

Rapport annuel 2024



MÉDIATION
LCL



Dans le cadre de mes fonctions de Médiateur auprès de LCL, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport de mon activité pour l'exercice 2024. L'analyse de cette activité permet d'observer l'évolution des comportements des clients, témoignant d'une appropriation croissante de ce dispositif de résolution des litiges entre les clients et leur banque.

Comme chaque année, le rapport du Médiateur dresse un bilan des problématiques rencontrées par la clientèle. Outre les litiges récurrents liés aux questions monétaires et financières qui peuvent affecter la relation entre LCL et ses clients, l'année 2024 a été particulièrement marquée par une proportion significative des fraudes aux moyens de paiement, notamment les fraudes dites « spoofing » qui concernent les transactions par carte bancaire et les virements. Ces fraudes représentent désormais plus de 90 % des avis rendus.

Le rapport met en évidence les principales difficultés traitées au cours de l'année écoulée. Il recense les sujets de réclamations les plus fréquents, illustre certains litiges à travers des exemples concrets et formule des recommandations destinées à accompagner la banque dans l'amélioration continue de la qualité de ses services.

L'année 2024 a connu une poursuite de l'augmentation des saisines, passant de 4573 dossiers en 2023 à 4885 en 2024, soit une hausse de 6.8%. La progression est encore plus marquée pour les saisines recevables, c'est-à-dire celles ayant donné lieu à une proposition de solution, qui ont augmenté de 57 %, passant de 589 dossiers en 2023 à 927 en 2024. Par ailleurs, le nombre d'avis rendus a bondi de 66 %, atteignant 913 dossiers. Cette évolution est générée par l'augmentation importante des litiges liés aux moyens de paiement par manipulation, en particulier les paiements frauduleux réalisés en ligne par carte bancaire ou par virements instantanés.



L'analyse de cette activité permet d'observer l'évolution des comportements des clients, témoignant d'une appropriation croissante de ce dispositif de résolution des litiges entre les clients et leur banque.»

SOMMAIRE

1	La fonction de médiateur	6
---	--------------------------------	---

2	Le processus de médiation	8
---	---------------------------------	---

3	Synthèse des saisines en médiation : exercice 2024	10
---	---	----

4	Analyse des réclamations traitées par le Médiateur	14
---	---	----

5	Synthèse des cas analysés	19
---	---------------------------------	----

6	La Médiation bancaire à l'attention des clients Professionnels	25
---	---	----

7	Les recommandations du Médiateur	26
---	--	----

8	Conclusion et perspectives	28
---	----------------------------------	----

Annexes

Charte de la médiation pour les Particuliers	29
Charte pour la médiation pour les Professionnels	31

1 LA FONCTION DE MÉDIATEUR

La fonction du médiateur est formellement définie par la législation en vigueur ainsi que par les recommandations établies par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

La Charte de la Médiation clarifie les missions et les limites de cette fonction. Il est important de noter que les propositions formulées par le médiateur n'ont pas de caractère contraignant ; chaque partie impliquée dans le différend conserve la liberté d'accepter ou de rejeter ces propositions.

La médiation bancaire est aussi une source d'information précieuse, permettant d'appréhender plus finement la dynamique de la relation bancaire en France. Dans ce cadre, LCL, qui dessert 6 millions de clients, représente un échantillon significatif pour analyser les tendances et les problématiques rencontrées dans le secteur.

INDÉPENDANCE ET RÔLE DU MÉDIATEUR

Le médiateur est un garant de l'indépendance vis-à-vis des parties concernées. C'est l'une des missions clés de la CECMC, qui est également responsable d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs conformes aux exigences requises. J'ai été nommé médiateur pour LCL le 22 mars 2016, et mon mandat a été précédemment renouvelé pour deux périodes consécutives, avec une échéance actuelle prévue pour 2025.



DÉMARCHE DU MÉDIATEUR

La médiation offre à toutes les parties impliquées (clients, conseils et prestataires de services bancaires) la possibilité de s'exprimer. Ces échanges s'effectuent par écrit (courriers ou courriel via le site du médiateur). La mission du médiateur ne se limite pas à trouver une solution juste au litige. Elle englobe également l'établissement de relations apaisées, la restauration de la confiance et l'amélioration de la qualité du service au sein de LCL. Un aspect fondamental de cette démarche est l'évaluation équitable des responsabilités de chaque partie et des impacts d'une situation parfois défavorable au client.

L'équité est un principe directeur dans le traitement des demandes soumises à la médiation. Après avoir présenté le cadre juridique, le médiateur doit remettre les faits dans un contexte propre à chaque client, en tenant compte de divers facteurs tels que son environnement personnel et professionnel, son ancienneté avec l'établissement, ainsi que son parcours budgétaire et patrimonial.

Dans ses propositions de solution, le médiateur cherche systématiquement un compromis qui profite à toutes les parties et intègre également la notion de proportionnalité, afin de maintenir une relation saine et de confiance entre le client et sa banque. La recherche de compromis est au cœur de la démarche de résolution des conflits.

2 LE PROCESSUS DE MÉDIATION

Le médiateur est tenu de soumettre une proposition écrite pour résoudre le litige dans un délai maximal de trois mois, à compter de la réception d'un dossier complet. Ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe, avec notification au client. L'engagement officiel dans la médiation débute à partir de la réception de la demande du client. Celui-ci reçoit un accusé de réception dans un délai de trois semaines, avec des informations sur l'éligibilité de sa demande.

Lorsqu'une banque respecte ses obligations légales et qu'il n'existe pas de raisons justifiées pour indemniser un client, la demande de ce dernier est généralement rejetée, ce qui conduit à un avis défavorable. Il est notable que LCL a constaté une augmentation du nombre d'avis rendus, passant de 549 en 2023 à 913 en 2024, soit une augmentation de plus de 66 %. Cette hausse est essentiellement attribuée à un accroissement des cas de fraude à la carte bancaire. Au total, 780 avis ont été rendus en faveur des clients, que ce soit totalement ou partiellement, représentant 85% des médiations traitées. Ces avis sont délivrés en vertu du droit et de l'équité, conformément aux dispositions de la Charte de la Médiation. Une fois qu'un avis est rendu, il est envoyé au requérant ainsi qu'à la Direction de la banque. Les parties ont alors un délai de 30 jours pour accepter ou refuser l'avis.

Il convient de souligner que plus de 71 % des requêtes sont désormais effectuées via des canaux numériques avec toutefois une reprise des demandes par courrier postal.

De nombreux clients se tournent vers la Médiation, souvent en raison d'une ignorance ou d'une interprétation erronée des réglementations en vigueur. Le médiateur est compétent pour traiter tous les différends concernant les services et produits offerts aux clients individuels, à l'exception des réserves stipulées dans la Charte de la Médiation.



LES MÉDIATIONS PEUVENT ÊTRE CONSIDÉRÉES COMME INTERROMPUES DANS DEUX CAS :

- **Règlement amiable** : si l'établissement bancaire résout le litige avant que le médiateur rende son avis, c'est-à-dire que le client est satisfait sans avoir eu besoin de mener la médiation à son terme.
- **Désistement** : si le demandeur décide d'abandonner sa démarche

Les difficultés auxquelles les clients font face peuvent être diverses, allant des défauts de conseil lors de la vente de produits à des dysfonctionnements dans le traitement des opérations, voire des problèmes de communication avec la banque. Il est essentiel de comprendre que les clients ne sont pas uniquement des consommateurs, mais qu'ils sont également créanciers envers la banque.

Il est important de noter que la majorité des clients insatisfaits ne font pas part de leurs mécontentements, ce qui peut les inciter à changer de banque. Cela met en avant la nécessité pour les banques de traiter efficacement les réclamations. La Médiation est présentée comme un outil essentiel pour gérer et tenter de résoudre ces conflits, en intervenant lorsqu'une solution n'a pas pu être trouvée entre le client et la banque.

Bien que les recommandations du médiateur ne soient pas contraignantes pour la banque, les clients peuvent poursuivre leur contestation devant une juridiction. Il est précisé par l'ACPR qu'un consommateur peut saisir le médiateur après avoir soumis une première réclamation écrite au professionnel, ce qui renforce l'engagement de la médiation de la consommation auprès des clients.

Enfin concernant les moyens dédiés à l'activité médiation, il convient de souligner que pour l'exercice 2024, le service de médiation de la banque est intervenu grâce à trois collaborateurs dont une responsable. Face à l'augmentation du volume de dossiers, l'effectif de l'équipe a été renforcé par l'embauche d'un CDD de 6 mois. Les membres de l'équipe possèdent une solide expertise tant technique que commerciale.

3 SYNTHÈSE DES SAISINES EN MÉDIATION - EXERCICE 2024

Dans la continuité de 2023, le volume des saisines reçues en médiation a connu une progression de 7 % sur le dernier exercice. Les réclamations liées aux moyens de paiement et à la gestion des comptes représentent désormais près de 70% du volume total des demandes.

POINT MARQUANT DE L'EXERCICE

Augmentation alarmante des fraudes :

- Accès frauduleux aux espaces privés des comptes clients à la suite d'attaques de phishing (Carte Vitale, vignette Crit'Air, colis Chronopost, annonces Leboncoin, Vinted, etc.).
- Recrudescence des « Spoofing » : appel téléphonique d'un faux conseiller avec usurpation d'un numéro de la banque, qui soumet le client et lui fait faire des opérations ou lui demande une validation sur des opérations existantes.
- Multiplication des enrôlements frauduleux sur des moyens de paiement dématérialisés (Apple Pay, PayPal, Lydia...), souvent consécutifs à un piratage des appareils de confiance des clients.
- Prolifération des fraudes à l'ingénierie sociale, faux conseillers bancaires, faux techniciens, faux coursiers... manipulant leurs victimes en prétextant l'annulation de transactions frauduleuses ou en dérobant les moyens de paiements.

Bien que l'authentification forte conforme à la DSP2 soit généralisée au sein des réseaux bancaires, les escroqueries continuent de se multiplier. Elles prennent diverses formes : usurpation d'identité, abus de confiance, manipulation psychologique, intrusion dans l'espace privé des clients ou encore ventes frauduleuses de placements financiers.

Enfin, il convient de souligner que des actions de communication, d'alerte et de mise en garde sur les fraudes bancaires à destination de l'ensemble des clientèles de la banque, ont été engagées depuis plus d'un an par LCL. Ainsi de nombreux messages ont été émis au travers du site lcl.fr, l'application LCL Mes Comptes et tous les canaux de communication possibles. A cet effet une campagne d'information et de sensibilisation ciblée a été engagée en juin 2024 à destination de tous les clients de la banque. Ces actions ont été renforcées par les campagnes menées par les acteurs nationaux FBF, BDF, etc. Malgré tout, le volume de fraudes enregistrées ne semble pas diminuer.

FRAUDES SUR LES MOYENS DE PAIEMENT

UNE MENACE PERSISTANTE

Les fraudes sur les moyens de paiement représentent, pour l'exercice 2024, **94 % des dossiers pris en médiation**. Bien que l'authentification forte, instaurée par la DSP2, ait renforcé la sécurité des paiements par carte bancaire, une nouvelle vague de fraudes exploitant la vigilance des clients a émergé.

Les escrocs utilisent des stratégies sophistiquées pour tromper les utilisateurs de services bancaires. Ils commencent par collecter des informations personnelles via des **SMS ou courriels frauduleux**, demandant aux victimes de valider un règlement (ex. Colis Chronopost, vignette Crit'Air, Carte Vitale). Une fois ces données obtenues, les fraudeurs entrent en contact avec les clients sous une fausse identité bancaire.

LE SPOOFING : UNE FRAUDE BIEN ORCHESTRÉE

Les escrocs usurpent l'identité d'un employé de la banque (conseiller ou service fraude) et utilisent le numéro officiel de l'établissement. Ils alertent alors leurs victimes sur des « opérations atypiques » présumément frauduleuses et les abusent en leur faisant croire que les opérations vont être annulées.

On peut noter l'émergence récente de la fraude du « coffre-fort » : le fraudeur incite le client à effectuer des virements de fonds vers des comptes soi-disant sécurisés mais qui en réalité appartiennent au fraudeur. Les clients, mis en confiance par les informations détenues par ces individus, finissent par se plier à toutes les demandes des fraudeurs. Cette manipulation soulève une question juridique fondamentale : le consentement obtenu par tromperie est-il valable ?

LE DÉBAT JURIDIQUE SUR LE CONSENTEMENT

L'article L 133-6 du Code Monétaire et Financier stipule qu'une opération est autorisée si le payeur y a explicitement consenti. Toutefois, plusieurs lectures sont possibles :

1. **Si l'authentification forte a été réalisée, le consentement du client est-il présumé ?** Dans ce cas, le remboursement de l'opération ne serait pas automatique.
2. **Ou bien le client a-t-il été trompé et son consentement est-il vicié ?** Si la validation s'est faite sous l'influence d'un fraudeur, l'opération ne devrait pas être considérée comme autorisée.

L'ANALYSE DU MÉDIATEUR

L'usage du moyen de paiement seul **ne suffit pas à prouver le consentement**. L'authentification forte ne garantit pas que le client ait pleinement compris et accepté l'opération. Toutefois, les banques ne doivent pas pour autant assumer systématiquement la responsabilité des pertes.

L'article L133-19 IV du CMF prévoit que le payeur supporte les pertes si :

- Il a agi frauduleusement,
- Il a fait preuve de **négligence grave** (par exemple, non-protection de ses identifiants).



LA CHARGE DE LA PREUVE REVIENT AUX BANQUES

Il appartient à la banque de démontrer la négligence grave du client. Cette preuve ne peut pas se résumer à la simple validation de l'opération. L'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement recommande aux banques d'analyser plusieurs facteurs avant de statuer sur la responsabilité du client :

- Le **contexte** de l'opération,
- Le **mode d'authentification** utilisé,
- Les **alertes bancaires préalables**.

En 2024, une partie significative du nombre des dossiers ne comportait aucune preuve tangible de négligence grave. La banque concluait pour ces derniers que toute validation par authentification forte équivaut à une autorisation irréfutable. Or, cette interprétation est contestable. L'analyse des faits démontre que le client n'est pas toujours à l'origine de l'opération et de sa validation.

CONCLUSION

Le développement des fraudes par manipulation psychologique impose une réflexion sur l'encadrement du consentement bancaire. Une validation ne signifie pas forcément une acceptation libre et éclairée. Une analyse approfondie des circonstances de chaque fraude est essentielle pour établir la responsabilité des parties et garantir une protection optimale des clients.



UN ENJEU TRANSGÉNÉRATIONNEL

Ces fraudes ont souvent lieu en dehors des horaires d'ouverture des agences et touchent tous les profils de clients :

- **Les jeunes**, dont la confiance numérique est totale.
- **Les seniors**, parfois en situation de vulnérabilité physique et psychique.
- **Les clients avertis et actifs**, qui ne sont pas épargnés.

Il est également important de souligner des failles dans la protection des équipements téléphoniques enregistrés en tant qu'appareils de confiance dans les espaces sécurisés bancaires.

Ces escroqueries exploitent à la fois des techniques avancées d'intrusion et des stratégies de manipulation psychologique visant à instaurer un climat de confiance artificiel avec la victime.

AUTRES SUJETS TRAITÉS

Gestion des comptes bancaires :

- Clôture de comptes et tarification des comptes courants.
- Prélèvement de frais bancaires en cas d'incidents de paiement.
- Problématiques d'identification des clients en situation de fragilité financière.

Traitement des dossiers de crédit :

- Volume stable des litiges liés aux crédits immobiliers et à la consommation.
- Réduction notable des dossiers liés à l'assurance emprunteur, principalement causée par des retards ou incidents lors d'un changement d'assureur.

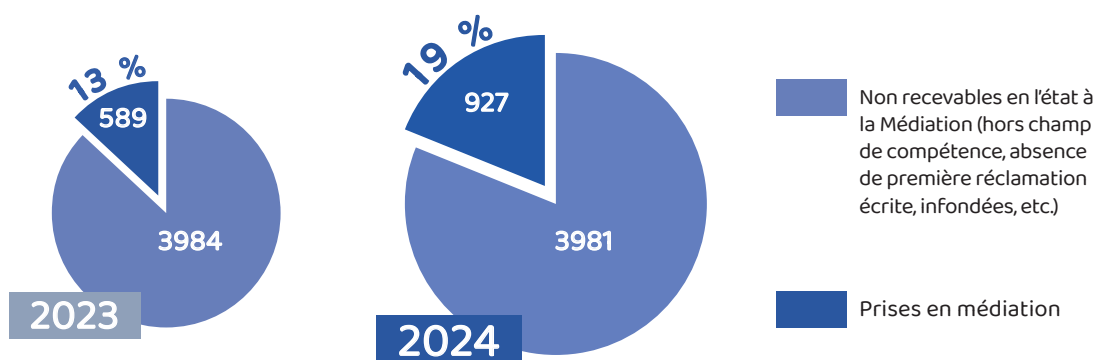
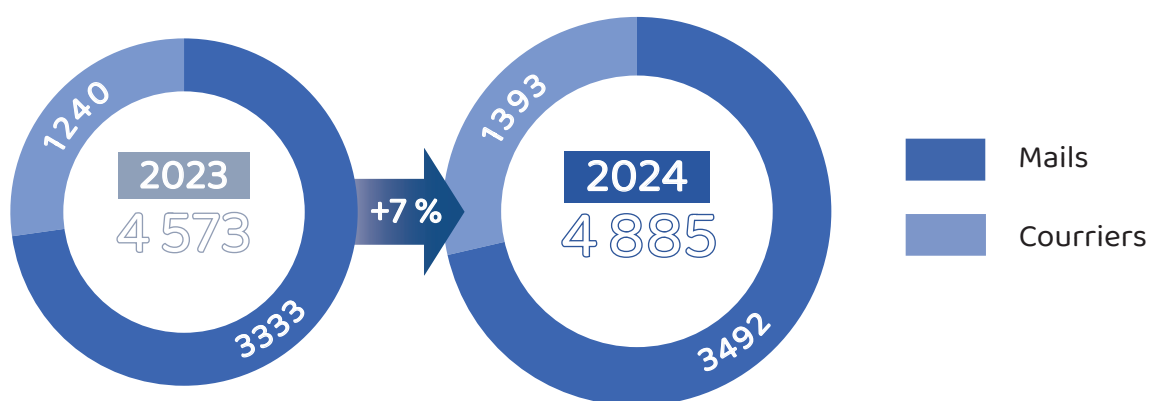
Epargne Logement :

- Maintien d'un volume de réclamations concernant ce dispositif.



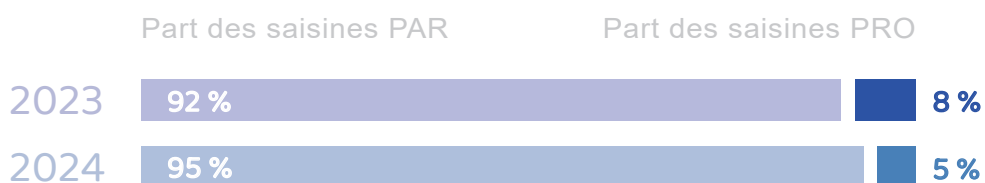
ANALYSE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR

NOMBRE DE SAISINES

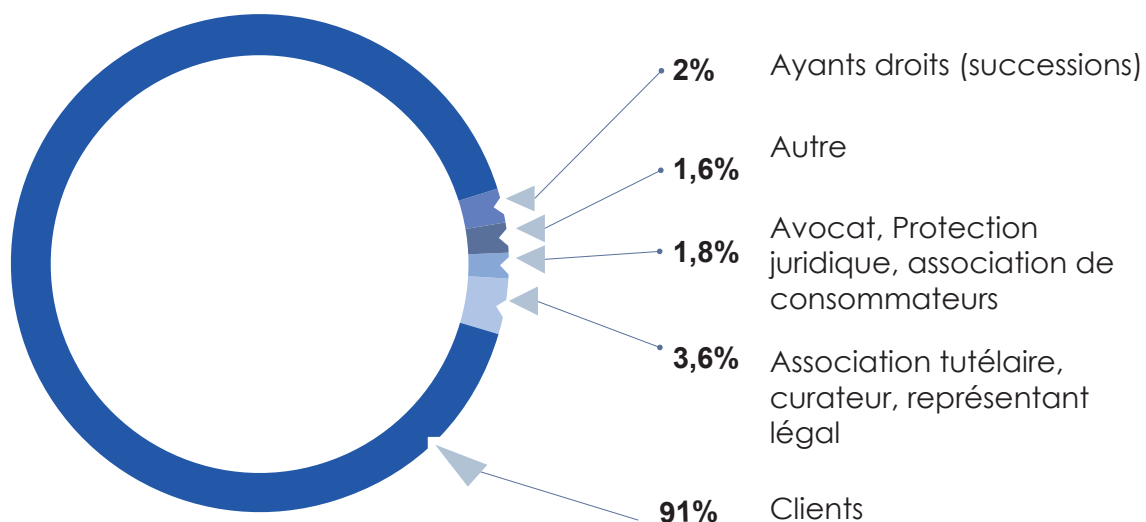


Le nombre de saisines jugées recevables par le Médiateur continue de progresser (+57%) pour atteindre **927 propositions rendues en 2024** contre 589 en 2023.

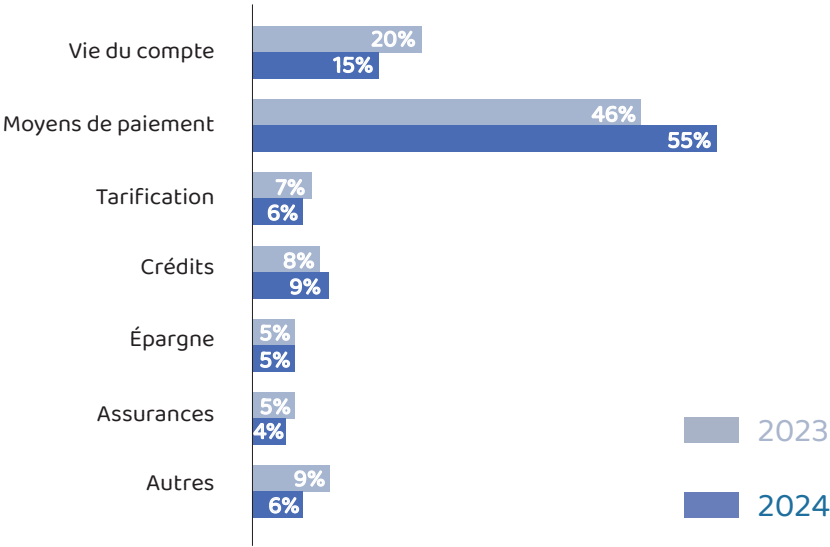
FOCUS PART / PRO



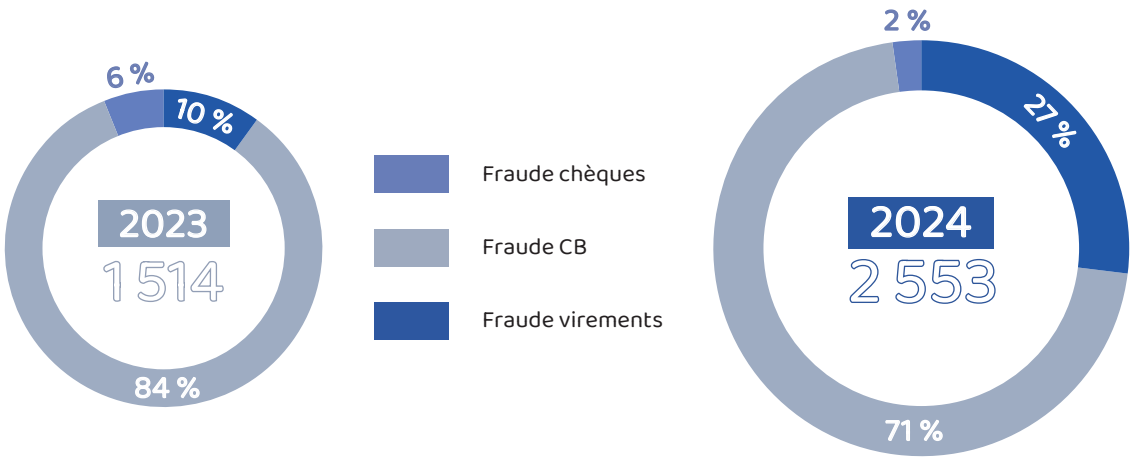
ORIGINE DE LA SAISINE EN 2024



THÉMATIQUES DES SAISINES



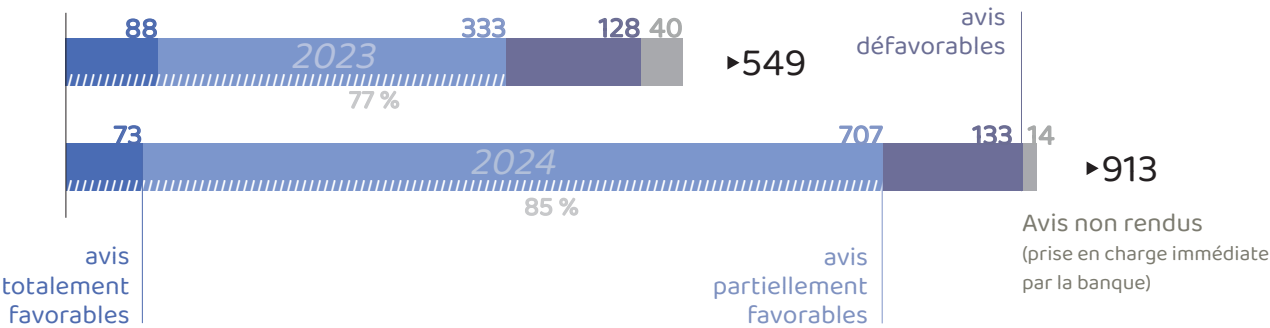
FOCUS FRAUDE



Evolution saisines fraude 2023/2024 : + 69 %

AVIS RENDUS

(en nombre de dossiers)

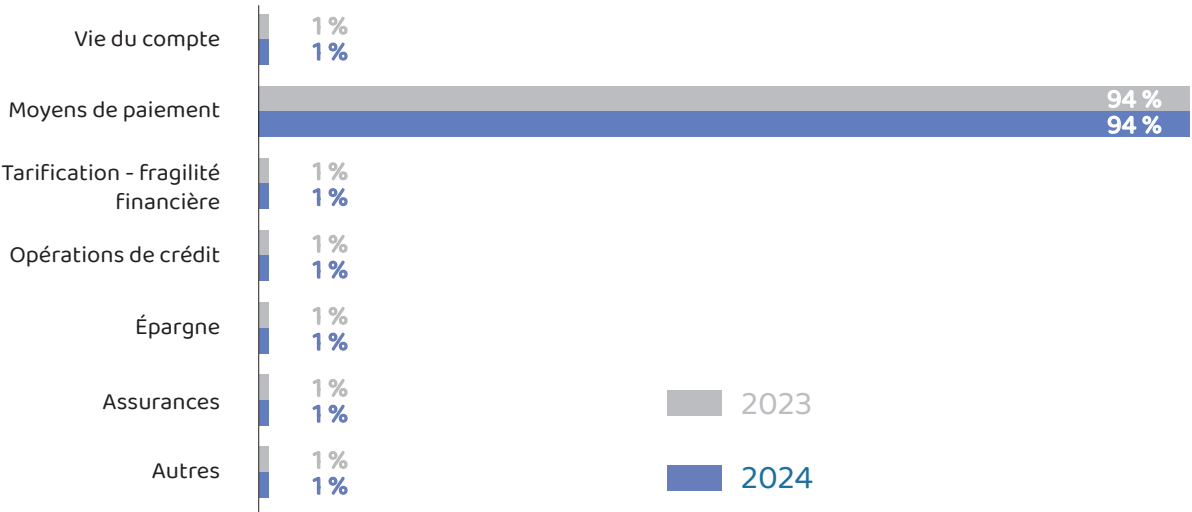


Focus évolution 2023/2024 :

Nombre d'avis rendus + 66 %

Nombre d'avis favorables et partiellement favorables + 85%

THÉMATIQUES DES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS RENDUES



INDEMNISATION MOYENNE PAR DOSSIER

Préjudice invoqué par le client

	2023	2024
Montant minimum	100 €	250 €
Montant maximum	494 000 €	335 272 €
MONTANT MOYEN DU PRÉJUDICE INVOQUÉ	6 200 €	6 250 €

INDEMNISATION MOYENNE PAR DOSSIER

Proposition Médiateur

	2023	2024
Montant minimum	100 €	50 €
Montant maximum	15 900 €	15 000 €
MONTANT MOYEN DE L'INDEMNISATION PROPOSEE	1 330 €	1 300 €



Délai moyen de réponse
en jours (en 2024)

47

-58 % par rapport à 2023
(114 jours)

5 SYNTHÈSE DES CAS ANALYSÉS

CARTE BANCAIRE ET VIREMENTS - FRAUDE AU FAUX CONSEILLER

Présentation des faits

Un client a rapporté avoir reçu un appel d'une personne s'identifiant comme conseiller de sa banque. Durant cet entretien téléphonique, l'interlocuteur a prétendu qu'il y avait des mouvements suspects sur le compte du client. Sous la pression de cette prétendue urgence, le client a été conduit à croire qu'il devait prendre des mesures rapides pour sécuriser son compte. Pour donner suite à cet appel, le client a sollicité le remboursement des montants perdus engendrés par la fraude. Il a informé sa banque de la situation en espérant qu'elle prenne en charge les pertes subies. La banque a décliné la demande de remboursement en arguant que les opérations contestées avaient été validées via un système d'authentification forte. Elle a précisé que les transactions avaient été correctement enregistrées et comptabilisées, sans aucune défaillance technique. Cela signifie que toutes les validations des paiements avaient été effectuées avec l'accord du client lui-même.

Analyse

Dans l'examen des éléments fournis par la banque et le client, il est apparu que les transactions contestées avaient bien été validées par le client, notamment à travers son application de services bancaires. Malgré l'authenticité apparente de l'appel, le fait que le client ait validé les transactions en utilisant son code confidentiel engageait sa responsabilité. De plus, il a été constaté que le numéro de téléphone de l'interlocuteur ne correspondait pas à celui de la banque, ce qui aurait dû éveiller des soupçons. Par conséquent, il a été conclu que le client avait agi avec négligence en ne vérifiant pas l'identité de l'appelant.

Proposition de solution

Dans l'examen des éléments fournis par la banque et le client, il est apparu que les transactions contestées avaient bien été validées par le client, notamment à travers son application de services bancaires. Malgré l'authenticité apparente de l'appel, le fait que le client ait validé les transactions en utilisant son code confidentiel engageait sa responsabilité. De plus, il a été constaté que le numéro de téléphone de l'interlocuteur ne correspondait pas à celui de la banque, ce qui aurait dû éveiller des soupçons. Par conséquent, il a été conclu que le client avait agi avec négligence en ne vérifiant pas l'identité de l'appelant.

CAS DE MÉDIATION : SPOOFING ET REMISE DE CARTE À UN INCONNU

Présentation des faits

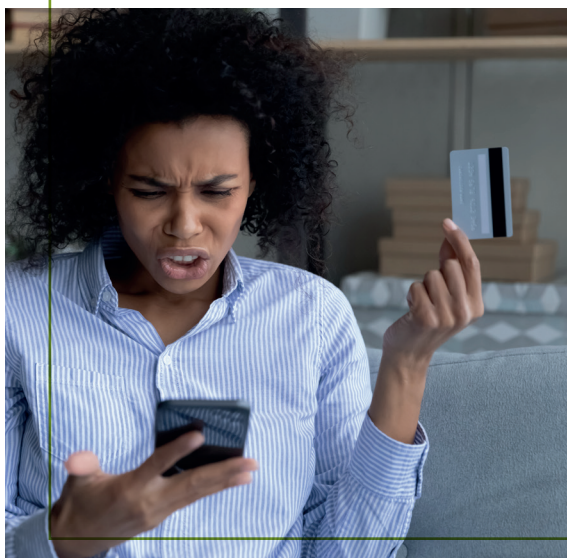
Une cliente a reçu un appel d'une personne se présentant comme un conseiller de sa banque. Lors de cet échange, l'interlocuteur a affirmé que le compte bancaire de la cliente avait été piraté et a divulgué des informations personnelles concernant cette dernière pour gagner sa confiance. Sous l'effet de l'inquiétude, la cliente a cédé et a remis sa carte bancaire à un coursier qui s'est présenté à son domicile, prétendant agir au nom de la banque pour sécuriser son compte. À la suite de cette remise, deux retraits ont été effectués sur son compte, pour des montants totalisant 1 400 €.

Analyse

Après avoir analysé les éléments fournis, il est apparu que la cliente avait fait preuve de négligence en remettant sa carte bancaire à un tiers inconnu sur instruction d'un interlocuteur qu'elle n'avait jamais rencontré en personne. Cette situation constitue une faiblesse significative dans la gestion de la sécurité de ses informations bancaires.

Proposition de solution

Étant donné les circonstances, j'ai conclu que la responsabilité de cette situation était principalement due à la cliente, compte tenu de sa décision de remettre sa carte bancaire à un inconnu. Cependant, j'ai jugé qu'un remboursement partiel de pourrait être envisagé par la banque, en reconnaissance de la situation complexe dans laquelle la consommatrice s'est trouvée. Malgré cela, la cliente a choisi de ne pas accepter cette proposition.



5.1 LES CAS DE FRAUDE RECENSÉS RÉCEMMENT ET LES CONSEILS POUR LES ÉVITER

CAS DE FRAUDE : ENVOI D'UN COURSIER POUR RÉCUPÉRER LA CARTE BANCAIRE

Ce type de fraude implique qu'un escroc se fasse passer pour une personne de confiance, souvent en prétendant être un représentant d'une banque ou d'une entreprise de sécurité. Le fraudeur incite la victime à remettre sa carte bancaire en envoyant un coursier à son domicile. Ce dernier se présente comme un professionnel chargé de récupérer la carte afin de procéder à une « mise à jour » ou à des « vérifications de sécurité ».

Pour éviter de tomber dans ce piège, il est crucial de suivre certaines recommandations :

- Ne jamais remettre une carte bancaire à un tiers, quel que soit le prétexte invoqué.

- En cas de doute sur l'identité de l'appelant, il est préférable de contacter directement la banque en utilisant un numéro officiel et reconnu.
- Sensibilisez-vous aux signes d'escroqueries, tels que des demandes urgentes ou des pressions pour agir rapidement sans avoir le temps de réfléchir.

Les fraudeurs adoptent des méthodes de plus en plus sophistiquées pour convaincre les consommateurs, et une vigilance de tous les instants est essentielle pour se prémunir contre de telles menaces. En suivant ces conseils et en restant prudent face aux sollicitations suspectes, les consommateurs peuvent réduire les risques de fraude au maximum.

Recommandations à l'attention des clients

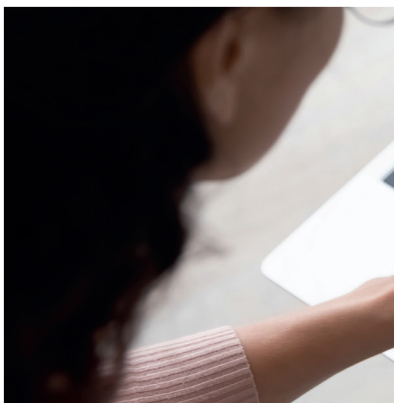
Bonnes pratiques pour la sécurité des moyens de paiement

Il est essentiel d'adopter des comportements appropriés pour garantir la sécurité lors de l'utilisation des moyens de paiement. Voici deux types de recommandations :

1. À l'attention directe des clients : ces conseils visent à accroître la sécurité des transactions financières effectuées par les utilisateurs. Il est crucial que les clients soient informés des meilleures pratiques pour éviter les fraudes liées à l'utilisation des moyens de paiement.
2. À l'attention des prestataires de services de paiement : les recommandations spécifiques pour ces acteurs visent à prévenir les risques de fraude. Cela inclut l'amélioration de l'information transmise à l'utilisateur lors de l'authentification forte, afin de s'assurer qu'ils disposent des options claires nécessaires pour protéger leurs informations personnelles.

En appliquant ces recommandations, tant les clients que les prestataires de services de paiement peuvent contribuer à un environnement plus sécurisé pour l'ensemble des utilisateurs des moyens de paiement.





MODIFICATION TARIFAIRE – ABSENCE DE DÉNONCIATION

Présentation des faits

Une cliente a contesté le prélèvement d'un montant de 145 € sur son compte bancaire, correspondant à la cotisation annuelle d'une carte bancaire Visa Premier. Elle soutenait ne pas avoir demandé ce type de carte et a donc demandé à sa banque de lui fournir la documentation contractuelle justifiant ce prélèvement. La banque a confirmé qu'il s'agissait bien de la cotisation pour la carte Visa Premier, mais la cliente a persisté dans sa demande de remboursement, insinuant qu'elle n'avait pas été informée de ce changement de tarification.

Analyse

En examinant les faits, il a été constaté que la cliente avait bénéficié de la gratuité de sa cotisation pendant plusieurs années consécutives. Cependant, il apparaît que le prélèvement de cette nouvelle cotisation a eu lieu sans que la banque n'ait fourni d'information préalable claire relative à cette modification. Une telle communication préalable aurait été essentielle pour permettre à la cliente de décider de continuer ou non avec ce produit, conformément au principe de la liberté contractuelle.

Proposition de solution

J'ai donc proposé à la banque d'effectuer le remboursement du montant prélevé de 145 €, considérant que l'absence de notification adéquate concernant ce changement de tarification constituait un manquement de leur part.

TRANSFORMATION D'UN PEL EN LIVRET

Présentation des faits

Un client a contacté la médiation pour donner suite à une situation concernant la gestion de son Plan d'Épargne Logement (PEL). Il a exprimé son mécontentement face à la décision de sa banque de clôturer son PEL et de le transformer en livret fiscalisé sans l'en informer au préalable. Le client, qui avait compté sur le PEL pour bénéficier des avantages d'un produit d'épargne spécifiquement destiné à la préparation de son projet immobilier, a été surpris de constater cette transformation non sollicitée. Il a affirmé qu'il n'avait pas été prévenu des conséquences de cette opération, notamment en ce qui concerne la fiscalisation des intérêts et le changement des conditions d'épargne.

Proposition de solution

Après examen des éléments présentés, j'ai conclu qu'il était justifié que la banque procède au remboursement des sommes prélevées en lien avec cette transformation. J'ai formulé cette proposition de remboursement à la banque, en arguant que, conformément aux droits du client, celui-ci devrait être informé des changements touchant ses produits d'épargne, afin de pouvoir prendre des décisions éclairées.

Analyse

En analysant le dossier, il a été établi que la banque avait effectivement procédé à la transformation du PEL en livret sans fournir d'information préalable au client. Cela a été jugé problématique, car il n'y avait pas d'échange clair de la part de la banque concernant les raisons de ce changement, ni des implications financières qui en résultaient pour le client. L'absence d'une telle communication constitue un manquement aux obligations d'information qui incombent à l'établissement bancaire vis-à-vis de ses clients.



Présentation des faits

Une cliente a fait appel à la médiation après une fraude qu'elle a subie en contactant une supposée maintenance technique. Elle a expliqué qu'elle avait éprouvé des difficultés avec son ordinateur, qui semblait bloqué, ce qui l'a conduite à appeler un numéro affiché sur son écran pour obtenir de l'aide. Lors de cet appel, l'interlocuteur s'est présenté comme étant un conseiller technique d'un éditeur de logiciels référencé. Au cours de cette conversation, l'interlocuteur a réussi à convaincre la cliente de valider plusieurs transactions, comprenant à la fois des paiements et des virements, non seulement sur son propre compte, mais également sur les comptes de sa mère, sur lesquels elle avait procuration. La cliente a ensuite pris conscience qu'elle avait été victime d'une fraude lorsque des montants importants ont été débités de ses comptes. Elle a demandé à sa banque de prendre en charge les pertes financières résultant de ces opérations, invoquant le fait qu'elle avait agi sous pression lors de l'appel. Cependant, la banque a rejeté sa demande de remboursement, affirmant que toutes les opérations contestées avaient été validées par elle-même via l'application bancaire, en utilisant son code confidentiel.

Proposition de solution

Au terme de l'examen des faits, j'ai estimé que la responsabilité de cette situation était partagée. L'escroquerie survenue était en partie due à la négligence de la cliente, qui avait remis des informations sensibles à un inconnu. Toutefois, la banque a également une part de responsabilité en ne bloquant pas ses cartes alors que la cliente a signalé des doutes concernant la légitimité de l'appel.

C'est pourquoi j'ai recommandé que la banque rembourse les montants des opérations validées après cet appel, tout en ne proposant aucun remboursement concernant les virements effectués durant l'appel avec l'escroc, car ces derniers auraient continué à être validés même si les cartes de la cliente avaient été mises en opposition.

Analyse

Dans l'examen de cette affaire, il a été constaté que les transactions avaient bien été autorisées depuis le matériel de confiance de la cliente, en utilisant son propre appareil et son code confidentiel. Par conséquent, la banque a argumenté que ces opérations avaient été effectuées conformément à leurs procédures de sécurité, qui incluent un processus d'authentification forte. Néanmoins, il est important de noter que la cliente avait contacté un numéro inconnu, ce qui indiquait un manque de discernement de sa part. Ainsi, bien que les transactions aient été authentifiées, il était évident qu'elle avait fait preuve de négligence en ne prenant pas davantage de précautions.

En contrepoint, il a également été observé que la cliente, s'étant rapidement rapprochée de la banque pour mentionner ses préoccupations face à une possible fraude. Ceci aurait dû alerter la banque pour mener des actions préventives, bloquer ses cartes et empêcher l'exécution des transactions frauduleuses.



LA MÉDIATION BANCAIRE DES CLIENTS PROFESSIONNELS

Contrairement à la médiation bancaire à destination des particuliers, qui est obligatoire, les banques ne sont pas tenues de proposer un médiateur aux clients professionnels et entrepreneurs. Cependant, LCL a fait le choix d'instaurer un dispositif de médiation bancaire spécifiquement dédié à cette clientèle. Ce dispositif concerne les personnes physiques exerçant une activité professionnelle et titulaires d'un compte au sein de l'établissement.

Comme pour la médiation bancaire destinée aux particuliers, cette médiation couvre les opérations bancaires courantes, incluant le fonctionnement du compte et les moyens de paiement. En revanche, les questions liées à l'octroi ou à la rupture de financements relèvent de la Médiation du Crédit aux Entreprises et non de la médiation bancaire conventionnelle.

Le dispositif mis en place repose sur les principes d'indépendance et d'impartialité, garantissant ainsi un traitement objectif des demandes en droit et en équité. L'information sur cette médiation est diffusée via les canaux habituels de la banque : site internet, documents contractuels et supports d'information à destination des clients professionnels.

Pour solliciter le médiateur, le client professionnel doit au préalable adresser une requête écrite à la banque. En l'absence de réponse satisfaisante ou après un délai de deux mois sans retour de la banque, il peut saisir le médiateur. Ce service est entièrement gratuit pour le client.

L'activité de médiation bancaire pour les professionnels est récente. Elle représente néanmoins 5% des saisines. Les problématiques rencontrées sont similaires à celles des particuliers, avec une prédominance des fraudes aux moyens de paiement, cartes bancaires et virements frauduleux.

Dans la majorité des cas, les comptes privés des clients professionnels sont également concernés. De plus, les sinistres financiers sont généralement d'un montant plus élevé pour cette catégorie de clientèle.

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

SUR LES FRAUDES AUX MOYENS DE PAIEMENT

Face à la recrudescence des fraudes, la vigilance des clients bancaires est essentielle. Les réseaux sociaux constituent aujourd'hui un terrain fertile pour les escroqueries, facilitées par l'anonymat et l'usurpation d'identité. La crise sanitaire a accéléré la digitalisation, offrant aux fraudeurs de nouvelles opportunités d'action. Ainsi, les réseaux sociaux sont devenus un point d'entrée majeur pour les arnaques. Les autorités et les régulateurs ont déjà engagé des actions d'information et de prévention, mais les banques doivent intensifier leurs communications pour sensibiliser leurs clients. La sécurisation des paiements électroniques a progressé avec l'authentification forte, mais les fraudeurs adaptent leurs stratégies en usurpant l'identité de conseillers bancaires ou d'agents du service des fraudes. Il y a nécessité de poursuivre auprès des clientèles les actions engagées en communiquant sur les meilleures pratiques permettant de sécuriser leurs informations, notamment en évitant de partager leurs identifiants et en reconnaissant les signes de « phishing ». Il est crucial de renforcer les règles d'accès et de validation, notamment pour les services comme Apple Pay. Une adaptation automatique des plafonds de paiement en fonction des habitudes des clients pourrait également limiter les fraudes. En cas de contestation d'une fraude, la banque doit re-créditer le compte du client sous 24 heures. Elle procède ensuite à l'analyse du paiement contesté et redébite le compte du client si la responsabilité de celui-ci est engagée.

Plus généralement, il convient donc de renforcer la sécurité des transactions en utilisant les technologies avancées telles que l'authentification à deux facteurs (2FA), la biométrie (empreintes digitales, reconnaissance faciale) et des systèmes de détection de fraudes basées sur l'IA pour identifier les transactions suspectes en temps réel. Enfin il s'avère nécessaire et urgent de mettre en place des alertes automatisées pour informer les clients de toute activité suspecte sur leur compte ou de transactions dépassant un certain montant.

SUR LES CLÔTURES DE COMPTES

Il convient d'établir des procédures claires pour la clôture de compte qui expliquent aux clients les étapes à suivre. Bien entendu les clients doivent être encouragés à faire part de leurs préoccupations avant de décider de clôturer un compte et proposer des solutions alternatives pour les retenir. Certaines situations amenant une clôture de compte doivent faire l'objet d'un meilleur traitement (suppression du découvert autorisé existant et des moyens de paiement) mais aussi d'un suivi attentif des comptes inactifs qui continuent à enregistrer des prélèvements (assurances non résiliées, frais et abonnements divers...) sans que le client n'en soit informé (changement d'adresse ...). Ces situations génèrent des découverts avec l'imputation de nouveaux frais : intérêts débiteurs, frais de rejet, etc. Ainsi le client peut être en situation débitrice vis-à-vis de la banque, dans certains cas, sans le savoir, ce qui explique la difficulté de mettre un terme à la relation avec la banque. Plus que jamais, ces situations doivent rappeler aux équipes commerciales l'impérieuse nécessité de surveiller les comptes de la clientèle et leurs mouvements et de communiquer rapidement avec le client.

SUR LES PRÊTS IMMOBILIERS À UTILISATION PROGRESSIVE

Il convient d'établir des procédures claires permettant d'informer le client des conditions d'utilisation d'un prêt, surtout en termes de délais. Le déroulement des travaux ne coïncide pas toujours avec le calendrier d'utilisation du prêt fixé par contrat. La non-utilisation des fonds d'une tranche du prêt peut ainsi entraîner la perte des droits du client. Il convient donc d'assurer un meilleur suivi de l'utilisation des prêts soumis à déblocage par tranches et de revoir la communication à destination du client sur ce sujet.

SUR LE FONCTIONNEMENT DES COMPTES DES MAJEURS PROTÉGÉS

Les difficultés rencontrées par les tuteurs ou curateurs dans la gestion du compte de leur protégé sont bien réelles. Même pour de modiques sommes, les opérations autorisées ne sont pas intégrées donc pas reconnues dans le système d'information de la banque. Cette situation alourdit considérablement la gestion des opérations courantes au quotidien et ne permet pas la mise en œuvre des modalités de protection, notamment par décision de justice.



8 CONCLUSION ET PERSPECTIVES

La vulnérabilité des clients bancaires face aux escroqueries est évidente. Tous les acteurs économiques, des particuliers aux entreprises, sont exposés à des fraudes de plus en plus sophistiquées. Depuis les trois dernières années, le nombre de litiges financiers liés aux fraudes ne cesse de progresser, mettant en évidence l'évolution constante des techniques d'escroquerie.

Les fraudeurs combinent technologies et manipulations psychologiques pour piéger leurs victimes. L'utilisateur reste souvent le maillon faible de la chaîne de sécurité, d'où la nécessité d'une communication renforcée et de mesures préventives accrues. Les banques doivent poursuivre leurs efforts pour informer et sensibiliser les clients aux risques et aux bonnes pratiques.

Les récentes réglementations, comme la loi Naegelen et le Mécanisme d'Authentification des Numéros (MAN), visent à renforcer la sécurité des communications et à lutter contre l'usurpation d'identité. Le système STIR SHAKEN permettra une meilleure authentification des appels, limitant ainsi les fraudes par usurpation. Par ailleurs, la Directive sur les Services de Paiement (DSP3) étendra les règles de sécurisation des paiements et de protection des clients.

Ce cadre réglementaire renforcé favorisera la lutte contre les fraudes financières en responsabilisant l'ensemble des acteurs impliqués dans la chaîne de paiement.

Seule une collaboration active entre les banques, les régulateurs, les opérateurs téléphoniques et les clients permettra de réduire significativement les fraudes et escroqueries à caractère financier. Au-delà des questions techniques, c'est bien le défaut de communication liée à l'utilisation des services ou à l'accompagnement du client dans ses démarches qui peut être à l'origine de différends ou d'incidents avec la banque. C'est donc bien sur ce sujet que doit porter l'attention des services concernés de l'Etablissement.

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, le processus de médiation est non seulement constructif pour résoudre les différends, mais il constitue un moyen précieux pour permettre de renouer la relation entre la banque et ses clients.

Annexes

ANNEXES : LA CHARTE DE LA MÉDIATION POUR LES PARTICULIERS

En application de l'article L316-1 du code monétaire et financier consacré à la médiation dans sa rédaction issue de l'ordonnance n°2017-1252 du 9 août 2017 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et de l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients (Titre I, Art.2, al.8b), LCL a mis en place une instance de médiation de la consommation.

1. Le processus de médiation de la consommation a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends avec la clientèle de personnes physiques de la banque. En application de l'article L 612-1 du Code de la consommation, le recours au médiateur de la consommation auprès de LCL est gratuit pour le client consommateur (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ou assister par un tiers ou sollicite un expert).

2. Le Médiateur de la consommation est une personnalité extérieure à LCL, reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il exerce sa mission en toute indépendance pour une durée de 3 ans à compter du jour de sa nomination ou de la date de renouvellement de son mandat.

3. Le Médiateur de la consommation peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels à l'issue d'un délai de deux mois après la date d'envoi d'une première réclamation écrite à la banque, que la banque ait répondu ou non. La saisine s'opère en français par courrier ou en ligne via le site internet du Médiateur : www.lcl-mediateur.fr. Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou se faire assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation de la consommation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert.

Dans chacun de ces cas elles en avertissent le Médiateur de la consommation et en supportent les frais. Les frais relatifs à la transmission des documents au médiateur de la consommation (affranchissements, photocopies...) restent à la charge de la partie concernée.

4. Le Médiateur de la consommation est compétent sur tous les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, de gestion de compte de dépôt et d'opérations de crédit. Ainsi le champ de compétence couvre l'ensemble des litiges relatifs aux prestations de la banque, y compris les services de paiements, les services d'investissements, de titres de capital émis par des sociétés par actions, d'actions et autres titres pouvant donner accès au capital ou aux droits de vote, de titres de créance autres que les effets de commerce, de bons de caisse, de parts ou actions d'organismes de placement collectif et de contrats financiers à terme. Le champ de compétence du médiateur couvre également les litiges relatifs à la commercialisation par la banque des contrats d'assurance liés à un produit ou à un service bancaire.

Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement, à l'exception toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

5. En application de l'article L 612-2 du Code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le Médiateur de la consommation lorsque :

1. le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
2. la demande est manifestement infondée ou abusive ;
3. le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
4. le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
5. le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

6. Le Médiateur de la consommation statue dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de sa saisine aux parties, sous réserve de la production par celles-ci de l'ensemble des pièces constitutives du dossier. La saisine du médiateur de la consommation suspend la prescription pendant ce délai. A tout moment les parties peuvent mettre un terme au processus de médiation à la consommation. Chaque partie conserve le droit de saisir une juridiction. L'introduction d'une action contentieuse fait obstacle à la saisine du Médiateur ; elle met fin à sa mission si le litige lui a déjà été soumis.

7. Le Médiateur de la consommation est tenu au secret professionnel. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client-consommateur que de la banque. LCL s'engage à transmettre au médiateur de la consommation, dans les meilleurs délais, les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier. Les constatations et les déclarations que le Médiateur à la consommation recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

8. Le Médiateur rédige une proposition de solution motivée en droit et en équité sur le différend. A cet effet, il peut proposer toutes mesures propres à résoudre la difficulté. En application de l'article L 612-4 du Code de la consommation, est interdite toute clause ou convention obligeant le client-consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du Juge.

9. La proposition de solution du Médiateur de la consommation ne lie pas les parties. Le Médiateur de la consommation transmet sa proposition directement aux parties qui disposent d'un délai de 30 jours suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur de la consommation leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci. Lorsque les parties décident de s'y conformer, elles peuvent demander auprès du juge l'homologation de cet accord afin d'y donner force exécutoire. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la proposition de solution rendue en droit et en équité par le Médiateur de la consommation pouvant être différente de la décision qui serait rendue par un juge. En cas d'acceptation de la proposition du médiateur mais de sa non-exécution par l'une des parties, l'autre partie peut saisir la justice pour trancher le litige.

10. La médiation prend fin quand le client consommateur et la banque acceptent la proposition du Médiateur ou lorsque l'une au moins des parties la refuse.

Annexes

ANNEXES : LA CHARTE DE LA MÉDIATION POUR LES PROFESSIONNELS

LCL a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients professionnels. Le terme « client professionnel » utilisé dans le cadre de la présente Charte de la Médiation représente les personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, ainsi que les associations.

1. Le processus de Médiation a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends avec la clientèle professionnelle. Le recours au médiateur auprès de LCL est gratuit pour le client professionnel (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ou assister par un tiers ou s'il sollicite un expert).

2. Le Médiateur pour les professionnels est une personnalité extérieure à LCL, reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il exerce sa mission en toute indépendance.

3. Avant de saisir le Médiateur, le client professionnel doit avoir formalisé par écrit auprès de la banque sa réclamation. Le Médiateur pourra être saisi si la réponse apportée par la banque ne satisfait pas le client professionnel ou à l'issue d'un délai de deux mois après la date d'envoi de la première réclamation écrite à la banque, que la banque ait répondu ou non. La saisine s'opère en français par courrier ou en ligne via le site internet du Médiateur : www.lcl-mediateur.fr. Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert.

Dans chacun de ces cas elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais. Les frais relatifs à la transmission des documents au médiateur (affranchissements, photocopies... restent à la charge de la partie concernée.

4. Le Médiateur est compétent sur tous les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, de gestion de compte de dépôt et d'opérations de crédit. Ainsi le champ de compétence couvre l'ensemble des litiges relatifs aux prestations de la banque, y compris les services de paiements, les services d'investissements, de titres de capital émis par des sociétés par actions, d'actions et autres titres pouvant donner accès au capital ou aux droits de vote, de titres de créance autres que les effets de commerce, de bons de caisse, de parts ou actions d'organismes de placement collectif et de contrats financiers à terme.

Le champ de compétence du médiateur couvre également les litiges relatifs à la commercialisation par la banque des contrats d'assurance liés à un produit ou à un service bancaire. Le Médiateur n'a pas compétence pour se prononcer sur des litiges résultant d'une divergence d'appréciation du risque liée à une opération d'octroi ou de rupture de financement, ces derniers étant du ressort du médiateur du crédit aux entreprises.

5. Un litige ne peut être examiné par le Médiateur de la consommation lorsque :

1. le client professionnel ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
2. la demande est manifestement infondée ou abusive ;
3. le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
4. le client professionnel a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
5. le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le client professionnel est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

6. Le Médiateur statue dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de sa saisine aux parties, sous réserve de la production par celles-ci de l'ensemble des pièces constitutives du dossier. La saisine du médiateur suspend la prescription pendant ce délai. A tout moment les parties peuvent mettre un terme au processus de médiation. Chaque partie conserve le droit de saisir une juridiction. L'introduction d'une action contentieuse fait obstacle à la saisine du Médiateur ; elle met fin à sa mission si le litige lui a déjà été soumis.

7. Le Médiateur est tenu au secret professionnel. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client professionnel que de la Banque. LCL s'engage à transmettre au médiateur, dans les meilleurs délais, les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

8. En cas de désaccord des parties, le Médiateur fait une proposition de solution motivée en droit et en équité sur le différend. Il peut proposer toutes mesures propres à résoudre la difficulté.

9. La proposition de solution du Médiateur ne lie pas les parties. Le Médiateur transmet sa proposition directement aux parties qui disposent d'un délai de 30 jours suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci. Lorsqu'elles décident de s'y conformer, elles peuvent demander auprès du juge l'homologation de cet accord afin d'y donner force exécutoire. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la proposition de solution rendue en droit et en équité par le Médiateur pouvant être différente de la décision qui serait rendue par un juge. En cas d'acceptation de la proposition du médiateur mais de sa non-exécution par l'une des parties, l'autre partie peut saisir la justice pour trancher le litige.

10. La médiation prend fin quand le client professionnel et la Banque acceptent la proposition du médiateur ou lorsque l'une au moins des parties la refuse.

lcl-mediateur.fr