

RAPPORT d'ACTIVITE
du médiateur de la Consommation
du
CREDIT AGRICOLE CHARENTE PERIGORD

EXERCICE 2020

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2020

du médiateur de la consommation

du Crédit Agricole Charente Périgord

1/ Nom de l'établissement (et code interbancaire CIB) et période concernée

Caisse Régionale de Crédit Agricole de CHARENTE-PERIGORD

Code interbancaire : 12406

Période : dossiers reçus et traités par le médiateur entre le 1/1/2020 et le 31/12/2020.

2/ Coordonnées du médiateur

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent vous faire parvenir leurs réclamations

Monsieur le Médiateur du Crédit Agricole Charente-Périgord

CS 72424 Soyaux

16024 ANGOULÊME CEDEX

- Site Web : <https://www.lemediateur-ca-charente-perigord.fr/>

- Adresse électronique : **mediateur.ca.charente.perigord@gmail.com**

3/ Évolution de l'activité

- Nombre de dossiers traités en 2015 : 66
- Nombre de dossiers traités en 2016 : 71
- Nombre de dossiers traités en 2017 : 76
- Nombre de dossiers traités en 2018 : 78
- Nombre de dossiers traités en 2019 : 97
- Nombre de dossiers traités en 2020 : 114

4/ Activité du médiateur

➤ Durée du mandat : 3 ans à compter avril 2016 - mandat renouvelé pour 3 ans en avril 2019.

➤ Champ de compétence :

- Légal

- Étendu à tous produits et services bancaires (particuliers et entreprises)

➤ Force contraignante des avis

Oui

Non

➤ Procédure de traitement des réclamations (réception des demandes, processus de traitement des réclamations,...) :

- Réception directe des courriers ? Oui non

- Envoi d'un accusé de réception ? oui non

- Si le dossier est hors champ de compétence, transmission au service Réclamation : oui (si accord du client) non

En cas de réponse affirmative : - indiquer le nombre de dossiers concernés : 13

- Êtes-vous informé des suites données par ces derniers ? Oui non

➤ Origine de la saisine (sur l'ensemble des demandes reçues) :

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	107
Par l'intermédiaire d'associations	5
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	2
À l'initiative de l'établissement de crédit	0
Total	114

À noter que sur 107 demandes reçues des clients, 36 sont parvenues via le site Internet et 29 via un mail soit une forte augmentation de l'utilisation d'internet.

➤ Nombre de réclamations reçues :

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement).	58 (50%)
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés.	46 (40%)
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence voir détail des motifs ci-après).	10 (10%)
Total des réclamations reçues	114

Sur les 46 demandes reçues et n'ayant pas fait l'objet d'un examen préalable par le service réclamations seules 6 sont revenues en médiation.

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	1
Litige ne concernant pas la banque	
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	
Opération de crédit / Négo directe	5
Épargne	
Assurances	
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	4
Autres (Réclamation en cours de traitement) :	

5/ Analyse par thèmes des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :		
Ouverture, clôture, transfert de compte	10	
Découvert autorisé/non autorisé	1	
Interdiction bancaire	3	
Contestations d'écritures,...	6	2
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	25	19
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	1	1
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	39	32
Ventes avec primes		
Ventes groupées	1	1
Tarifification :		
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	7	
Tarifification/fonctionnement de compte titres		
Tarifification/autres	1	
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation,...)	15	1
Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)		
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)		
Assurances	3	1
Autres (investissement immobilier, successions)	2	1

Les réclamations classées en contestation d'écriture sont essentiellement liées à la facturation des incidents de fonctionnement du compte. **Les mesures de plafonnement et d'accompagnement clients fragiles ont eu un effet significatif sur la baisse de ces demandes.**

À signaler par contre la forte montée en charge des litiges liés aux fraudes aux moyens de paiement suite à des piratages via des mails d'hameçonnage ou autres scénarii permettant d'obtenir les informations nécessaires au détournement (65 en 2020 contre 28 en 2019 et tendance qui se poursuit en 2021). Notons, l'apparente faiblesse de la protection des moyens téléphoniques et informatiques des victimes et l'apparition significative de fraudes à partir de l'espace privé clients.

6/ Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse :

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	17	58
Dossiers traités dans un délai de moins de 1 mois	12	50 soit 88 % des dossiers
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 2 mois	43	7 soit 12% des dossiers
Dossiers traités dans un délai de plus de 2 mois	73	1

NB : le délai est calculé à partir de la date de prise en charge et non de dossier complet.

➤ Nature des conclusions de médiation

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusion totalement favorable	5
	Conclusions partiellement favorables	30
Conclusions défavorables au client		18
Dossiers sans suite (abandon ou accord en cours de médiation)		5

Le taux de propositions totalement favorables aux clients est faible du fait de la montée en charge des demandes liées aux fraudes aux moyens de paiement et comportant des indices manifestes d'une imprudence grave. Certes, il est très difficile d'apprécier la responsabilité des clients ou de la banque dans le cadre des fraudes aux moyens de paiement. Le système bancaire a fait nombreux progrès en matière de sécurité mais face à l'ingéniosité des fraudeurs et l'industrialisation de leurs méthodes, le nombre de fraudes a manifestement fortement progressé. **Parmi ces victimes on trouve une importante proportion de séniors et de personnes ayant une faible maîtrise des outils informatiques ainsi que l'absence très générale de logiciels de protection efficaces sur les ordinateurs et encore plus les smartphones.**

Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi.

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	Totalement	21
	Partiellement	2
Avis du médiateur non suivi*		30

*Il n'est pas facile d'évaluer l'impact des propositions. Le tableau ci-dessus comptabilise la position de la banque. **Le cas le plus fréquent de désaccord avec la banque est lié à l'appréciation de l'imprudence grave commise par les victimes de fraudes aux moyens de paiement.**

La position des clients est plus difficile à connaître. En effet, dans le cas où les recommandations ne sont pas favorables au client, celui-ci fait rarement connaître son accord. **Il n'y a que 4 cas de**

recommandations totalement ou partiellement favorables aux clients qui ont été acceptées par les deux parties.

➤ Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	191	191
Maximum par dossier	20.000	3.000
Moyenne	2.629	1.236

NB. De nombreux dossiers n'ont pas d'incidence financière directe chiffrable

➤ Quelques exemples de médiation

- Contestation de paiement par carte bancaire ou de virements par l'espace privé frauduleux avec ou sans imprudence prouvée ou probable et authentification forte valide ou contestable
- Contestations frais bancaires (clients fragiles avec incidents fréquents)
- Fonctionnement comptes en cas de divorce (refus d'acceptation de désolidarisation en présence de prêts).
- Incidents de transferts des comptes vers autre banque dans le cadre de la mobilité bancaire.
- Demande d'activation de la procédure de « chargeback »

7/ Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges

- Apparition de nouveaux types de litiges
 - Augmentation très inquiétante des accès frauduleux à l'espace privé et virements vers des comptes non autorisés suite à réponse à des mails de phishing probables ou avoués.**
 - Paiements non autorisés mais validés par la victime elle-même par 3DS suite à fraudes « sociales » (faux policier, faux conseiller bancaire).**
 - Invocation de la procédure de Chargeback dans le cadre des faillites de compagnies aériennes
- Ressenti des clients :
 - En cas « d'arnaque » les clients attendent un remboursement quasi automatique de la banque y compris arnaques sur des sites de vente entre particuliers (version souvent confirmée par les forces de l'ordre voire par les agents de la banque). Les conséquences d'une imprudence grave certes parfois difficile à prouver mais prévues au Code Monétaire et financier sont difficilement acceptées par les clients.**
- Qualité de l'information sur l'existence du médiateur
 -
 - Communication au verso du relevé de compte adressé aux clients.
 - Page Internet accessible aux clients sur le site de la Banque.
 - Site internet du médiateur insuffisamment utilisé.
 - Affichage dans tous les lieux d'accueil des clients.
 - Information sur les réponses négatives aux réclamations (sachant que cette information génère parfois des rejets pour saisine hors champ). **Ce mode d'information devrait être prépondérante voire la seule pour éviter les saisines anticipées.**
 - Volume de saisines prématurées en baisse mais encore trop élevé.

8/ Propositions et suggestions

Sur le fonctionnement de la médiation :

40% des saisines sont encore irrecevables (- 2points) en l'absence de saisine préalable du service réclamations de la banque ou hors champ, mais en fin d'année la tendance à une plus forte baisse apparaît. L'envoi simultané des recommandations aux deux parties et le recueil de chaque avis est en pratique peu pertinent notamment quand l'avis du médiateur est défavorable au client. Il serait plus simple de recueillir l'avis de la banque et de le communiquer avec l'envoi de la proposition de solution et surtout de ne demander l'accord du client que lorsque la proposition de solution lui est favorable et la banque d'accord.

Sur les dossiers traités :

De notables efforts ont été faits pour sécuriser les moyens de paiement électroniques. Il faut cependant **poursuivre l'information des clients et la responsabilisation des clients** dans l'usage de leurs codes secrets. Insister aussi sur la protection des outils informatiques et de la téléphonie qui intervient dans l'installation des systèmes d'authentification forte, protection totalement absente ou insuffisante dans l'immense majorité des dossiers de fraudes.

Phénomène nouveau, l'accès frauduleux aux espaces en ligne interroge. **Le déploiement de la DSP2 a donné une occasion inespérée aux fraudeurs de tromper les clients.** Certains clients, ne sont manifestement pas suffisamment avertis sur le fonctionnement des moyens de paiement et compétents dans l'utilisation des outils informatiques. **Il serait souhaitable qu'une sensibilisation aux risques de l'internet ait lieu avant l'ouverture d'un accès en ligne et que les fonctionnalités par défaut soient limitées aux réels besoins des clients (ex : consultation seule, liste de comptes bénéficiaires bloquée, virements différés, alertes automatiques, plafonds plus bas, etc..).** On peut également se demander si la diffusion en libre-service des applications bancaires est compatible avec la recherche de sécurité. Par ailleurs, les fraudeurs opérant à toute heure, les banques devraient développer un service permanent permettant de bloquer les opérations par virement à l'instar de ce qui existe pour les cartes bancaires. Actuellement les victimes doivent assister impuissantes au vidage de leur compte et attendre l'ouverture des guichets de la banque pour intervenir. Il serait également urgent que les autorités monétaires prennent en compte la multiplication des initiateurs de paiement (fabricants de téléphones, néobanques, etc.) et précisent la réglementation pour définir clairement quels sont les systèmes de paiement qui répondent aux critères d'authentification forte.

Enfin, le refus assez général de la police et de la gendarmerie de recueillir des dépôts de plainte détaillés est regrettable. D'une part, il entretient le public dans l'idée que les fraudes aux moyens de paiement sont d'abord un dysfonctionnement du système bancaire et que les banques doivent en assumer toutes les conséquences ce qui revient à nier la réalité criminelle de ces activités. D'autre part, le questionnement détaillé des victimes permettrait d'identifier en France des sites commerciaux voire des banques qui hébergent des comptes clients douteux, de repérer des sites qui fournissent des services de mailing frauduleux, de découvrir les filières de revente des biens acquis frauduleusement et de mieux connaître les modes opératoires pour mieux informer le public. On peut aussi, s'interroger sur les responsabilités des sites commerciaux qui profitent des achats frauduleux et ne permettent pas de bloquer les opérations quand les fraudes sont rapidement détectées.

Soyaux le 30 avril 2021.

André LANDEZ
Médiateur de la consommation
du Crédit Agricole Charente Périgord