



CHARENTE-PÉRIGORD  
banque & assurances

Monsieur André LANDEZ  
Monsieur le Médiateur  
de la Consommation  
Crédit Agricole Charente-Périgord  
CS 72424 SOYAUX  
16024 - ANGOULÊME CEDEX

Le Directeur Général

Soyaux, le 26 mai 2021

Monsieur le Médiateur,

Je fais suite à votre compte rendu annuel d'activité 2020, en votre qualité de médiateur de la consommation de notre Caisse Régionale Crédit Agricole Mutuel Charente-Périgord.

Dans votre courrier accompagnant ce rapport annuel, vous tenez à me faire part de vos inquiétudes et interrogations devant l'augmentation significative du nombre de dossiers de fraudes, qui vous sont soumis.

En fin de rapport, vous avancez des propositions et suggestions relatives au fonctionnement de la médiation ainsi que sur les dossiers traités.

Je vous remercie de ce compte rendu annuel, auquel j'ai porté une grande attention.

Après analyse et par la présente, je vous communique en retour les éléments détaillés de ma réponse et vous propose d'ores et déjà de nous rencontrer très prochainement pour aborder tous les sujets, sources de nos préoccupations respectives.

Tout d'abord, permettez-moi de revenir sur les fraudes.

Je déplore également une certaine hausse des fraudes via internet.

En conséquence, j'ai redimensionné notre unité de lutte contre la fraude, afin d'y faire face efficacement.

Je vous rejoins dans votre analyse. Cette augmentation n'est pas le résultat d'une politique plus restrictive mais d'une relative méconnaissance par le public des dispositions du code monétaire et financier, n'exonérant pas automatiquement l'utilisateur de toute responsabilité dans la survenance de la fraude. Le rôle des médias n'est également pas à minimiser.

Nos clients sont libres d'utiliser le terminal de paiement qu'ils désirent pour valider une opération ou finaliser un enrôlement.

Nous devons respecter cette obligation réglementaire et n'avons aucune raison de vouloir empiéter sur leur vie privée. Libres à eux de refuser les cookies et de ne pas nous permettre de reconstituer un historique de navigation.

La transaction internet est validée par un paiement avec un support carte et un mode d'information par téléphone portable. Les coordonnées téléphoniques utilisées sont celles que nous remet le client.

Pour qu'un fraudeur puisse aller au bout d'une opération validée par 3Dsecure par exemple, il faut qu'il connaisse : le nom, le prénom du porteur, les chiffres du bossage, l'échéance, le cryptogramme et le portable du client. Dans ce cas, c'est le manque de vigilance du porteur qui est à l'origine de la fraude.

Les modes opératoires des fraudeurs sont divers et variés : phishing avec réponse des clients, malwaere avec réponse, ruse en présentiel ou par téléphone en se faisant passer pour un employé de la banque, ou des impôts ou d'un service fraude.

Dès lors que les clients délivreront volontairement leurs informations, personnelles, aucune parade ne sera possible.

Les tribunaux reconnaissent désormais régulièrement le manque de vigilance des victimes et exonèrent de toute responsabilité, les établissements bancaires.

Ensuite, s'agissant de votre suggestion de limitation des applications bancaires à quelques-uns de nos clients, il me semble que cela irait à l'encontre de leur intérêt. Chacun d'eux doit pouvoir à loisir accéder à ses comptes, faire des opérations s'il le souhaite, simuler un prêt ou une épargne. Nous mettre en marge de ces évolutions, c'est nous couper des choix de nos clients et à terme, perdre la relation.

Dans ces conditions, et afin de mieux accompagner nos clients face aux fraudes, nous avons mis en place plusieurs actions, à savoir :

**- informer nos clients et les responsabiliser :**

des alertes sous forme de « bandeau » sont visibles sur la page d'accueil de notre site internet ainsi que sur l'application MA BANQUE :

*« ATTENTION : des fraudes en ligne sont actuellement constatées, pour rappel et par mesure de sécurité, le Crédit Agricole ne vous demandera JAMAIS de communiquer vos codes et mots de passe personnels ou d'identification par téléphone ou email. ».*

Une communication personnalisée, par courriel, à l'attention de nos clients leur est adressée une fois par semestre.

La fréquence du « bandeau d'information - Alerte fraude » sera renforcée, de même qu'un accompagnement spécifique de la clientèle la plus sensible à la fraude, afin de renforcer la prévention.

**- sensibiliser nos clients aux risques d'internet :**

dans le cadre du développement de notre cellule fraude, un plan de formation complémentaire de collaborateurs en agence est en cours de déploiement.

Ce bagage de formation des collaborateurs comprend une sensibilisation aux risques et la nécessité d'accompagner chaque client dès l'ouverture de son compte et durant toute la relation.

**- contrer la fraude qui peut survenir à n'importe quelle heure :**

un service d'assistance aux clients 24h/24, permettant le blocage de tous les moyens de paiement est en cours d'étude.

Ce service viendrait en complément de notre outil Gestion Des Risques Fraudes (GDRF) assurant, via un process automatisé, le blocage des virements supposés frauduleux, à toute heure.

Enfin et pour échanger avec plaisir sur tous ces points, je vous confirme notre rencontre fixée :

le mardi 29 juin 2021 à 11h30,  
au siège de notre Caisse Régionale à SOYAUX.

Se joindra à nous, Monsieur Bruno FLORENT, Directeur Marketing, Territoire et Qualité.

Dans cette attente et vous souhaitant bonne réception de la présente,

Veillez agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Laurent Martin,  
Directeur Général.