

RAPPORT d'ACTIVITÉ

du médiateur de la Consommation

du

CRÉDIT AGRICOLE CHARENTE PÉRIGORD

EXERCICE 2021

Rapport d'activité 2021 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 **1er janvier 2021 et le 31 décembre 2021**.

2/ Coordonnées du médiateur

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent 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 2018 : 78
- Nombre de dossiers traités en 2019 : 97
- Nombre de dossiers traités en 2020 : 114
- **Nombre de dossiers traités en 2021 : 200**

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

Force contraignante des avis

Non

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

- Réception directe des courriers ? Oui

- Envoi d'un accusé de réception ? oui

Délai moyen d'envoi de l'accusé de réception : 2,07 jours (fériés non neutralisés)

- 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 : 15

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

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

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	191
Par l'intermédiaire d'associations	6
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	3
À l'initiative de l'établissement de crédit	0
Total	200

À noter que sur 191 demandes reçues des clients, 47 sont parvenues via le site Internet et 47 via un mail soit une courte majorité de saisines par voie électronique.

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).	130
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés.	40
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence voir détail des motifs ci-après).	30
Total des réclamations reçues	200

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	2
Litige ne concernant pas la banque	1
Faits légalement prescrits	2
Action contentieuse en cours	2
Opération de crédit / Négo directe	9
Épargne	
Assurances	2
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	7
Autres (Abandon) :	5

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	3	0
Découvert autorisé/non autorisé	1	0
Interdiction bancaire	1	0
Contestations d'écritures,...	14	1
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	136	115
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	2	0
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	14	11
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarifification :		
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	1	
Tarifification/fonctionnement de compte titres		
Tarifification/autres		
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation,...)	10	1
Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	2	1
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)		
Assurances	3	0
Autres (investissement immobilier, successions)	1	
Infondés, absence de litige ou litige commercial	12	

On constate l'inquiétante montée en charge des litiges liés à la fraude aux moyens de paiement (152 en 2021 contre 65 en 2020 et 28 en 2019).

La mise en place de l'authentification forte a contraint les fraudeurs, en réalité les escrocs, à utiliser les méthodes de fraude sociale particulièrement traumatisantes pour des victimes privées du remboursement en raison de leur imprudence avouée ou manifeste. Au cours de l'exercice, on a vu disparaître les fraudes par obtention frauduleuse du code 3DSécure et à partir du 2ème semestre la prédominance de fraudes par tromperie de la victime qui pense annuler une opération et la valide ou communique toutes les informations permettant un enrôlement frauduleux avec en fin d'année une apparition significative d'enrôlements frauduleux et de paiements sans contact ApplePay.

6/ Analyse des réclamations traitées par le médiateur

Délais de réponse :

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	18 jours	130
Dossiers traités dans un délai de moins de 1 mois	15 jours	115 soit 88 % des dossiers
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 2 mois	37 jours	15 soit 12 % des dossiers
Dossiers traités dans un délai de plus de 2 mois	0	0

NB : le délai est calculé à partir de la date de prise en charge et non de dossier complet. Le délai de réponse des clients est parfois assez long mais dans tous les cas le délai maximum de 90 jours n'a jamais été dépassé.

Nature des propositions de solution

Proposition de solution		Nombre de dossiers concernés
Propositions favorables au client	Totalement favorable	5
	Partiellement favorables	53
Propositions de solutions défavorables au client		65
Dossiers sans suite (abandon ou accord en cours de médiation)		4

Le taux de propositions totalement favorables aux clients est faible du fait de la prédominance des demandes liées aux fraudes aux moyens de paiement et comportant des indices manifestes d'une imprudence grave, la plupart des fraudes concernant des opérations parfaitement authentifiées. Certes, il est parfois difficile d'apprécier la responsabilité des clients ou de la banque. Parmi ces victimes, on trouve une importante proportion de séniors et de personnes ayant une faible maîtrise des outils informatiques et des moyens de paiement à distance. Ces personnes sont particulièrement fragiles aux fraudes par ingénierie sociale. Les fraudes par phishing sont favorisées par l'absence très générale de logiciels de protection efficaces sur les ordinateurs et encore plus sur les smartphones.

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

Suivi des propositions de solution		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi par la banque	Totalement	97
	Partiellement	1
Avis du médiateur non suivi*		32

*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 difficile à évaluer. En effet, dans le cas où les propositions ne leur sont pas favorables, ceux-ci font rarement connaître leur accord. **Il y a cependant 28 cas de propositions totalement ou partiellement favorables aux clients qui ont été acceptées par les deux parties soit un taux d'accord de 51 %.**

Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	100	87
Maximum par dossier	14 600	2.062
Moyenne	1 559	391

NB. 57 dossiers n'ont pas d'incidence financière directe chiffrable

Quelques exemples de médiation

- Achats sur Le bon Coin, magasin de cycles fantôme, vélo électrique non livré mais paiement volontaire et authentifié par le client. Il n'y a aucun dysfonctionnement bancaire et aucun argument pour justifier une demande remboursement.
- Chaque dossier de fraude repose d'abord sur une identification du processus de fraude dont le client détient en général les éléments. Ceci conduit le médiateur à questionner le consommateur sur le déroulement des faits ce qui est parfois perçu comme un doute sur sa bonne foi. Dans le cas d'imprudence du client, le médiateur analyse aussi le comportement de la banque et pourra retenir en sa défaveur des dysfonctionnements dans le système de prévention des fraudes (paiements autorisés alors qu'une forte suspicion de fraude avait déjà été détectée, renseignements erronés ou insuffisamment précis donnés au client).

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

- **Prédominance écrasante des litiges liés aux fraudes aux moyens de paiement (126/130)**
 - Augmentation très inquiétante des accès frauduleux à l'espace privé et virements suite à réponse à des mails de phishing probables ou avoués.
 - Apparition d'enrôlement frauduleux à des moyens de paiement à distance s'appuyant sur les cartes bancaires (ApplePay, SamsungPay, Paylib, Lydia).
 - Paiements non initiés mais validés par la victime elle-même par 3DS voire Sécuripass et Sécuricode suite à fraudes « sociales » (faux policier, faux conseiller bancaire proposant l'annulation d'une ou plusieurs opérations frauduleuses).
- **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 (communication involontaire de données de sécurité, mauvaise utilisation du moyen de paiement ou de validation), parfois difficile à matérialiser mais prévues au Code Monétaire et financier, sont difficilement acceptées par

les clients. À noter aussi, une large surestimation des capacités assurantielles des cartes haut de gamme.

- **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 prépondérant voire le seul pour éviter les saisines anticipées.**

8/ Propositions et suggestions

Sur le fonctionnement de la médiation :

40 % des saisines sont encore irrecevables (% stable) en l'absence de saisine préalable du service réclamations de la banque ou hors champ.

L'envoi simultané des propositions de solution aux deux parties et le recueil de chaque avis sont en pratique peu pertinents 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 :

La sécurisation des moyens de paiements électroniques profite essentiellement aux commerçants en ligne sûrs d'être payés en cas d'authentification forte. Par contre, l'authentification forte a contraint les fraudeurs à trouver des moyens pour obtenir l'accès aux outils de validation d'où le développement de la fraude « sociale » et un ressenti des fraudes plus violent pour les consommateurs qui portent dorénavant un peu plus la responsabilité de l'authentification forte.

Sur la prévention

Il faut poursuivre l'information des clients et avoir le courage de rappeler leurs responsabilités dans l'usage des systèmes d'authentification. La typologie des victimes montre une majorité de personnes utilisant très peu les paiements à distance et donc moins au fait des risques car ne se sentant pas concernés. Deux catégories de clients me paraissent oubliées de la communication relative à la sécurité des moyens de paiement : ceux qui sont restés fidèles au relevé de compte papier et reçoivent peu d'informations et ceux qui n'utilisent que l'application bancaire sur smartphone. Le support de celle-ci se prête mal à une information complexe mais l'application est particulièrement pauvre en termes d'alertes de sécurité.

Certains termes utilisés dans les applications bancaires mériteraient aussi d'être clarifiés : ex le terme générique de « validation » qui peut concerner aussi bien un paiement qu'un ajout d'IBAN.

On pourrait aussi insister sur la protection des outils informatiques et de la téléphonie (y compris du compte chez l'opérateur téléphonique) qui interviennent dans l'installation des systèmes d'authentification forte, protection totalement absente ou insuffisante dans l'immense majorité des dossiers de fraude mais inopérante face à la fraude « sociale ».

Par ailleurs, les fraudeurs opérant à toute heure, les banques devraient développer un service permanent permettant de bloquer les opérations de virement à l'instar de ce qui existe pour les cartes bancaires (SOS Cartes).

Il serait aussi urgent que les autorités monétaires prennent en compte la multiplication des initiateurs de paiement (fabricants de téléphones, néo banques, etc..) et durcissent les conditions d'enrôlement de cartes bancaires et d'ouverture des comptes à distance. En effet, les enrôlements via l'application de la banque semblent plus robustes que ceux acceptés par certains opérateurs non-banquiers.

Sur la réponse sociale.

Enfin, je regrette une nouvelle fois une absence de réponse pénale visible pour les victimes, absence de réponse alimentée par le refus fréquent de la police et de la gendarmerie de recueillir des dépôts de plainte détaillés.

D'une part, cela entretient le public dans l'idée que les fraudes aux moyens de paiement sont d'abord des dysfonctionnements du système bancaire, et, que les banques doivent en assumer toutes les conséquences, ce qui revient à nier la réalité criminelle de ces activités alors qu'il s'agit bien d'escroqueries.

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 la responsabilité de sites commerciaux qui profitent des achats frauduleux et ne permettent pas de bloquer les opérations de livraison ou d'annuler les commandes quand les fraudes sont rapidement détectées.

Les grands destinataires des paiements à distance, largement bénéficiaires du renforcement de la sécurité, devraient être plus impliqués dans la recherche des auteurs et la protection des consommateurs non fraudeurs. Parmi eux les destinataires de fonds frauduleux, il m'est aussi arrivé de constater que des organismes semi-publics destinataires de fonds frauduleux refusaient de rembourser le titulaire légitime de la carte bancaire payeuse alors que l'organisme en question n'avait aucun titre de créance à faire valoir à l'encontre du vrai payeur.

Soyaux le 16 février 2022.

André LANDEZ
Médiateur de la consommation
du Crédit Agricole Charente Périgord