

**RAPPORT d'ACTIVITÉ**  
**du médiateur de la Consommation**  
**du**  
**CRÉDIT AGRICOLE CHARENTE PÉRIGORD**  
**EXERCICE 2023**



# Rapport d'activité 2023 du médiateur de la consommation du Crédit Agricole Charente Périgord

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole de CHARENTE-PERIGORD

Code interbancaire : 12406

Période : **dossiers reçus et/ou traités** par le médiateur entre le **1er janvier 2023 et le 31 décembre 2023**.

## 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 reçus en 2018 : 78

Nombre de dossiers reçus en 2019 : 97

Nombre de dossiers reçus en 2020 : 114

Nombre de dossiers reçus en 2021 : 200

Nombre de dossiers reçus en 2022 : 161

**Nombre de dossiers reçus en 2023 : 120**



*Le nombre de saisines continue à décroître avec une accélération particulière au 2ème semestre 2023. En effet, au 1er semestre 2022, le nombre de saisines reçues s'élève à 94 et 89 au 2ème semestre puis 73 au 1er semestre 2023 et seulement 47 au 2ème semestre.*

## 4/ Activité du médiateur

**Durée du mandat** : 3 ans à compter avril 2016 - mandat renouvelé pour 3 ans en avril 2019 et renouvellement 2022.

### 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 : 1,66 jour (fériés non neutralisés)**

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

En cas de réponse affirmative : - indiquer le nombre de dossiers concernés : 16

- 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	116
Par l'intermédiaire d'associations	2
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	2
À l'initiative de l'établissement de crédit	0
<b>Total</b>	<b>120</b>

**À noter que sur 116 demandes reçues des clients, 42 sont parvenues via le site Internet et 27 via un simple mail soit 60 % de saisines par voie électronique (à peine 50 % en 2022). La saisine par simple mail est hélas trop souvent sommaire.**

Les saisines effectuées via un service de protection juridique sont traitées directement avec le client à qui il convient souvent de demander des compléments d'information les informations transmises étant insuffisantes. En général, je laisse au client le soin d'informer le service en question.

**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).	<b>79</b>
<b>Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés.</b>	28
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence voir détail des motifs ci-après).	13
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>120</b>

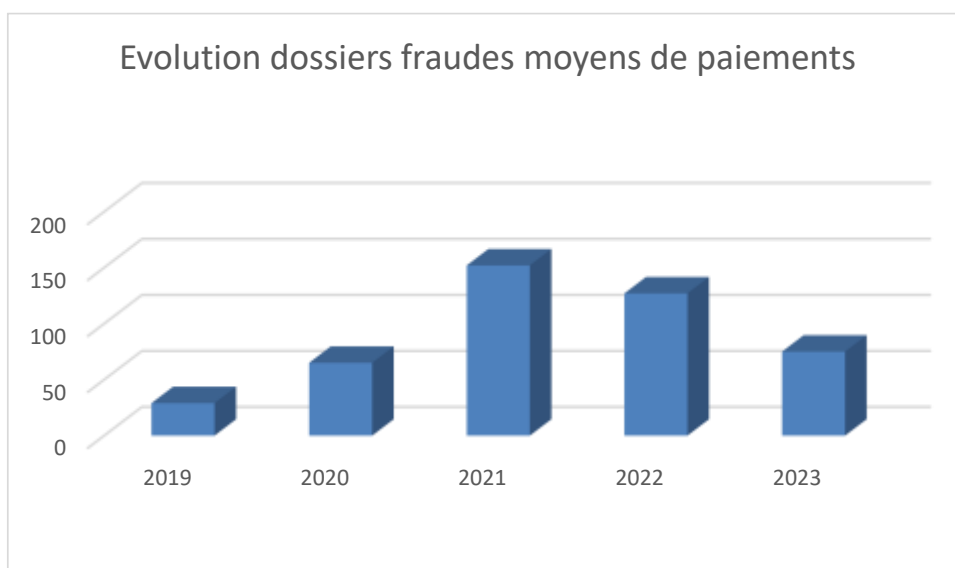
**Le nombre de réclamations recevables et traitées par le médiateur est en baisse de 29 %.**

Un certain nombre de réclamations sont hors champ de compétence, le consommateur n'ayant pas pris connaissance des conditions de mise en œuvre de la 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	2
Faits légalement prescrits	2
Action contentieuse en cours	3
Opération de crédit / Négo directe	
Épargne	
Assurances	
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	1
Surendettement	
Comptes professionnels	
Autres (Abandon) :	4

### 5/ Analyse par thèmes des réclamations

Le thème dominant reste celui de la fraude aux moyens de paiement. Cependant, la baisse de ces litiges se poursuit : 75 contre 127 en 2022 et 152 en 2021 mais seulement 65 en 2020 et 28 en 2019. Sur les 75 dossiers traitant de fraudes aux moyens de paiement 43 ont été reçus au 1er semestre contre seulement 27 au deuxième semestre.



La plupart des fraudes s'appuient sur des méthodes d'ingénierie sociale permettant d'obtenir la collaboration active des victimes. La baisse sensible des dossiers reçus laisse penser que d'une part les consommateurs sont enfin plus attentifs et mieux informés, d'autre part que les systèmes de prévention mis en place par la banque gagnent en efficacité.

Si les dossiers des fraudes par carte bancaire diminuent de moitié entre 2022 et 2023, les fraudes au virement ne baissent pas mais augmentent légèrement : 25 dossiers contre 19 en 2022.

Thèmes	Nombre de dossiers reçus en 2023	Nombre de dossiers 2023 recevables et traités par le médiateur	Dossiers 2022 traités en 2023
<b>Fonctionnement du compte :</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Ouverture, clôture, transfert de compte	7	1	1
Découvert autorisé/non autorisé			
Interdiction bancaire	1		
Contestations d'écritures,...	10	2	
<b>Moyens de paiement :</b>	<b>79</b>	<b>70</b>	<b>5</b>
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	51	43	2
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	3	2	
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	25	24	3
<b>Ventes avec primes</b>			
<b>Ventes groupées</b>			
<b>Tarification :</b>	<b>1</b>		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	1		
Tarification/fonctionnement de compte titres			
Tarification/autres			
<b>Opérations de crédit</b> (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation,...)	5	1	
<b>Épargne</b> (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	3	1	
<b>Placements financiers/boursiers</b> (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)			
<b>Assurances</b>			
<b>Autres</b> (investissement immobilier, successions)	8	4	
<b>Infondés, absence de litige ou litige commercial</b>	6		

Parmi les dossiers difficiles, il y a quelques dossiers de succession où la banque est mise en cause pour n'avoir pas détecté qu'un membre de la famille semblait tirer profit de sa proximité avec le défunt, défunt disposant en droit de toute liberté pour gérer ses biens. Se pose la délicate question du rôle que peut avoir la banque dans la détection des abus de faiblesse dans un contexte où les opérations bancaires se font de plus en plus en dehors des guichets.

Quant aux dossiers infondés, on trouve les arnaques liées à des faux sites commerciaux ou site de vente entre particuliers. Les victimes ont en général librement consenti aux opérations contestées et aucune responsabilité ne peut être imputée au système bancaire qui n'est pas chargé de délivrer des labels de confiance aux sites commerciaux ou vendeurs occasionnels.

## 6/ Analyse des réclamations traitées par le médiateur

Cette partie du rapport concerne les réclamations traitées soit **85 dossiers** dont **6 dossiers 2022 en stock au 31 décembre 2022**. Au 31 décembre 2023, il n'y avait aucun dossier en instance.

### Délais de réponse :

Une réponse tardive sera forcément mal perçue par le client. Aussi, je m'attache à respecter un délai acceptable de 2 à 3 semaines.

NB : le délai est calculé à partir de la date de prise en charge et non de la date où le dossier complet. Le délai de réponse du médiateur est souvent impacté par le délai de réponse des clients à qui il faut demander de décrire **précisément** les circonstances de la fraude mais dans tous les cas le délai maximum de 90 jours n'a jamais été dépassé.

	En jours	Nombre de dossiers concernés
<b>Délai moyen de réponse</b>	<b>19</b>	
<b>Dossiers traités dans un délai de moins de 1 mois</b>	<b>15</b>	<b>71</b>
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 2 mois	40	14
Dossiers traités dans un délai de plus de 2 mois	0	0

### Nature des propositions de solution

Proposition de solution		Nombre de dossiers concernés	En %
<b>Propositions favorables au client</b>	<b>Totalement favorables</b>	<b>3</b>	<b>3,5 %</b>
	<b>Partiellement favorables</b>	<b>53</b>	<b>62,5 %</b>
Propositions de solutions défavorables au client		<b>24</b>	<b>28,5 %</b>
Dossiers sans suite (abandon ou accord en cours de médiation)		<b>4</b>	<b>5 %</b>

Le taux de propositions partiellement ou totalement favorables aux clients atteint 66 % contre 38 % en 2022. Cette évolution découle du développement des fraudes aux moyens de paiement de type ApplePay et fraudes aux virements via l'espace privé. Dans la plupart des dossiers, j'ai considéré que ces processus étaient encore insuffisamment sécurisés et préconisé la mise en cause au moins partielle de la responsabilité de la banque. À partir du second semestre la situation s'améliore.

Les propositions défavorables aux clients proviennent pour la plupart des fraudes aux paiements par carte bancaire concernent des opérations parfaitement authentifiées (Sécuripass, Sécuricode). L'amélioration de l'application de validation (depuis juin 2023) ainsi que de la clarté des messages d'alerte obligent à constater la négligence grave d'utilisateurs qui suivent les consignes d'un faux conseiller alors qu'elles sont totalement contraires à ce que leur dicte la banque à travers des messages informatiques parfaitement explicites.

Il ne serait pas pertinent d'établir une analyse des réclamations autres que fraudes au vu de leur faible nombre. On est pour l'essentiel en présence de dysfonctionnements ponctuels de la banque où d'incompréhension des clients.

### **Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi par la banque.**

Suivi des propositions de solution		Nombre de dossiers concernés
<b>Avis du médiateur suivi par la banque</b>	<b>Totalement</b>	<b>56</b>
	<b>Partiellement</b>	<b>2</b>
Avis du médiateur non suivi*		20

\*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 la validité de l'authentification forte et de la gravité de négligence commise ou non par le client.**

La position des clients suite aux propositions du médiateur est difficile à évaluer. En effet, dans le cas où les propositions ne leur sont pas favorables, plus de la moitié des requérants ne fait pas connaître sa position.

**Il y a cependant 36 cas de propositions totalement ou partiellement favorables aux clients qui ont été acceptées par les deux parties soit un taux d'accord de 62 % contre 40 % en 2022.**

### **Aspects financiers**

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	37 €	37€
Maximum par dossier	6 187 €	5 595 €
<b>Moyenne</b>	<b>2 089 €</b>	<b>345 €</b>

Le montant moyen des préjudices invoqués progresse d'un peu plus de 500 €. Cette évolution est principalement due à l'augmentation des fraudes aux virements (les plafonds de paiement étant plus importants et moins impactés par les opérations régulières) ainsi qu'aux paiements par cartes bancaires haut de gamme ou professionnelles.

### **Quelques exemples de médiation**

Chaque cas étant un cas particulier, il paraît difficile de donner des exemples qui pourraient faire émerger des faux espoirs.

Cependant, pour 2023, on peut dire que la prise en compte des recommandations de l'OSMP permet d'analyser plus finement les processus de fraude mais laisse encore bien floue la notion de négligence grave. En effet, il faut disposer de données factuelles précises ce qui manque souvent en l'absence de dépôt de plainte, de nombreuses unités de police ou de gendarmerie refusant d'enregistrer ces plaintes qui pourtant concernent manifestement de faits d'escroquerie pure et simple relevant du droit pénal.



Dans un contexte de réduction des dossiers de fraudes, le fait le plus marquant de l'année reste l'augmentation des fraudes aux virements à partir de l'espace privé. L'absence d'authentification forte au virement lui-même facilite la tâche des fraudeurs dont la méthode dominante est celle de l'ingénierie sociale (faux conseiller bancaire) précédée de hameçonnage.

Quelques cas de falsifications ou vols de chèques m'ont également permis de constater combien il est difficile pour les victimes de telles fraudes d'obtenir des informations sur le bénéficiaire réel auprès de la banque dépositante et donc prouver sa bonne foi vis-à-vis du tiré.

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

### - Des évolutions contrastées

- Augmentation des accès frauduleux à l'espace privé et réalisation de virements suite à réponse à des mails de phishing probables ou avoués sur la base de thèmes récurrents (Carte Vitale, Colis taxé, vente entre particuliers, prélèvement impayé).
- Diminution de litiges (Apple Pay, Samsung Pay, Paylib, Lydia) dorénavant mieux pris en charge par la banque eu égard à la sécurité insuffisante du système d'inscription heureusement renforcé au 4ème trimestre.
- Diminution en fin d'année des paiements non initiés mais validés par la victime elle-même par Sécuripass et Sécuricode suite à fraudes « sociales » : faux policier, faux conseiller bancaire proposant l'annulation d'une ou plusieurs opérations frauduleuses.
- Peu de litiges liés à des paiements non authentifiés.

### - Ressenti des clients :

- En cas « d'arnaque » les clients continuent à voir dans les banques une sorte d'assurance « tous risques » et attendent un remboursement automatique y compris pour des arnaques sur des sites de vente entre particuliers ou commerçants fantômes.
- 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 mal acceptées par les clients au demeurant de bonne foi.
- À noter aussi, une large surestimation des capacités assurantielles des cartes bancaires et déception supplémentaire des victimes ainsi que des plafonds de paiement ignorés des clients ou inadaptés.
- Le dépôt de plainte n'est pas toujours accepté par les forces de l'ordre et les suites données par la justice rarement perçues par les victimes.

### - Qualité de l'information sur l'existence du médiateur

- Communication au verso du relevé de compte adressé aux clients et dans les conditions générales.
- Page Internet accessible aux clients sur le site de la Banque.
- Site internet du médiateur.
- Affichage dans tous les lieux d'accueil des clients.
- Information systématique sur les réponses aux réclamations.

## 8/ Propositions et suggestions

### Sur le fonctionnement de la médiation :

**34 % des saisines sont encore irrecevables** (ce % ne baisse plus) en l'absence de saisine préalable du service réclamations de la banque ou hors champ. Il y a souvent double saisine simultanée : services consommateurs ou direction de la banque + médiateur.

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 consommateur. Il serait plus simple de ne demander l'accord du client que lorsque la proposition de solution lui est au moins partiellement favorable et la banque d'accord.

### **Sur les dossiers traités :**

La sécurisation des moyens de paiements électroniques a d'abord profité essentiellement aux commerçants en ligne (et aux fraudeurs) sûrs d'être payés en cas d'authentification forte. Cependant, ces grands opérateurs de la vente en ligne sont de moins en moins présents dans les dossiers de fraude ce qui laisse supposer qu'ils ont mis en place des procédures de sécurité plus efficaces pour détecter les comptes clients et opérations douteuses.

L'authentification forte a contraint les fraudeurs à trouver des moyens pour obtenir l'accès aux outils de validation d'où le fort développement de la fraude « sociale » et un ressenti des fraudes plus violent pour les consommateurs qui portent dorénavant un peu plus la responsabilité de leurs actes. La destination des fraudes n'est plus l'achat de biens matériels dans les réseaux précités mais des achats de services (billetterie) ou de simples opérations financières (approvisionnement de comptes par cartes bancaires, achats de cryptomonnaies).

La réaction première de nombreux clients est de mettre en doute la sécurité du système informatique bancaire alors que le point faible est souvent, hélas, l'utilisateur qui malgré les campagnes d'information maîtrise imparfaitement le système des paiements à distance et les règles élémentaires de prudence sur internet.

### **Sur la prévention de fraudes**

La lutte contre la fraude « sociale » passe par l'information des usagers. Des campagnes nationales ont (enfin) eu lieu. Il faut poursuivre l'information par tous moyens et canaux et rappeler aux usagers leurs responsabilités dans l'usage des systèmes d'authentification. Tous les usagers sont concernés. En effet, la typologie des victimes qui il y a quelques années faisait apparaître de nombreux seniors parmi les victimes semble évoluer avec une plus forte présence d'utilisateurs assidus d'internet et des opérations en ligne.

On n'a probablement pas encore suffisamment expliqué au consommateur que sans authentification forte il n'y a pas de paiement. Nombreux sont encore ceux qui croient que la banque peut annuler un paiement carte une fois celui-ci validé, certains pensant même qu'en cas de débit différé, c'est encore plus facile.

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 leur smartphone. Les smartphones se prêtent mal à une information complexe. Heureusement, des développements récents de l'application Ma Banque vont dans le bon sens.

Cependant, la facilité d'utilisation du smartphone et en particulier des validations par empreinte digitale ou reconnaissance faciale a un effet pervers car elle réduit le temps de réflexion et c'est justement ce que cherche le faux conseiller qui manipule la victime.

On pourrait aussi insister sur la protection des outils informatiques et de la téléphonie qui pourrait

protéger de la réception de messages frauduleux. Certes, ces sécurités sont inopérantes face à la fraude « sociale » qui est le modus operandi le plus répandu.

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

Il serait aussi urgent que les autorités monétaires permettent le contrôle de l'identité des titulaires de comptes et la correspondance avec l'IBAN. Des projets sont en cours au niveau européen.

Enfin, on ne peut qu'encourager les banques à personnaliser au maximum les plafonds attachés aux différents modes de paiement afin d'éviter d'exposer inutilement les clients à des risques de fraude.

Enfin s'agissant de virements frauduleux, la demande de retour des fonds devrait être rapide et systématisée bien qu'il ne faille pas en espérer grand-chose d'autant plus que le développement du virement instantané va encore réduire les possibilités. Le plus urgent est donc de renforcer la sécurité des virements et d'imposer leur authentification forte et le contrôle des bénéficiaires.

Enfin on pourrait continuer à s'interroger sur l'opportunité de mettre en place une réponse assurantielle au moins facultative. Le risque vol est en général assurable (automobile, habitation, etc.). Par contre, le vol de la monnaie scripturale ou électronique ne l'est pas. Certes, les difficultés de gestion d'une telle assurance (maîtrise du risque, preuves, etc..) sont nombreuses mais ce pourrait être un début de solution.

## Conclusion

La prise en compte des recommandations de l'OSMP en cours d'année a entraîné une augmentation des décisions favorables aux clients notamment dans des domaines où l'authentification était fragile : opérateurs non bancaires (ApplePay, SamsungPAY, etc.) et virements à partir de l'espace privé. Pour les paiements carte se pose le plus souvent la question de l'imprudence grave et force est de constater que bien souvent les recommandations 7 et 8 de l'OSMP qui elles concernent les usagers ne sont pas respectées par les victimes.

L'attitude plus souple de la banque face à certains types de fraudes explique en partie la baisse des saisines du médiateur et le fait que ses avis soient plus souvent favorables aux clients et suivis par la banque.

L'autre cause de la diminution des dossiers traités tient à la tendance à la diminution des fraudes constatées par la banque. Celle-ci attribue cette évolution à l'amélioration des applications de paiement (Ma Banque) et d'alertes (SMS) qui sont bien plus claires et qu'un utilisateur « normalement averti » devrait respecter à la lettre. Elle s'est aussi dotée d'instruments de détection des opérations potentiellement frauduleuses plus pertinents et réactifs et de contrôle des IBAN.

On ne peut donc qu'espérer que cette tendance perdure et soit consolidée par la poursuite de l'information des consommateurs dont les fraudeurs savent très bien utiliser leur ignorance du fonctionnement du système de paiements électroniques.

Soyaux le 6 février 2024.

André LANDEZ  
Médiateur de la consommation  
du Crédit Agricole Charente Périgord