

# Rapport d'activité du Médiateur de la consommation de la Banque de France

(articles L. 613-1 et R. 614-2 du Code de la consommation)

**Exercice 2022**

## 1. Le mot du Médiateur

### Parcours et engagement

J'ai été désigné comme Médiateur de la Banque de France, sur proposition du Conseil général de la Banque de France, par décision du 2 mai 2016 de l'organe collégial du CCSF (Comité consultatif du secteur financier). Celui-ci m'a désigné pour un deuxième mandat par décision du 26 avril 2019 et un troisième mandat par décision du 21 juin 2022<sup>1</sup>. J'ai été référencé comme médiateur de la consommation par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) par décision du 13 juin 2019 et inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation établie et notifiée à la Commission européenne par la CECMC.



Nicolas de Sèze

Je me suis d'emblée fortement investi dans le métier de médiateur, qui était nouveau pour moi et pour lequel je me suis passionné. J'ai suivi de nombreuses formations et me suis très activement engagé au sein du Cercle des médiateurs bancaires, dont je suis Secrétaire général depuis novembre 2018. À ce titre, j'organise régulièrement pour les membres du Cercle des sessions de formation ainsi que des échanges avec l'ACPR (direction du Contrôle des pratiques commerciales) et avec la présidente du CCSF.

Par ailleurs, j'ai également pris une part très active, avec plusieurs de mes collègues médiateurs, au groupe de travail mis en place par l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP) sur les modalités de remboursement des opérations de paiement frauduleuses. Les travaux de ce groupe, qui a tenu cinq réunions entre octobre 2022 et février 2023, ont débouché sur un ensemble de treize recommandations publiées par l'OSMP en mai 2023, qui visent à améliorer les démarches de remboursement des victimes de fraude tout en rappelant la responsabilité des utilisateurs dans la sécurité de leurs moyens de paiement.

### Un profil d'activité spécifique

Les demandes de médiation dont je suis saisi présentent trois caractéristiques assez spécifiques, qui se sont confirmées d'une année sur l'autre au cours de mes mandats successifs :

- 1 Une volumétrie relativement modeste**, qui me permet de traiter personnellement, de bout en bout, les demandes qui me sont adressées. Après une forte augmentation en 2020 (quasi-doublement) et une stabilisation en 2021, le nombre de demandes que j'ai reçues en 2022 s'est inscrit en nette augmentation (213, contre 186 en 2021).
- 2 Un très faible nombre de demandes « recevables »**. Comme indiqué dans mes précédents rapports d'activité, le service GESCCO avait un nombre relativement limité de clients et avait en outre mis en place un traitement des réclamations axé sur un contact direct avec le client et un souci de pédagogie, qui lui permettait de résoudre la plupart des litiges en amont du médiateur.

1. La Banque de France ayant décidé de cesser son activité de tenue de compte de la clientèle particulière, a toutefois sollicité la reconduction de mon mandat afin de maintenir une médiation pour les litiges résiduels qui pourraient subsister après la fin de cette activité.

**3 Une proportion élevée de demandes qui n'entrent pas dans mon champ de compétence.** Il s'agit de demandes dont je suis saisi par des personnes non clientes du service GESCCO mais qui se tournent vers le médiateur de la Banque de France car elles ne savent pas à quelle porte frapper. Ces demandes « hors champ » correspondent à trois cas de figure.

- **Premier cas de figure** : des personnes qui ont un litige persistant avec leur banque et s'imaginent que le médiateur de la Banque de France peut constituer un recours. Dans les situations correspondant à ce premier cas de figure, j'explique au demandeur que je n'ai pas compétence et je le réoriente vers le médiateur compétent (qui, selon le cas, peut être le médiateur de sa banque, le médiateur de l'Autorité des marchés financiers, le médiateur des assurances...). Dans certains cas, je contacte en outre le médiateur compétent afin d'appeler son attention sur la demande en question.
- **Deuxième cas de figure** : des personnes qui rencontrent une difficulté, voire se heurtent à une incompréhension, avec la Banque de France au titre de ses missions au service des particuliers (fichiers d'incidents, surendettement, droit au compte). Dans ce cas, j'apporte au demandeur des explications correspondant à sa situation et, s'il y a lieu, je contacte l'unité compétente de la Banque de France afin que celle-ci puisse répondre directement au demandeur. En 2022, j'ai ainsi reçu 34 demandes relatives aux fichiers d'incidents, 9 demandes relatives à une situation ou un dossier de surendettement et 7 demandes relatives au droit au compte (dont une concernant l'ouverture d'un compte de campagne pour les élections législatives de juin 2022).
- **Troisième cas de figure** : des PME/TPE (commerçants, artisans, etc.) qui se tournent vers moi en confondant mon rôle avec celui de la médiation du crédit. Selon les cas, je réoriente le demandeur vers la médiation nationale du crédit ou je fais suivre à celle-ci le dossier reçu. Après avoir reçu 35 demandes de ce type en 2020 (pendant la crise sanitaire), j'en ai reçu 13 en 2021, et 11 en 2022.

### **Focus : la montée en charge des fraudes aux moyens de paiement et leur sophistication**

Dans mes rapports d'activité des années précédentes, je notais que la majorité des (peu nombreuses) demandes de médiation dont j'avais été saisi par des clients du service GESCCO portait sur des fraudes aux moyens de paiement se caractérisant par une sophistication croissante des méthodes employées par les fraudeurs (parfois appelées « ingénierie sociale »).

En 2022, je n'ai pas eu à traiter de cas de ce type. En revanche, pour prendre une perspective plus large, je voudrais souligner deux points :

- Dans le bilan consolidé de l'activité des médiateurs bancaires que le Cercle des médiateurs bancaires présente chaque année au CCSF, les litiges sur les moyens de paiement (en particulier paiements en ligne et virements frauduleux) représentaient 75 % des dossiers de médiation en 2022 (contre 50 % en 2020 et 68 % en 2021) ;
- Avec l'achèvement du déploiement de l'authentification forte (en juin 2021), on a pu observer que certains établissements refusaient de rembourser leurs clients victimes de fraudes au motif que le paiement avait fait l'objet d'une authentification forte. À cet égard, les travaux précités de l'OSMP sur les modalités de remboursement des opérations de paiement frauduleuses, qui ont notamment permis de réduire la « zone grise » sur l'appréciation du caractère autorisé ou non d'une opération contestée, étaient particulièrement bienvenus. Et je me réjouis que plusieurs de mes collègues médiateurs et moi-même ayons pu y contribuer activement.

## 2. L'activité du médiateur en chiffres

### 2.1 Évolution globale : demandes reçues et canaux de réception

	2020	2021	2022
<b>Nombre total de demandes reçues</b>	<b>185</b>	<b>186</b>	<b>213</b>
Dont : demandes reçues par voie électronique	99	93	100
Dont : demandes reçues par courrier postal	86	93	113
(courrier recommandé)	(49)	(56)	(55)
(courrier simple)	(37)	(37)	(58)
Proportion de demandes reçues par voie électronique	54 %	50 %	47 %

### 2.2 Répartition des demandes reçues

	2020	2021	2022
<b>Nombre total de demandes reçues</b>	<b>185</b>	<b>186</b>	<b>213</b>
Dont : demandes recevables	4	7	1
Dont : demandes irrecevables en raison du non-épuisement des recours internes	2	3	0
Dont : demandes irrecevables car situées hors du champ de compétence du médiateur	179	176	212

### 2.3 Répartition des demandes hors champ de compétence du médiateur

	2020	2021	2022
<b>Demandes situées hors du champ de compétence du médiateur</b>	<b>179</b>	<b>176</b>	<b>212</b>
Dont : demandes relevant des missions de la Banque de France	86	78	61
– fichiers d'incidents bancaires	(25)	(32)	(34)
– droit au compte	(3)	(9)	(7)
– surendettement	(22)	(24)	(9)
– médiation du crédit	(35)	(13)	(11)
– cotation entreprises	(1)	(0)	(0)
Dont : demandes à réorienter vers un autre médiateur	93	98	151

## Annexe

### **CV de Nicolas de Sèze, médiateur de la Banque de France**



Diplômé d'Études Supérieures de Sciences Économiques (Paris 1) et de l'Institut d'Études Politiques de Paris, Nicolas de Sèze est né en 1949. En 1975, il entre à la Banque de France, où il effectuera une grande partie de sa carrière, en débutant par l'Organisation et Informatique. En 1989, il rejoint la direction des Changes, dont il est nommé directeur en 1992. En 1997, il devient adjoint au directeur général du Crédit puis, en 2000, adjoint au directeur général des Opérations.

En 2011, il est nommé directeur général de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) et de l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM), poste qu'il occupe jusqu'à son départ en retraite en octobre 2015.

Nicolas de Sèze enseigne à l'Université Paris 1 Panthéon Sorbonne (Master 2 Banque-Finance). Il est par ailleurs vice-président de France Payments Forum, une association de professionnels du monde des paiements.

Membre du Cercle des médiateurs bancaires depuis mars 2016 et de son Conseil d'administration depuis mars 2017, il en a été nommé Secrétaire général en novembre 2018.

Nicolas de Sèze participe régulièrement à des sessions de formation continue sur la médiation dans ses divers aspects, sur le droit de la consommation, le droit bancaire et la jurisprudence.