le Médiateur

auprès de la Fédération bancaire française

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

lemediateur

Sommaire

le mot du Médiateur *02*

les chiffres de l'année 2025 *10*

cas pratiques *16*

Décisions de recevabilité
Décisions d'irrecevabilité
Propositions de solution

annexes *44*

Informations pratiques pour saisir le Médiateur
Liste des banques adhérentes 2025
Informations disponibles sur le site internet



le mot du Médiateur

01 *Pierre Minor*

MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (FBF) DEPUIS LE 23 MAI 2024

“Au total, ce sont 9 288 dossiers qui ont été résolus en 2025 en raison de l’action du Médiateur.”

L’année 2025 a été pour la médiation auprès de la FBF une année exceptionnelle à plus d’un titre.

Le nombre de saisines a, en effet, continué d’augmenter pour atteindre le niveau de 2023 considéré jusqu’ici comme un niveau record.

Ainsi, 20 273 saisines ont été reçues au cours de l’année 2025 traduisant une tendance haussière et confirmant la confiance que les consommateurs accordent à la médiation en tant que système de règlement extra-judiciaire des litiges de consommation ainsi qu’à la médiation auprès de la FBF.

Le taux de recevabilité s’élève à 56 %. Le nombre de saisines jugées recevables et donc soumises à une analyse en vue d’une proposition de solution a atteint le nombre record de 11 434 alors qu’il n’était que de 10 982 en 2024 et de 7 732 en 2023.

L’utilisation croissante par les consommateurs du site internet du Médiateur qui offre la possibilité d’effectuer une saisine en ligne participe au maintien élevé du taux de recevabilité. Un formulaire préétabli permet en effet aux consommateurs de constituer un dossier complet et de satisfaire immédiatement aux conditions de la recevabilité.

Mais c’est le nombre de dossiers résolus en raison de l’action du Médiateur qui caractérise essentiellement l’année 2025. Ce sont tout d’abord 6 435 propositions de solutions qui ont été envoyées aux parties, soit 1 642 de plus qu’en 2024.

À ces propositions de solution, il convient d’ajouter 2 853 règlements amiables effectués par les établissements postérieurement à la saisine du Médiateur.

Au total, ce sont donc 9 288 dossiers qui ont ainsi été résolus en 2025 en raison de l’action du Médiateur soit 2 298 dossiers de plus qu’en 2024.

Cette augmentation est le fruit des nombreuses mesures mises en place par le Médiateur avec le soutien et la participation des collaborateurs du service de médiation pour améliorer le fonctionnement de ce service et sa productivité.

Les établissements bancaires ont accepté les propositions de solution favorables ou partiellement favorables aux consommateurs dans 75 % des cas. Les consommateurs ont accepté ces propositions de solution dans 67 % des cas.

Les propositions de solution défavorables au consommateur s'établissent à 44,5 %. Celles favorables et partiellement favorables au consommateur représentent 55,5 %, ces chiffres s'inscrivant dans la continuité des années précédentes.

Les thèmes des saisines

Parmi les saisines recevables, les litiges liés à des fraudes dans les opérations de paiement demeurent largement majoritaires, représentant, selon les établissements entre 60 à 80 % de ces saisines. Ce pourcentage demeure stable, les fraudeurs poursuivant leurs méfaits auprès des consommateurs malgré les efforts déployés par les banques tant en termes de communication que de renforcement des procédures de validation des opérations de paiement.

Bien que les techniques de fraude largement majoritaires comme le vishing ou le phishing soient largement connues en raison notamment des communications réalisées non seulement par les banques mais également par différents organismes et sociétés dont la dénomination sociale est souvent utilisée par les fraudeurs, elles continuent d'être utilisées avec succès.

Les fraudeurs notamment au téléphone redoublent d'habileté pour créer un contexte angoissant pour le consommateur et le convaincre de procéder à différentes opérations de paiement.

Les dossiers qui sont soumis à la médiation auprès de la FBF sont cependant de plus en plus complexes. On trouve en effet fréquemment dans un même dossier une intrusion par le fraudeur dans l'espace bancaire en ligne du consommateur, une consultation de ses comptes, des virements de ses comptes d'épargne à ses comptes de dépôt, une modification des plafonds de paiement et de retrait, une consultation du code PIN de la carte bancaire du consommateur que celui-ci finira par remettre à un prétendu coursier, un transfert du dispositif d'authentification forte sur le téléphone du fraudeur, l'ensemble de ces actions permettant la réalisation de virements ou de paiements par carte bancaire en proximité ou à distance ainsi que des retraits d'espèces.

Les placements fictifs présentés comme offrant une forte rémunération, par exemple sous forme de livrets d'épargne ou de cryptoactifs, continuent malheureusement d'attirer encore de nombreux consommateurs qui ne se renseignent pas auprès de leur banque ou qui ne contactent pas préalablement le service épargne info service de l'AMF avant d'effectuer des virements souvent de montants très importants en faveur d'un prétendu conseiller en investissements ou d'une plateforme frauduleuse. Ces placements fictifs sont à l'origine des préjudices les plus importants que l'on rencontre dans le domaine des fraudes.

Les autres thèmes des saisines déjà mentionnés dans les rapports précédents se retrouvent en 2025 selon une répartition quasiment identique (voir page 13 du rapport), la clôture unilatérale de compte par la banque revenant fréquemment, le consommateur ne comprenant pas pourquoi son compte a été clôturé, la banque n'ayant pas, sauf circonstances spéciales, à motiver sa décision. Ces clôtures de compte s'expliquent souvent par des difficultés de mise à jour obligatoire des dossiers clients, ceux-ci ne communiquant pas dans les délais requis les éléments demandés par la banque.

Le crédit continue de représenter également un pourcentage significatif de saisines suite à des litiges relatifs aux indemnités de remboursement anticipé, au changement d'assurance emprunteur, à l'interprétation du contrat s'agissant notamment des mécanismes de report d'échéances, de la période de mise à disposition des fonds ou de transfert du crédit. Les refus de crédit représentent également un nombre important de litiges.

Les litiges relatifs à l'assurance vie et impliquant la banque en sa qualité d'intermédiaire en assurances paraissent en diminution, les saisines passées s'expliquant par les moins-values constatées par les consommateurs à la suite notamment de la crise financière de 2022.

Les délais

Les délais constituent un sujet sensible pour la médiation auprès de la FBF et le Médiateur qui s'emploie à les réduire par la mise en œuvre de nombreuses mesures visant à simplifier les procédures, à augmenter la productivité et à s'entourer d'une équipe de signataires par délégation des propositions de solution rendues selon les lignes directrices du Médiateur.

Un premier succès a été constaté s'agissant du délai de la recevabilité, le délai moyen s'établissant à 12 jours bien en deçà du délai légal de 21 jours. Les efforts pour maintenir, voire améliorer, ce délai moyen se poursuivent.

Le délai de traitement des dossiers de médiation demeure trop long puisqu'il s'élève à 231 ou 276 jours selon que l'on prenne comme point de départ la date de réception des éléments justificatifs de la banque ou la notification de la recevabilité aux parties.

Il convient de rappeler tout d'abord que ce délai est un délai moyen qui est calculé en fonction des dossiers traités au cours d'une année, ce qui inclut non seulement les dossiers enregistrés au cours de l'année en cours mais également les dossiers des années précédentes.

Compte tenu du volume très important du stock de dossiers (plusieurs milliers) existant en mai 2024, date de ma prise de fonction, le délai moyen 2025 continue d'être significativement impacté par le traitement de dossiers anciens datant des années précédentes.

Le traitement de ce stock a constitué dès ma prise de fonction l'une de mes priorités. Il devrait s'achever au 31 décembre 2026. Le délai moyen n'est toutefois pas représentatif de l'activité du service de médiation. C'est pour cette raison que j'ai demandé qu'un indicateur soit créé pour calculer le délai moyen de traitement des dossiers enregistrés au cours de l'année en cours. Il sera publié, avec le délai moyen toutes années confondues, en 2026.

Les saisines et l'IA

Plusieurs consommateurs ont recours à des outils d'intelligence artificielle pour les aider à rédiger leurs saisines notamment dans les cas de litiges résultant de fraude dans les opérations de paiement. Cela a pour résultat d'allonger les saisines qui nécessitent un examen particulièrement long et minutieux, consommateur de temps. Cette nouvelle pratique va participer à l'accumulation de retard constaté dans les médiations.

L'utilisation de l'IA pour la rédaction des saisines génère aussi de nombreuses erreurs dans les arguments utilisés, les références aux textes de loi applicables et à la jurisprudence.

"L'IA pour la rédaction des saisines génère de nombreuses erreurs."

Les outils « grand public » donnent aujourd'hui des résultats de très mauvaise qualité au plan juridique et sont susceptibles de générer de faux espoirs auprès des consommateurs qui les utilisent.

Le recours à l'IA par les consommateurs me paraît donc totalement inutile et contreproductif, une saisine décrivant dans des termes clairs le litige et précisant les demandes du consommateur suffit à un traitement approprié par le Médiateur qui fera ensuite application du droit et de l'équité

L'utilisation de l'IA pour structurer et améliorer la présentation de la saisine demeure toutefois possible.

Constats et recommandations

Les fraudes

Les litiges entre les consommateurs et leurs banques relatifs aux fraudes dans les opérations de paiement constituent l'essentiel des saisines qui me sont adressées. Les techniques de fraude sont aujourd'hui bien connues, le phishing et le vishing étant celles les plus utilisées. Les fraudeurs, en effet, ont besoin d'être en contact direct avec leurs victimes pour créer un environnement propice au stress, leur soutirer des informations sur leurs données de sécurité personnalisées et les amener à effectuer ou à valider diverses opérations de paiement.

Il semblerait que les fraudeurs recourent de moins en moins au spoofing téléphonique n'hésitant pas à contacter leurs victimes, souvent avec succès, à partir d'un numéro de téléphone portable et notamment par WhatsApp qui offre un service de partage d'écran qui facilite la fraude.

Mais au-delà des techniques utilisées par les fraudeurs, j'ai constaté que plusieurs services proposés par les banques à leurs clients consommateurs en vue de faciliter les opérations de paiement ou d'améliorer leur information sur les comptes sont utilisés par les fraudeurs pour tromper la vigilance des consommateurs et réaliser les opérations frauduleuses.

Il en est ainsi, par exemple, du service d'agrégation de comptes, le fraudeur pouvant visualiser tous les comptes d'un consommateur qui lui aurait donné l'accès à son application. Si l'agrégateur est également initiateur de paiement, le fraudeur saura organiser avec l'aide de l'initiateur des virements à partir des comptes du consommateur qui, après avoir été manipulé, les validera. Une information renforcée des consommateurs sur la nécessité de garder confidentiels les codes d'accès à son application serait opportune.

L'ouverture de comptes est aujourd'hui facilitée et peut souvent se réaliser en ligne moyennant quelques clics et la communication d'une photocopie d'une pièce d'identité. Les fraudeurs qui auront récupéré, d'une façon ou d'une autre, la pièce d'identité de leur victime profitent de cette procédure simplifiée pour ouvrir un compte au nom du consommateur. La victime invitée à mettre ses avoirs en sécurité acceptera de valider les virements initiés par le fraudeur d'autant plus facilement que le compte bénéficiaire aura été ouvert en son nom. Le fraudeur ayant le contrôle de ce compte utilisera ensuite le solde à son profit en effectuant très rapidement des virements sur un autre compte lui appartenant. Dans ce contexte, la procédure de vérification de la concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire « VoP » en vigueur depuis le 9 octobre 2025 ne permettra pas d'évincer la fraude puisque la vérification donnera lieu à un « match », c'est-à-dire à une confirmation de concordance. Un renforcement de la procédure d'ouverture de comptes serait souhaitable en exigeant par exemple la photographie prise en ligne du visage du client ce qui permettrait de vérifier la concordance avec la photo figurant sur la pièce d'identité.

"Les fraudeurs ont besoin de créer un environnement propice au stress."

Le succès rencontré par les portefeuilles numériques tient en grande partie à leur facilité d'utilisation, une fois la carte de paiement enregistrée le simple déverrouillage du téléphone permet souvent la réalisation de paiements sans utilisation d'un code confidentiel.

Il conviendrait a minima de renforcer la procédure d'enrôlement d'une carte sur un portefeuille numérique en exigeant systématiquement une authentification forte au lieu de l'envoi d'un code par SMS susceptible d'être intercepté. Les fraudeurs qui ont obtenu les références de la carte du consommateur pourraient plus difficilement l'enregistrer sur leur téléphone si l'authentification forte était

requise, le consommateur étant alors pleinement informé que l'enregistrement de sa carte est en cours sur un téléphone appartenant à un tiers inconnu.

Il conviendrait également de rappeler au consommateur que son téléphone est devenu un instrument de paiement qu'il convient de protéger comme tel, certains établissements ayant déjà inséré dans leurs conditions générales une obligation de garder confidentielles les données d'accès au téléphone qui font désormais partie des données de sécurité personnalisées.

Il faudrait enfin que l'accès à l'application du portefeuille numérique nécessite toujours d'utiliser un code spécifique, le verrouillage du téléphone pouvant être facilement forcé par le fraudeur.

Les crédits mis à la disposition des consommateurs sous la forme de crédit revolving utilisables sur simple demande en un seul clic constituent également des failles exploitées par les fraudeurs qui accèdent à l'espace bancaire de leur victime après avoir obtenu les identifiants et mots de passe nécessaires. Un simple clic permet souvent au fraudeur d'utiliser le crédit et d'alimenter le compte du consommateur pour effectuer ensuite des virements ou des paiements à son profit.

Dans de nombreuses situations l'utilisation de ces crédits n'est soumise à aucune procédure particulière et notamment la procédure d'authentification forte qui devrait être la règle. Une validation de l'utilisation du crédit par le consommateur serait de nature à limiter les fraudes en raison de l'information alors communiquée au consommateur dans le cadre de la procédure d'authentification forte.

L'authentification forte devrait également être requise non seulement pour la création des cartes virtuelles mais également pour leur utilisation.

L'authentification forte

Comme je l'indiquais dans le rapport de l'année dernière les banques ont déployé des efforts considérables pour lutter contre les fraudes dans les opérations de paiement en mettant l'accent sur la communication à l'égard des consommateurs pour les mettre en garde sur les différents types de fraude dont ils pourraient faire l'objet et en modifiant les parcours numériques pour y insérer des notifications et en généralisant l'authentification forte.

L'authentification forte constitue une protection pour le consommateur car elle requiert l'utilisation de l'identifiant et du code confidentiel connu du seul titulaire du compte et contribue à la bonne information du consommateur sur l'opération en cours et son bénéficiaire.

La généralisation de l'authentification forte à toutes les opérations réalisées par le biais d'un moyen de communication à distance et susceptible de comporter un risque de fraude en matière de paiement ou de toute autre utilisation frauduleuse (article L.133-44 I. 3° du Code monétaire et financier) demeure un sujet d'actualité et devrait être réalisée par tous les établissements.

L'authentification forte devrait être ainsi systématiquement réalisée lorsqu'une connexion à l'espace bancaire du consommateur est demandée, à l'occasion de toute consultation ou modification de paramètres personnels (modification des plafonds de paiement ou de retrait, consultation du code PIN de la carte bancaire) ou encore comme indiqué ci-dessus à l'occasion de la création ou de l'utilisation de cartes virtuelles ou de l'utilisation d'un crédit utilisable en un seul clic.

L'authentification forte devrait aussi être privilégiée à l'utilisation de codes OTP SMS qui sont insuffisamment protégés. Il s'agit de codes à usage unique adressés par SMS sur la ligne téléphonique du consommateur et donc facilement interceptables.

La VoP

L'obligation pour les prestataires de service de paiement de vérifier la concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire d'un virement résulte du règlement européen du 13 mars 2024 en ce qui concerne les virements instantanés en euros entré en application en France le 9 octobre 2025.

Cette règlementation considérée comme un outil de lutte contre les fraudes ne semble pas avoir rencontré le succès espéré, les consommateurs ayant souvent tendance à ignorer le résultat de la vérification et à forcer le virement à leur détriment puisque la poursuite de l'opération se fait alors sous leur seule responsabilité. La mise en œuvre de cette vérification ne permet pas non plus de détecter les comptes ouverts par les fraudeurs pour recevoir les dividendes de la fraude. En effet, et comme indiqué ci-dessus, les comptes bénéficiaires sont souvent ouverts au nom de la victime ou dans certains cas au nom du fraudeur ou d'un prête nom de circonstance. Dans ces hypothèses la procédure de vérification ne peut que confirmer la concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire encourageant ainsi la victime à effectuer ou à valider les virements demandés par le fraudeur.

Un renforcement du contenu des notifications adressées au consommateur pourrait être envisagé pour attirer son attention sur le fait qu'un résultat de concordance parfaite n'est pas exclusif d'une opération frauduleuse.

"Le destinataire des notifications est la personne qui initie le virement."

Enfin, le destinataire des notifications est celui qui initie le virement, c'est-à-dire parfois le fraudeur qui s'est immiscé dans l'espace bancaire en ligne du consommateur. Il faudrait veiller à ce que la notification soit également adressée au titulaire du compte, sur son téléphone par exemple, avant qu'il ne valide l'opération en authentification forte. Dans certains cas, le consommateur ne reçoit aucune notification au titre de la VoP ce qu'il conviendrait de corriger.

La vigilance

L'année dernière je recommandais aux établissements de se doter d'outils permettant de détecter des opérations suspectes leur permettant d'intervenir auprès de leurs clients et de limiter ainsi leur préjudice. Indépendamment d'une mise en cause de la responsabilité de l'établissement au titre de l'obligation de vigilance, je considère que l'utilisation de ces outils constitue la protection la plus efficace contre les opérations frauduleuses à condition toutefois qu'elle ne se traduise pas par le seul envoi de notifications au consommateur pour lui demander s'il est à l'origine des opérations ou s'il est en contact avec un prétendu collaborateur de l'établissement.

En effet, les notifications ne sont pas toujours comprises par les consommateurs qui souvent poursuivent les opérations ou sont inefficaces dans le cas de retraits frauduleux réalisés par le fraudeur avec la carte du consommateur auprès de distributeurs automatiques de billets.

Seule une suspension des opérations suivie d'un contact téléphonique avec le consommateur me paraît susceptible d'interrompre la fraude.

Les notifications de mise en garde conservent néanmoins leur intérêt et devraient d'ailleurs être renforcées et leur application généralisée. Il faut souligner que les notifications ne sont utiles que si elles sont adressées au consommateur avant la réalisation des opérations frauduleuses.

Une bonne pratique pourrait aussi consister à adresser une notification de mise en garde au consommateur lorsque celui-ci se connecte depuis son téléphone à son application bancaire tout en étant en conversation téléphonique avec un tiers. Cela ne permettra toutefois pas de mettre en garde le consommateur qui est contacté depuis un service de messagerie en ligne.

L'article L.133-18 du Code monétaire et financier

Cet article demeure inégalement appliqué par les établissements au regard des constats que j'ai pu réaliser lors de l'examen des dossiers qui me sont confiés.

Je rappelle que l'article L.133-18 fait obligation aux prestataires de service de paiement de rembourser au payeur le montant d'une opération non-autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'utilisateur du service de paiement et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France.

La banque peut ensuite contrepasser l'écriture au crédit si elle prouve le caractère autorisé de l'opération ou la négligence grave du payeur dès lors que la convention de compte autorise la contre-passation (Cass com, 24 novembre 2021, n°20-10.044).

Le constat réalisé l'année dernière demeure d'actualité, beaucoup d'établissements refusant le remboursement à J+1 de l'opération non autorisée sur les seuls justificatifs de l'authentification forte disponibles rapidement auprès du service informatique. Or, ces justificatifs doivent souvent être complétés par d'autres éléments permettant de démontrer le caractère autorisé de l'opération ou la négligence grave du payeur, cette démonstration n'étant généralement faite qu'à l'issue d'une investigation menée par l'établissement sur le contexte et les modalités de réalisation des opérations.

Comme précisé l'année dernière, le remboursement à J+1 des opérations non autorisées devrait être à mon sens plus systématique, seul le soupçon de fraude rarement allégué à l'égard du payeur permettant d'échapper au caractère obligatoire de l'article L.133-18 du Code monétaire et financier.

L'équité

Les propositions de solution que je formule tiennent compte de la règle de droit mais intègrent également une analyse en équité au regard des particularités du dossier et de la situation respective des parties. L'équité permet de compléter la règle de droit ou de la tempérer le cas échéant.

L'équité est ainsi essentielle au dispositif de médiation car elle permet la recherche d'une solution susceptible de satisfaire les deux parties et de mettre un terme à un litige qui ne sera pas porté devant les tribunaux.

Une confusion s'opère souvent entre le droit et l'équité, le consommateur pouvant être amené à penser que la proposition formulée vise à sanctionner un manquement de la banque et qu'il pourrait obtenir une réparation supérieure s'il portait l'affaire devant les tribunaux. Or, ce n'est pas le cas, puisque l'équité permet de s'écarter de l'application stricte de la règle de droit pour tenir compte des circonstances de l'affaire ou de la situation propre au consommateur en vue d'aboutir à une solution juste.

On peut s'interroger sur la nécessité de mieux expliquer en quoi consiste l'équité et plus généralement la démarche du Médiateur. Si j'envisage d'insérer un encart explicatif de ce qu'est l'équité sur mon site internet ainsi que dans les propositions de solution adressées aux parties, une campagne générale d'information à ce sujet pourrait être opportune et pourrait faciliter non seulement la compréhension du processus de médiation mais également l'acceptation par les parties des propositions de solution formulées par le Médiateur.

Après ces quelques remarques, j'ai souhaité laisser une place importante aux collaborateurs du service de médiation, qui présentent un certain nombre de cas pratiques qu'ils ont traités et pour lesquels ils m'ont proposé des analyses ou des positions que j'ai jugées particulièrement intéressantes. Elles illustrent la variété des demandes auxquelles la médiation bancaire doit être capable de répondre. Mais vous trouverez tout d'abord les chiffres de la médiation auprès de la FBF au titre de l'année 2025.



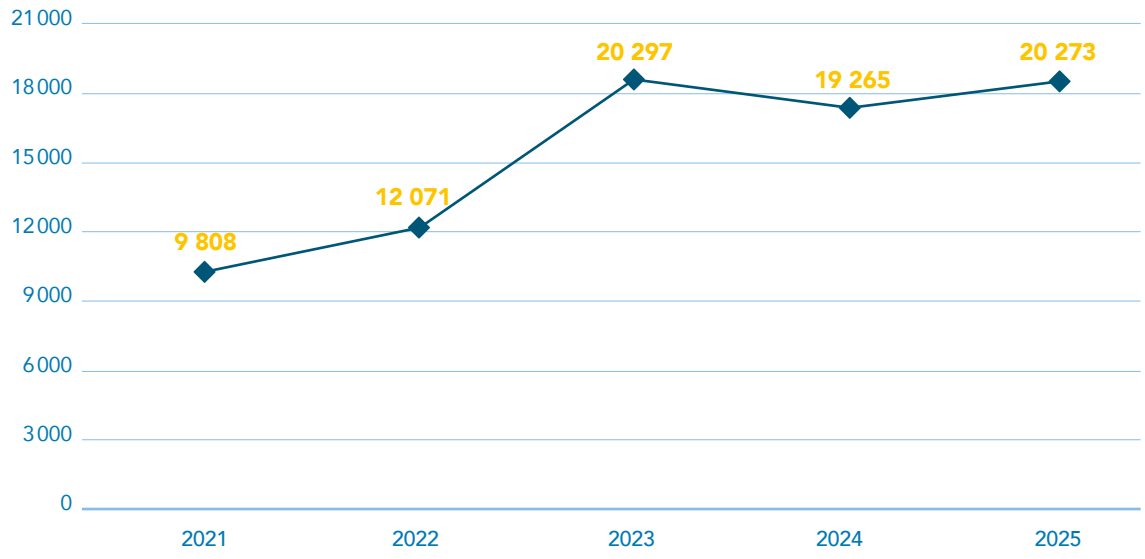
les chiffres

02

Retour sur l'année 2025

Nombre de saisines reçues en 2025

En 2025, 20 273 saisines ont été reçues.

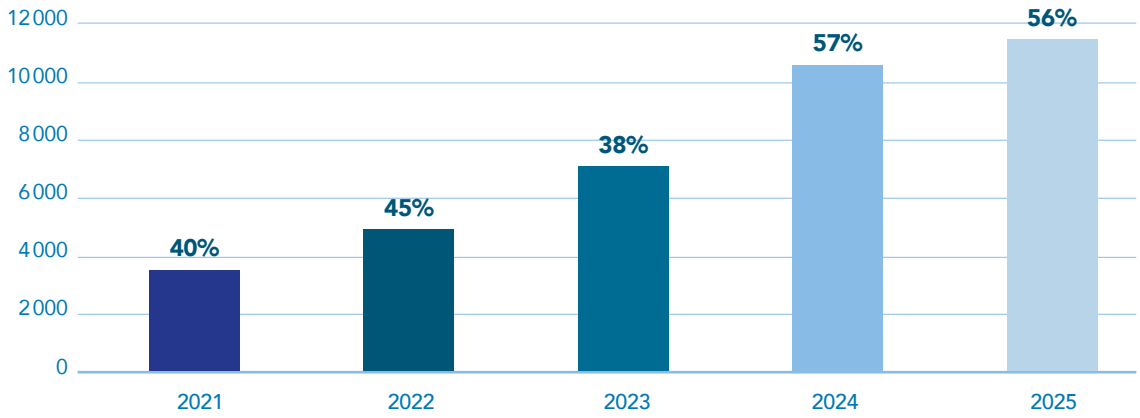


Environ 69 % des saisines sont désormais faites par formulaire sur le site internet de la médiation. L'utilisation du courrier est en diminution constante.

Le nombre de saisines reçues est en augmentation par rapport à l'année 2024. On retrouve un nombre sensiblement identique à l'année 2023.

Nombre de saisines recevables en 2025

Sur les 20 273 saisines reçues en 2025, 11 434 ont été déclarées recevables, soit une augmentation de 452 saisines recevables par rapport à 2024.



On constate une stabilité du pourcentage de saisines recevables entre 2024 et 2025, les chiffres après la virgule n'étant pas publiés.

Nombre de saisines déclarées non recevables en 2025

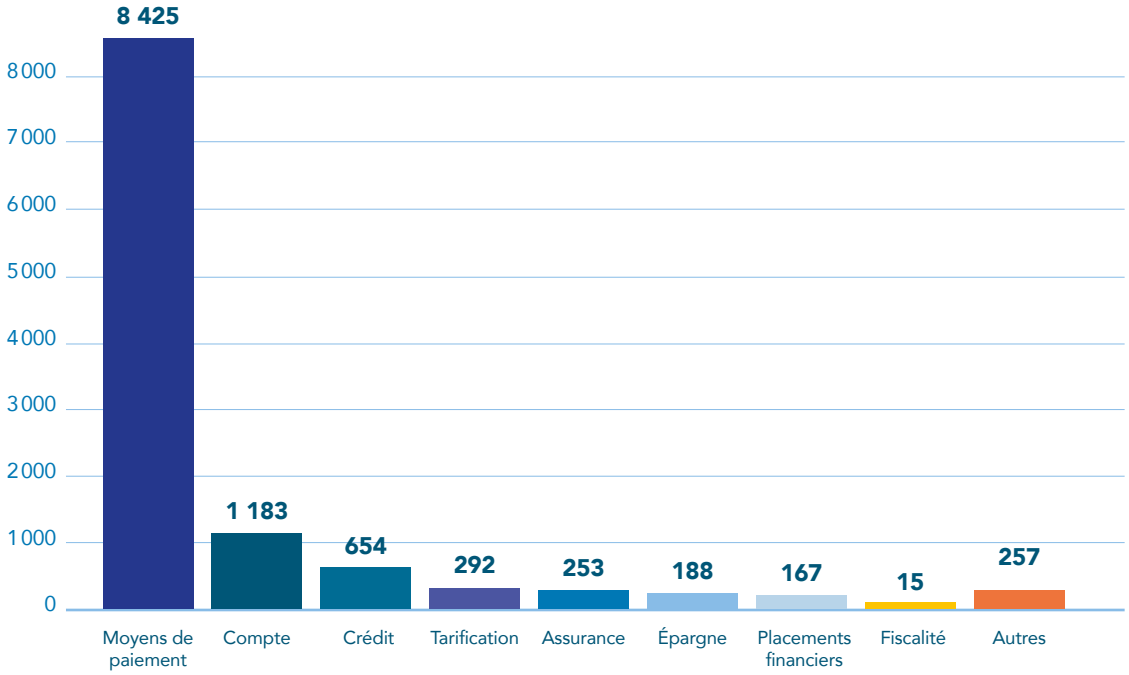
8 839 saisines ont été déclarées non recevables en 2025. Elles se répartissent comme suit :

- **6 155 saisines précoces**, sans réclamation préalable du consommateur auprès de son établissement (69,6 %) ;
- **56 saisines postérieures** à la saisine d'un tribunal (moins de 1%) ;
- **15 saisines hors champ de compétence** du Médiateur de la consommation (moins de 1%) ;
- **693 doublons**, saisine adressée plusieurs fois par un même consommateur et pour un même litige (7,8%) ;
- **897 saisines réorientées** vers un autre médiateur (10,1%) ;
- **117 saisines tardives adressées alors que la réclamation date de plus d'un an (1,3%) ;**
- **575 saisines avec une interruption de procédure** (retraits de la médiation, saisine d'un tribunal...) (6,5 %) ;
- **221 saisines non éligibles** (établissement non adhérent, conciliation judiciaire en cours, saisine adressée par le service réclamation…) (2,5%) ;
- **110 saisines sans mention du nom de la banque** (1,2 %)

Par ailleurs nous avons enregistré 179 refus d'entrer en médiation de la part des professionnels.

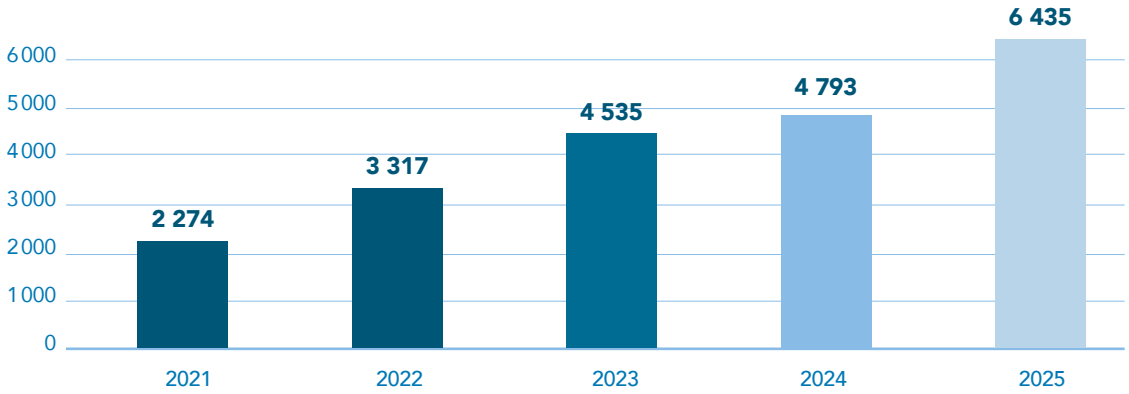
Thèmes

Les saisines recevables concernent les thèmes suivants :



Nombre de dossiers de médiation résolus grâce à l'action du Médiateur

En 2025, 6 345 propositions de solution ont été rendues par le Médiateur, soit une augmentation de 1 642 propositions de solution par rapport à l'année 2024.



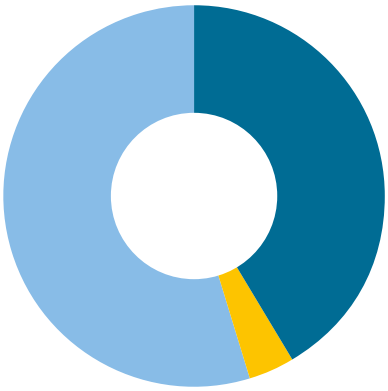
Aux 6 435 propositions de solution rendues par le Médiateur, il convient d'ajouter 2 853 règlements amiables conclus entre les parties postérieurement à la saisine du Médiateur. **9 288** saisines au total ont donc fait l'objet d'une proposition de solution ou d'un règlement amiable postérieurement à la saisine du Médiateur.

Sur les 6 435 propositions de solution rendues par le Médiateur, 2 060 ont fait l'objet d'un accord entre les parties. Il convient d'ajouter les 2 853 règlements amiables mentionnés ci-dessus qui ont été conclus entre les parties en 2025 postérieurement à la saisine du Médiateur. Ce sont donc **4 913** litiges qui ont été résolus grâce à l'action du Médiateur (à comparer aux 3 795 litiges ainsi résolus en 2024).

Orientation des propositions de solution

L'orientation des propositions de solution rendues en 2025 se répartit de la manière suivante :

Orientation des propositions de solution rendues en 2024

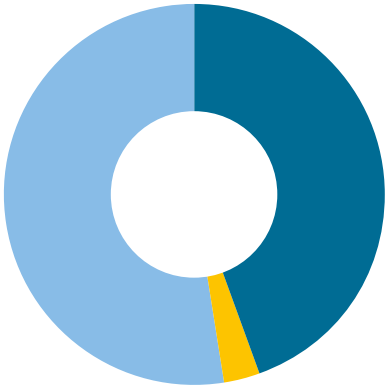


41,8% Propositions défavorables aux consommateurs

3,6% Propositions favorables aux consommateurs

54,6% Propositions partiellement favorables aux consommateurs

Orientation des propositions de solution rendues en 2025



44,5% Propositions défavorables aux consommateurs

3% Propositions favorables aux consommateurs

52,5% Propositions partiellement favorables aux consommateurs

Gestes proposés et acceptation par les parties

Dans ses propositions de solution favorables et partiellement favorables aux consommateurs, le Médiateur a proposé les gestes suivants à la charge des établissements bancaires :

Montant proposé	Nombre de propositions de solution	Moyenne des montants proposés
< à 500 euros	1 756	198
de 500 à 1 000 euros	718	621
de 1 000 à 5 000 euros	916	2 041
de 5 000 à 10 000 euros	120	6 574
> 10 000 euros	51	17 313

Les établissements bancaires ont accepté les propositions de solution favorables ou partiellement favorables aux consommateurs dans 75% des cas. Les consommateurs ont accepté ces propositions de solution dans 67% des cas.

Délais

Quels sont les délais moyens de la médiation de la consommation en 2025 ?

- Le délai moyen de traitement d'une saisine est de 12 jours.
- Le délai moyen de traitement d'un dossier de médiation est de 276 jours à compter de la notification de la recevabilité aux parties.
- Le délai moyen de traitement d'un dossier de médiation est de 231 jours à compter de la réception des éléments et justificatifs de la banque.

Ces délais sont des délais moyens et s'expliquent par le traitement en 2025 de dossiers anciens reçus au cours des années précédentes (en 2022, 2023, 2024 et 2025). Ces délais moyens ont commencé à se réduire en 2026 mais demeurent au-delà du délai de 90 jours pour les mêmes raisons, le stock de dossiers anciens à traiter étant particulièrement important depuis 2023.

En revanche, pour 2026, nous envisageons de publier, en plus du délai moyen toutes années confondues, un délai moyen de traitement des dossiers de médiation déclarés recevables en 2026. Ce délai est à date de publication du rapport de 69 jours à compter de la notification de la recevabilité aux parties. Cette statistique n'est toutefois pas définitive et évoluera jusqu'au terme de l'année 2026.

Cela démontre que le délai moyen mentionné ci-dessus toutes années confondues et qui demeure trop élevé s'explique uniquement par le traitement d'un stock très important de dossiers anciens.



cas pratiques

03

Décisions de recevabilité

Tito

Défaut de conseil lors du transfert d'un compte titres vers un contrat d'assurance vie – Expression du mécontentement

Les faits

Madame X, cliente de longue date de son établissement bancaire, détenait un compte-titres ordinaire composé de valeurs mobilières. À l'occasion d'un entretien avec son conseiller, il lui a été proposé de transférer ses avoirs vers un contrat d'assurance-vie distribué par la banque.

Convaincue par les avantages présentés, notamment en matière de transmission et de fiscalité, Madame X a consenti à la réalisation de cette opération qui a nécessité la cession préalable des titres détenus sur le compte-titres, suivie du réinvestissement des fonds sur le contrat d'assurance-vie.

Madame X a ensuite constaté que cette opération avait généré une nouvelle imposition significative, résultant de la taxation des plus-values réalisées lors de la cession des titres.

Estimant ne pas avoir été informée de cette conséquence fiscale et considérant que le conseil délivré n'était pas adapté à sa situation, Madame X a adressé une réclamation à son établissement bancaire.

La réponse apportée par la banque ne lui ayant pas donné entière satisfaction, Madame X m'a saisi afin de dénoncer le défaut de conseil dont elle estime avoir été victime et obtenir réparation du préjudice subi. Elle demande également le remboursement de l'impôt sur les plus-values estimées à NN €.

L'analyse de la recevabilité

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site du Médiateur.

Au regard de l'article L.612-2 du Code de la consommation la recevabilité d'une demande de médiation est préalablement conditionnée à l'existence d'une réclamation écrite formulée par le consommateur auprès du professionnel, le Médiateur devant être saisi dans un délai inférieur à un an, à compter de la réclamation écrite du consommateur auprès du professionnel.

Conformément à la recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024, qui est venue remplacer la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022, une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement formulé par un consommateur envers un professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

En l'espèce, Madame X a bien adressé une réclamation écrite à son établissement bancaire, exprimant son mécontentement quant au défaut d'information relatif aux conséquences fiscales de l'opération litigieuse. La réponse apportée par la banque ne lui ayant pas donné satisfaction, Madame X m'a saisi dans le délai requis.

Bien que le litige inclue la souscription d'un contrat en assurance-vie, j'ai relevé que la banque est intervenue en qualité d'intermédiaire en opération d'assurance dans la commercialisation de ce contrat.

J'ai donc estimé que cette demande répond aux critères d'éligibilité et de recevabilité prévus aux articles L.611-1 et L.612-2 du Code de la consommation et que j'étais compétent en raison de la mise en cause de la banque en sa qualité d'intermédiaire. ■

Sylvie

Mobilité bancaire & remboursement d'un prêt – Le rôle d'intermédiaire de la banque

Les faits

J'ai été saisi par Monsieur X concernant un prêt étudiant souscrit auprès de son établissement bancaire agissant pour le compte d'une de ses filiales.

Monsieur X a souhaité quitter son établissement bancaire et a engagé une procédure de mobilité bancaire pour que les prélèvements liés au prêt étudiant soient effectués sur sa nouvelle domiciliation bancaire auprès d'un autre établissement.

La mobilité bancaire ne s'est pas correctement déroulée. Des prélèvements d'échéances du prêt ont continué de se présenter sur son ancien compte bancaire, générant ainsi une position débitrice. La filiale de l'établissement bancaire qui avait accordé le prêt étudiant a prononcé la déchéance du terme de ce prêt en raison d'impayés. Estimant le prononcé de la déchéance du terme injuste et disproportionné, Monsieur X m'a sollicité pour intervenir dans ce différend qui l'oppose à son établissement bancaire.

Ce dernier a contesté la recevabilité de la saisine au motif que le recours en médiation relevait de la compétence du Médiateur de l'ASF comme indiqué dans les conditions inhérentes au prêt étudiant souscrit par Monsieur X.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site internet du Médiateur.

Après étude du dossier, j'ai relevé que le litige portait sur la mauvaise exécution de la mobilité bancaire, ayant entraîné le prononcé de la déchéance du terme.

Comme indiqué dans le premier cas, au regard de l'article L.612-2 du Code de la consommation la recevabilité d'une demande de médiation est préalablement conditionnée à l'existence d'une réclamation écrite formulée par le consommateur auprès du professionnel, le Médiateur devant être saisi dans un délai inférieur à un an, à compter de la réclamation écrite du consommateur auprès du professionnel. En l'espèce, Monsieur X a bien adressé une réclamation écrite à son établissement bancaire qui n'a pas répondu favorablement dans le délai imparti.

Considérant que l'établissement bancaire était impliqué dans le litige en sa qualité d'intermédiaire de sa filiale, j'ai estimé que ce différend relevait de ma compétence et en ai confirmé la recevabilité. ■



Georgette

Manquement au devoir de Conseil – Placements SCPI – Saisine hors délai d'un an

Les faits

Monsieur X m'a saisi dans le cadre d'un litige portant sur un défaut de conseil relatif à la gestion de ses investissements en SCPI.

En novembre 2023, à sa demande, la conseillère bancaire de Monsieur X l'a informé d'une revalorisation à hauteur de plus de 7 % de l'une de ses SCPI sur l'année 2024. Elle lui a alors conseillé de réaliser un arbitrage entre un investissement déjà réalisé en faveur de cette SCPI estimée plus rentable. Lors d'un entretien en janvier 2024 avec la conseillère, il a été convenu que cette opération d'arbitrage serait réalisée d'ici l'été 2024. Toutefois, aucune opération ne devait être réalisée à la suite de cet entretien. Monsieur X a donc relancé sa conseillère début avril. Elle lui a alors indiqué être dans l'attente d'une dérogation interne. Par la suite, les nombreuses démarches de Monsieur X pour joindre sa conseillère sont restées sans réponse.

En juin 2024, lors d'un échange avec sa banque, Monsieur X a été informé qu'une perte de valeur supérieure à 10 % était intervenue sur les produits concernés dès la fin du mois de janvier 2024.

Compte tenu de l'absence de réalisation de l'arbitrage, Monsieur X a adressé plusieurs réclamations auprès de sa banque, la première en date du 12 juin 2024. La banque a opposé un refus d'indemnisation aux différentes réclamations.

Considérant qu'il n'avait pas été alerté sur le risque d'une dévalorisation de manière claire et loyale, Monsieur X a d'abord saisi le médiateur de l'Assurance le 14 février 2025 puis le Médiateur de l'AMF le 23 mai 2025. Ils se sont déclarés tous deux incompétents pour connaître de ce litige. Monsieur X m'a ensuite saisi le 15 septembre 2025 sollicitant de son établissement une compensation financière.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue par voie postale. L'article L.612-2-4° du Code de la consommation dispose que les demandes introduites auprès du médiateur « dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel » ne sont plus recevables à la médiation.

Or, en l'espèce, à la suite de sa première réclamation en date du 12 juin 2024, Monsieur X a sollicité par erreur la Médiation de l'Assurance le 14 février 2025. Par courrier du 7 mars 2025, ce dernier a indiqué que le litige n'entrait pas dans son champ de compétence. Monsieur X a ensuite saisi le Médiateur de l'AMF le 23 mai 2025 qui a également décliné sa compétence le 18 juin 2025 au motif que le litige ne portait pas sur des placements financiers.

Je constate que les deux saisines des médiateurs de l'Assurance et de l'AMF ont été introduites dans un délai inférieur à un an à compter de la première réclamation écrite adressée à la banque.

Bien que la saisine dont j'ai été destinataire le 15 septembre 2025 soit tardive, je relève que la première saisine auprès du Médiateur de l'Assurance a été introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite. Au regard de cet élément et au vu du respect des autres conditions de recevabilité posées à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, le dossier a été déclaré recevable. ■

Malika

Communication de pièces à des tiers non-héritiers

Les faits

J'ai été saisi par Madame X en sa qualité d'héritière de sa mère Madame Y à la suite de la communication de relevés bancaires à un tiers non-héritier.

Dans sa réclamation initiale, Madame X sollicitait de la banque des explications quant à la transmission de ces documents à un tiers non-héritier. La réponse de l'établissement, précisant que les documents n'avaient pu être communiqués qu'aux héritiers ayant fait la demande, a suscité de nouvelles interrogations pour la saisissante.

Insatisfaite, Madame X m'a donc saisi afin d'obtenir la copie de la demande de documents ayant entraîné cette divulgation. La banque a contesté la recevabilité de la saisine, au motif que le litige ne relevait pas de ma compétence.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site internet du Médiateur.

Il ressort des pièces du dossier que Madame X a adressé une réclamation écrite à l'établissement bancaire concerné et que cet établissement a répondu dans le délai imparti sans donner satisfaction à la cliente. Les conditions de la recevabilité étaient donc satisfaites.

Par ailleurs, en matière de compétence, je ne peux me prononcer sur la protection des données personnelles de la défunte qui relève de la compétence de la CNIL le cas échéant.

En revanche, il m'appartient d'examiner si la banque a engagé sa responsabilité en communiquant des relevés bancaires liés à la personne défunte à un tiers non-héritier, ce volet du litige relevant bien de ma compétence.

J'ai ainsi considéré que cette demande répondait aux critères d'éligibilité et de recevabilité prévus aux articles L.611-1 et L.612-2 du Code de la consommation. ■



Tamira

Demande de communication de relevés bancaires – Compte en déshérence

Les faits

Madame X m'a saisi afin d'obtenir la communication de relevés bancaires et la restitution des fonds détenus sur un livret A ouvert auprès de son ancien établissement bancaire. Elle indique avoir récemment retrouvé ce livret, sur lequel figurait une somme d'argent dont elle avait oublié l'existence.

Souhaitant récupérer ces fonds, elle a pris contact avec la Caisse des dépôts et consignations qui lui a indiqué ne détenir aucun compte ou contrat à son nom.

Madame X s'est alors rapprochée de son ancien établissement bancaire. Ce dernier lui a répondu que les dernières opérations enregistrées sur ce compte remontaient à plus de dix ans et qu'en application de sa politique de conservation des données, il n'était pas en mesure de lui communiquer les relevés demandés. La banque refuse de faire droit à la demande de la cliente au motif que la durée de conservation des relevés de compte est de 10 ans, conformément à l'article L.123-22 du Code de commerce. Ne disposant pas d'éléments lui permettant de déterminer le sort des fonds figurant sur ce livret et insatisfaite de la réponse apportée, Madame X m'a sollicité pour résoudre ce différend.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue par voie postale. En l'espèce, Madame X a bien adressé une réclamation à son établissement bancaire, laquelle a donné lieu à une réponse qu'elle estime insatisfaisante. Dès lors, la demande de médiation de Madame X satisfait aux conditions de recevabilité.

La question de la durée de conservation des documents ne relève pas des conditions de recevabilité et fera l'objet d'un examen lors de l'élaboration de la proposition de solution. ■

Sylvie

Devoir de conseil et de vigilance – Souscription d'abonnements de presse

Les faits

J'ai été saisi par une association de consommateurs dans le cadre d'un litige opposant Madame X à son établissement bancaire. Ce différend portait sur un dysfonctionnement, ayant entraîné des prélèvements qu'elle estime anormalement élevés et qui auraient été tardivement détectés par la banque. Ces prélèvements sont survenus à la suite de la souscription d'abonnements de presse proposés par la banque et gérés par un prestataire externe.

L'association de consommateurs met en avant la responsabilité de la banque quant au manquement à son devoir d'information précontractuelle et à son obligation de vigilance au regard des anomalies affectant les prélèvements opérés par son partenaire. Elle lui reproche également la détection tardive des prélèvements et notamment des surcoûts d'abonnements prélevés ainsi que la résiliation unilatérale de deux abonnements à des magazines.

L'établissement bancaire a contesté la recevabilité de la saisine au motif qu'il est étranger au litige, celui-ci concernant selon lui le prestataire externe.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site du Médiateur.

Après étude du dossier, il ressort des éléments communiqués que l'association de consommateurs a adressé une réclamation écrite à l'établissement bancaire de Madame X, lequel n'a pas répondu favorablement à sa demande dans le délai de deux mois en l'orientant vers le prestataire de service externe.

J'ai considéré que la saisine devait être examinée au regard du rôle intermédiaire de l'établissement bancaire pour la souscription des abonnements notamment quant au respect de son devoir d'information précontractuelle et au manquement allégué à son obligation de vigilance.

J'ai ainsi constaté que la demande de médiation satisfaisait bien aux conditions d'éligibilité et de recevabilité prévues aux articles L. 611-3 et L. 612-2 du Code de la consommation. J'ai donc confirmé la recevabilité du dossier. ■

Vincent

Refus d'émission de chéquiers pour un client en difficultés

Les faits

Madame X a sollicité auprès de son établissement bancaire le renouvellement de son chéquier. Cependant, un refus lui a été opposé par ce dernier.

Mécontente, Madame X m'a saisi à la suite du refus opposé par sa banque. Elle met en exergue le respect constant de ses obligations bancaires malgré sa situation de surendettement et le caractère indispensable de ce moyen de paiement pour faire face à des dépenses essentielles de la vie courante.

Elle relève également une incohérence dans la position de l'établissement bancaire, qui maintient pourtant à son bénéfice des services tels qu'une carte bancaire Premier ainsi qu'une autorisation de découvert significative. Par ailleurs, l'absence de chéquier compromet le règlement de ses charges domestiques essentielles dont les modalités de paiement reposent sur des règlements échelonnés par chèque.

La banque refuse de délivrer un chéquier à sa cliente au motif que cette décision relève de sa compétence exclusive et qu'elle n'a aucune obligation de délivrer ou renouveler un chéquier dans les cas suivants : émission de chèques sans provision régularisés, inscription au Fichier Central des Chèques (FCC) ou au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP), décision de protection judiciaire (tutelle, curatelle), dossier de surendettement déclaré recevable.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été soumise via le formulaire en ligne disponible sur le site internet du Médiateur

En matière de compétence, la médiation de la consommation couvre les litiges entre un consommateur, client particulier et sa banque dans le cadre du respect de la liberté tarifaire et contractuelle et de la responsabilité des banques en matière de politique de risques.

En l'espèce, Madame X a bien exprimé son mécontentement en adressant une réclamation écrite à son établissement bancaire, en août 2025. Ce dernier n'ayant pas répondu favorablement à sa demande, Madame X a introduit sa demande de médiation en septembre 2025. J'ai donc estimé que cette demande répondait aux critères d'éligibilité et de recevabilité prévus aux articles L.611-1 et L.612-2 du Code de la consommation et qu'il m'appartenait d'examiner si la banque avait engagé sa responsabilité en refusant de remettre un chéquier à sa cliente. ■

Caroline

Mobilité bancaire et défaut de remboursement des échéances d'un prêt personnel

Les faits

Monsieur et Madame X ont souscrit un crédit à la consommation auprès de la banque A. Quelques mois plus tard, ils ont décidé de transférer la gestion de leurs comptes vers un nouvel établissement, la banque B, et ont donc effectué une demande de mobilité bancaire, validée par la banque A.

Cependant, un an après cette demande, ils constatent que la mobilité bancaire n'a pas été correctement effectuée. De plus, les prélèvements liés aux échéances de leur crédit ont été effectués sur un compte bancaire dont ils ne sont pas titulaires. Cette erreur a entraîné des rejets de prélèvements et, par conséquent, des impayés sur leur crédit, entrainant des difficultés financières pour le couple.

Estimant avoir subi plusieurs préjudices à la suite de l'erreur commise par la banque A à l'occasion de la mobilité bancaire, Monsieur et Madame X m'ont saisi dans le cadre du différend qui les oppose à leur établissement bancaire (la banque A).

Toutefois, la banque a contesté la recevabilité de leur demande, soutenant que les difficultés évoquées par leurs clients étaient liées au défaut de remboursement du prêt personnel et relevaient, dès lors, de la compétence d'un autre médiateur.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site du Médiateur. En matière de délai, Monsieur et Madame X ont adressé une réclamation écrite à leur établissement bancaire. Une réponse défavorable ayant été apportée par ce dernier trois semaines plus tard, la condition de délai pour la déclaration de recevabilité de la saisine était donc satisfaite.

Par ailleurs, bien que le litige trouve son origine dans le défaut de remboursement d'échéances du prêt personnel, il m'a paru opportun d'examiner la responsabilité éventuelle de la banque à la suite de l'erreur survenue à l'occasion de la mobilité bancaire. J'ai donc estimé que cette demande répond aux critères d'éligibilité et de recevabilité prévus aux articles L.611-1 et L.612-2 du Code de la consommation. ■

Décisions d'irrecevabilité

Doriane

Transactions frauduleuses – Contestation recevabilité

Les faits

Monsieur X m'a saisi d'un litige concernant une opération carte pour laquelle il souhaite le remboursement. Cette opération a été débitée de son compte bancaire ouvert auprès d'une banque adhérente au service de médiation. Toutefois, l'opération a été réalisée au moyen d'une carte bancaire émise par une société tierce, prestataire de services de paiement.

La banque adhérente a contesté la recevabilité de la saisine au motif que la carte utilisée par Monsieur X ne relevait pas de sa gamme de produits.



L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site internet « Médiateur FBF ».

Après étude du dossier, j'ai relevé que le prestataire de services de paiement à l'origine de l'émission de la carte utilisée était bien distinct de la banque adhérente. Dès lors, le litige ne concernait pas l'établissement bancaire.

La banque étant étrangère au litige, je n'ai pas déclaré la saisine recevable et ai invité Monsieur X à adresser sa demande de médiation auprès du Médiateur compétent. ■

Sibiry

Vol d'une carte Corporate – Contestation recevabilité

Les faits

Monsieur X m'a saisi aux fins d'obtenir le remboursement de plusieurs opérations de paiement effectuées frauduleusement à la suite du vol de sa carte bancaire professionnelle fonctionnant sur un compte d'entreprise.

Monsieur X indique avoir constaté des opérations qu'il n'avait pas autorisées et en avoir informé sans délai l'établissement bancaire émetteur de la carte. Il précise avoir également contesté ces opérations et procédé au dépôt d'une plainte.

Toutefois, l'établissement bancaire a refusé de procéder au remboursement intégral des sommes litigieuses, au motif que les opérations contestées auraient été réalisées avec utilisation du code confidentiel associé à la carte. En outre, l'établissement fait également valoir que le litige concerne une carte Corporate adossée à un compte d'entreprise et que Monsieur X n'est pas client de leur établissement. Elle estime donc que le dossier n'est pas recevable.

Monsieur X conteste la position de l'établissement concerné en soutenant que l'utilisation du code confidentiel a pu résulter d'un procédé frauduleux, de sorte qu'il ne saurait être tenu responsable des opérations litigieuses. Monsieur X m'a donc sollicité pour résoudre ce différend relatif au refus de remboursement opposé par son établissement bancaire. Ce dernier a contesté la recevabilité de la saisine du Médiateur.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue par courrier postal. Après un examen approfondi du dossier, il ressort que le litige soumis à la médiation concerne l'utilisation d'une carte bancaire de type « Corporate », rattachée à un compte ouvert au nom d'une entreprise.

Conformément aux dispositions applicables en matière de médiation de la consommation, notamment celles prévues par l'article L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, mon champ de compétence couvre les litiges opposant un consommateur, client particulier à un professionnel, son établissement bancaire. L'éligibilité d'une demande de médiation repose aussi sur l'existence d'un lien contractuel entre le consommateur et le professionnel.

Or, en l'espèce, la carte litigieuse étant associée à un compte d'entreprise, Monsieur X n'est pas client de l'établissement bancaire mis en cause. En l'absence de lien contractuel entre les parties, la demande de médiation est inéligible. ■

Romain

Virements frauduleux et retraits d'espèces par authentification biométrique – Assignation de la banque

Les faits

Monsieur X s'est fait voler son téléphone portable et sa carte bancaire dans la nuit du 15 au 16 juin. Son téléphone était enregistré comme appareil de confiance auprès de son établissement bancaire.

Les voleurs ont utilisé le téléphone volé pour consulter le code confidentiel de la carte bancaire via l'application bancaire, puis ont procédé à plusieurs retraits d'espèces pour un montant de NN euros. Ils ont ensuite enregistré plusieurs IBAN de bénéficiaires inconnus de Monsieur X, vidé ses comptes d'épargne vers son compte courant et réalisé plusieurs virements externes vers ces nouveaux bénéficiaires.

Selon la banque, l'ensemble des opérations, à savoir la consultation du code PIN, l'ajout de bénéficiaires et la validation des virements, avaient été réalisés par authentification forte via l'utilisation de la biométrie (reconnaissance par exemple par le téléphone volé du visage du titulaire de l'appareil ou de l'une de ses empreintes digitales…). Monsieur X affirmait n'avoir jamais communiqué ses données de sécurité personnalisées à quiconque et n'avoir pu signaler la fraude que le lendemain, le service client de la banque étant fermé le dimanche et l'accès à l'espace bancaire en ligne étant impossible sans l'appareil de confiance.

Après avoir déposé plainte et contesté l'ensemble des opérations auprès de son établissement bancaire, Monsieur X a vu sa demande de remboursement refusée, y compris après avoir adressé sa réclamation écrite. Il m'a alors

saisi afin d'obtenir le remboursement intégral de son préjudice.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site du Médiateur.

Après analyse du dossier, j'ai constaté que Monsieur X avait bien adressé une réclamation écrite à son établissement bancaire et que celui-ci avait refusé de faire droit à sa demande. La saisine du Médiateur avait été faite dans un délai inférieur à un an depuis la réclamation. Les conditions de recevabilité fixées par l'article L.612-2 du Code de la consommation étaient donc satisfaites.

Toutefois, au cours de la procédure de médiation, il est apparu que Monsieur X avait assigné son établissement bancaire devant un tribunal. Or, l'article L.612-2 3° du Code de la consommation énonce qu'un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

La voie judiciaire ayant été choisie par le consommateur, j'ai considéré que la médiation ne pouvait se poursuivre. ■

Christina

Représentation par un tiers – Qualité à agir – Tuteur

Les faits

La saisine a été introduite par Monsieur X, fils d'une cliente d'un établissement bancaire. Monsieur X sollicite la communication de l'ensemble des relevés de compte émis postérieurement au décès de son père, survenu en 2021.

Monsieur X indique avoir entrepris des démarches auprès de l'établissement bancaire afin d'obtenir les documents sollicités. Toutefois, ces démarches n'ayant pas permis d'aboutir à la communication des relevés demandés, il a adressé à l'établissement une réclamation écrite.

En l'absence de réponse satisfaisante apportée à sa demande, Monsieur X m'a saisi en vue de voir aboutir sa demande de communication desdits documents.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site du médiateur. En l'espèce, Monsieur X a respecté l'ensemble des conditions de recevabilité, ayant adressé une réclamation préalable à l'établissement bancaire pour le compte de sa mère et saisi le Médiateur dans les délais requis.

Toutefois, dès réception de la notification de la recevabilité du dossier, la banque m'a informé de l'existence d'un conflit familial entre les enfants de sa cliente et de la saisine du juge des tutelles par l'un d'entre eux afin de mettre en place une mesure de protection au bénéfice de leur mère.

Monsieur X ainsi que ses frères et sœurs ont été auditionnés par le tribunal de proximité qui a refusé de nommer Monsieur X ou l'un de ses frères et sœurs en qualité de tuteur.

Au vu de ces éléments, la demande introduite par Monsieur X pour le compte de sa mère a été déclarée irrecevable, celui-ci ne justifiant pas de la qualité requise pour agir en représentation de ses intérêts. Compte tenu du statut de majeure protégée de la cliente, la saisine du médiateur doit être introduite par le tuteur. ■

Propositions de solution

Yves

Prélèvements récurrents/ Opérations non autorisées

Les faits

Monsieur X m'a saisi, en sa qualité de consommateur, d'un différend l'opposant à sa banque à propos de plusieurs prélèvements qu'il juge frauduleux.

Cotitulaire d'un compte joint ouvert dans les livres de la banque, il avait signé un mandat de prélèvement au bénéfice d'une société pour un montant de X euros par mois la première année puis de X euros par mois les années suivantes.

Plusieurs années après, il a contesté 70 prélèvements effectués par la société pour un montant total de X euros sous sept noms différents.

La banque a versé en compensation du préjudice subi une certaine somme correspondant aux opérations intervenues durant les huit semaines précédant la contestation de son client. Estimant cette proposition insuffisante, il a demandé le remboursement de la totalité de son préjudice.

La banque a refusé de faire droit à cette demande, au motif qu'il s'agissait d'opérations autorisées au regard du code monétaire et financier. Par ailleurs, la banque déplorait que son client ne se soit pas manifesté plus tôt, celui-ci étant en mesure d'avoir connaissance des opérations par l'examen de ses relevés bancaires et depuis son espace en ligne.

L'analyse du Médiateur

J'ai commencé par rappeler le droit applicable aux prélèvements. Lorsque le prélèvement est adressé à la banque par le bénéficiaire, le banquier, sauf anomalie apparente, n'est pas tenu de s'assurer de l'existence du mandat de prélèvement donné par son client préalablement à l'exécution de l'ordre de prélèvement donné par celui-ci (Cass. com. 24 mai 2018, n° 17-11.710). Il reste que le client est en droit de contester les prélèvements ainsi opérés soit parce qu'il ne les pas autorisés, soit parce que les ayant autorisés, ils sont d'un montant plus élevé que celui qu'il avait prévu.

Dans les deux cas, le banquier doit rembourser à son client les opérations ainsi contestées avant de se retourner contre le bénéficiaire.

Si le client n'a pas autorisé les prélèvements, il est en effet en droit d'en obtenir le remboursement sur le fondement de l'article L133-18 du Code monétaire et financier au même titre que toute opération non autorisée. Mais il doit agir dans le délai prévu par l'article L133-24 du Code monétaire et financier, c'est-à-dire dans un délai de treize mois.

En revanche, lorsque le client a donné son autorisation mais que l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement, le client a droit au remboursement par son banquier si le montant de l'opération dépassait le montant auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat-cadre et des circonstances propres à l'opération (article L133-25 du code monétaire et financier).

La conclusion du Médiateur

En l'espèce, les montants ayant été indiqués dans le mandat, le dispositif précité de l'article L133-25 du Code monétaire et financier n'était pas applicable.

En revanche il n'est pas contesté que le client n'avait pas autorisé les prélèvements opérés pour un montant supérieur à celui figurant dans le mandat.

Il s'agissait donc d'opérations non autorisées que la banque doit rembourser dans le délai de contestation de 13 mois prévu par l'article L133-24 du Code monétaire et financier.

Toutefois J'ai pris en compte la précision apportée par cet article, selon laquelle le payeur doit agir « sans tarder » et ai considéré que Monsieur X, qui aurait dû vérifier la situation de son compte joint à réception de ses relevés ou par consultation en ligne, aurait dû réagir compte tenu de la fréquence et du montant des prélèvements, ce qui aurait limité les paiements frauduleusement effectués.

C'est pourquoi j'ai limité le montant du remboursement mis à la charge de la banque venant compléter la proposition initiale de cette dernière. ■

Christelle

Escroquerie survenue lors de la commande d'une nouvelle carte bancaire

Les faits

J'ai été saisi par Madame X concernant une demande de remboursement de paiements et de retraits effectués avec deux cartes bancaires différentes à 15 jours d'intervalle.

Madame X m'expliquait avoir été appelée par un faux conseiller qui l'a incitée à faire des manipulations sur son espace bancaire en ligne.

Quelques jours après, elle a constaté des débits effectués avec une carte qui lui était inconnue et s'est rapprochée de son agence. Celle-ci l'a alors informée que sa carte avait été mise en opposition (vraisemblablement par le fraudeur) ce qui avait déclenché l'envoi d'une nouvelle carte.

Par ailleurs, son numéro de téléphone sécurisé ainsi que son adresse figurant sur son espace bancaire en ligne avaient été modifiés par un tiers, le fraudeur en l'espèce. 15 jours plus tard, le même schéma de fraude se renouvelait.

La banque a refusé tout remboursement au motif que les opérations ont été validées par l'utilisation physique de la carte bancaire de Madame X et l'utilisation du code associé et que cette dernière a validé la modification de son numéro de téléphone.

Ainsi, le fraudeur, qui avait eu accès à son espace en ligne avait pu modifier son adresse postale, préalablement à la mise opposition en ligne de la carte de la cliente. Cette opposition a déclenché la commande d'une nouvelle carte envoyée à la nouvelle adresse enregistrée, tout comme le nouveau code par pli séparé.

Le fraudeur a ainsi pu récupérer la nouvelle carte émise ainsi que le code confidentiel associé qui lui ont été adressés par la banque à l'adresse qu'il avait renseignée sur l'espace bancaire en ligne de la cliente.

L'analyse du Médiateur

J'ai pu vérifier que la banque fournissait la preuve de la validation des opérations contestées par l'utilisation des cartes bancaires et des codes associés.

S'agissant d'opérations non autorisées, j'ai ensuite analysé si Madame X avait fait preuve de négligence grave. J'ai retenu que c'était bien le cas puisqu'elle avait validé via son dispositif d'authentification forte le changement de son numéro de téléphone de confiance en dépit de notifications claires sur l'objet de l'action validée. Cela supposait aussi nécessairement qu'elle avait compromis son identifiant et son code d'accès à l'espace en ligne.

En équité, j'ai également retenu que la banque avait manqué à son obligation de surveillance en ne détectant pas la succession d'actions suspectes sur l'espace en ligne.

J'ai également constaté d'autres manquements de la banque qui n'avait pas authentifié fortement la connexion du fraudeur à l'espace en ligne et le changement d'adresse postale.

En effet, j'ai considéré que la banque avait failli à son obligation légale de protection prévue à l'article L 133-15 du Code monétaire et financier qui précise que le prestataire de service de paiement (la banque) qui délivre un instrument de paiement (la CB) doit s'assurer que les données de sécurité personnalisées (le code secret) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que l'utilisateur autorisé.

Dans ce cas, la loi prévoit que la banque supporte le risque lié à l'envoi au payeur (le client) de l'instrument financier et de ses données de sécurité personnalisées.

La conclusion du Médiateur

Tenant compte des négligences graves de Madame X et des manquements de la banque, j'ai proposé en droit et en équité un remboursement partiel des opérations par la banque au profit de Madame X. ■

Jakob

Hameçonnage – Opérations frauduleuses avec CB physique et en ligne

Les faits

Monsieur X m'a saisi du litige qui l'oppose à sa banque s'agissant du remboursement de 44 opérations de paiement (paiements par carte bancaire à distance et de proximité, retraits et virements) qu'il estime frauduleuses.

Il explique avoir été victime d'une escroquerie lors d'un séjour au Maroc. Hébergé par un individu rencontré sur les réseaux sociaux, il a été incité par ce dernier à laisser son téléphone et son portefeuille dans son lieu de résidence, présenté comme sécurisé, pendant qu'il visitait des sites touristiques.



Il estime ne pas avoir commis de négligence et reproche à sa banque de ne pas avoir détecté le caractère inhabituel et répété des opérations.

La banque refuse le remboursement des opérations de paiement aux motifs qu'elles ont été validées en authentification forte et qu'aucune anomalie n'a été détectée. Elle estime que le client a été gravement négligent dans la conservation de ses moyens de paiement dans un environnement non sécurisé.

L'analyse du Médiateur

J'ai constaté que les opérations avaient bien été authentifiées fortement, exécutées et débitées sans défaillance technique. Bien que le client n'ait pas autorisé les opérations, les circonstances révèlent qu'il a facilité la compromission de ses données sans pour autant que la négligence grave puisse être formellement établie.

En effet, pour réaliser toutes les opérations litigieuses, le fraudeur a dû disposer du code de déverrouillage du téléphone, de l'identifiant et du code d'accès à l'espace bancaire en ligne du client et du code confidentiel de la carte.

Bien que les circonstances de compromission de ces codes n'étaient pas connues et ne permettaient pas de caractériser la négligence grave du client, j'ai considéré, en équité, qu'il fallait tenir compte du nombre de codes compromis et de l'imprudence du client qui avait laissé son téléphone et son portefeuille dans sa chambre sans aucune protection particulière.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai retenu en droit et en équité un partage de responsabilité et proposé un remboursement par la banque à hauteur de 50 % du montant des opérations de paiement ainsi que la prise en charge par celle-ci des frais bancaires résultant des opérations litigieuses au titre de l'article L.133-18 du Code monétaire et financier.

Le cas illustre les risques liés à la mise en confiance des fraudeurs et à la nécessité de conserver en permanence le contrôle sur ses moyens de paiement et données confidentielles conformément à l'article L.133-16 du Code monétaire et financier. ■

Samantha

Virement au profit d'un RIB frauduleux

Les faits

Monsieur X m'a saisi après avoir constaté deux virements au profit d'un RIB frauduleux. Il indiquait avoir souscrit, avec sa conjointe, en 2024, un prêt immobilier incluant une enveloppe dédiée au financement de travaux, dont le déblocage était conditionné à la transmission des factures et des coordonnées bancaires des professionnels, la banque procédant ensuite à leur règlement. Une plateforme était mise à sa disposition à cette fin.

Monsieur X précisait avoir reçu un courriel d'un artisan comportant deux factures et un RIB, puis, quelques minutes plus tard, un second message, apparemment émis par le même interlocuteur, lui communiquant de nouvelles coordonnées bancaires en remplacement des premières. Se fiant à ces derniers éléments, Monsieur X a transmis les informations à la banque en demandant le règlement des factures. Cette dernière a exécuté les virements sur la base des informations communiquées.

Le client indiquait avoir appris par la suite que les fonds avaient été versés sur un compte frauduleux. Il demandait le remboursement des virements effectués, estimant que la banque avait manqué à son devoir de vigilance.

La banque m'a répondu avoir exécuté les opérations conformément aux instructions reçues, en application de l'article L.133-21 du Code monétaire et financier, rappelant qu'en raison du principe de non-immixtion, elle n'avait pas à exercer un devoir de vigilance particulier en l'espèce. Elle précisait avoir tenté, sans succès, de récupérer les fonds.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que les opérations s'inscrivaient dans le cadre de décaissements liés à un prêt immobilier et constituaient des opérations autorisées, Monsieur X ayant expressément demandé l'exécution des virements sur la base des coordon-

nées transmises. Ces opérations ont donc été réalisées conformément aux dispositions des articles L.133-21 et suivants du Code monétaire et financier et n'ouvrent pas, en principe, droit à remboursement.

J'ai toutefois examiné en équité le respect par la banque de son obligation de vigilance. Si le principe de non-immixtion limite son intervention, elle doit néanmoins détecter les anomalies apparentes. Or, j'ai relevé que le RIB transmis présentait une anomalie tenant à une incohérence entre la domiciliation bancaire indiquée, qui ne correspondait à aucun établissement français alors que l'IBAN faisait référence à un établissement français teneur de compte. J'ai également observé que l'intitulé du compte semblait avoir été ajouté dans un second temps.

Ces éléments constituaient, selon moi, des anomalies apparentes qui auraient dû conduire la banque à alerter Monsieur X.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé que, si les virements litigieux constituaient des opérations autorisées ne pouvant donner lieu à un remboursement intégral, la banque avait néanmoins manqué à son obligation de vigilance en ne détectant pas une anomalie apparente affectant les coordonnées bancaires transmises.

Ainsi, j'ai proposé, en droit et en équité, que la banque verse à Monsieur X un geste en raison de l'anomalie non détectée. ■

Gérard

Vol de carte bancaire

Les faits

Un client m'a saisi d'un litige avec sa banque, qui refusait de rembourser le préjudice découlant d'une carte bancaire volée.

Il précisait que celle-ci avait été volée à son domicile dans la nuit du 5 au 6 juillet. Il indiquait avoir laissé la porte de son logement ouverte afin de permettre à une personne de son entourage d'y accéder, et soutenait que cette personne avait profité de son sommeil pour lui dérober sa carte bancaire, son téléphone portable ainsi que sa carte SIM.

Mais il ajoutait ne jamais avoir communiqué son code confidentiel à cette personne. Il ressortait toutefois du questionnaire de contestation produit au dossier qu'il avait répondu par l'affirmative à la question de savoir si le voleur « avait pu » prendre connaissance du code confidentiel de sa carte bancaire. Au regard des éléments communiqués par le client, il n'était toutefois pas possible de déterminer avec précision dans quelles circonstances le code confidentiel attaché à la carte bancaire avait été obtenu par l'auteur des opérations contestées.

Le voleur avait effectué, dans la nuit, plusieurs paiements de proximité et plusieurs retraits dans des DAB en utilisant le code PIN de la carte. Le client avait signalé les faits à la banque le 7 juillet et fait opposition à sa carte bancaire le 7 juillet à 11h34. Il avait ensuite déposé plainte le 9 juillet.

La banque refusait de procéder au remboursement des opérations au motif que les paiements de proximité concernés et les retraits contestés ont été réalisés par l'utilisation physique de la carte bancaire et validés par la composition du code confidentiel attaché à la carte bancaire du client.

L'analyse du Médiateur

J'ai rappelé que, selon une jurisprudence constante, la Cour de cassation juge, sur le fondement des articles L. 133-23, L. 133-19, IV et L. 133-16, alinéa 1er du Code monétaire et financier, qu'il appartient au banquier « de rapporter la preuve que l'utilisateur, qui nie avoir autorisé une opération de paiement, a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité des données de sécurité personnalisées ».

La Cour de cassation juge également de manière constante que « la négligence grave ne peut se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées ont été effectivement utilisés » (notamment Cass com 26 mars 2025, n°23-21.299).

Mais, en l'espèce, le client reconnaissait que ses moyens de paiement et les codes personnels associés étaient demeurés sans surveillance pendant son sommeil, alors que la porte de son logement avait été volontairement laissée ouverte. Il indiquait également que l'auteur des faits avait pu prendre connaissance du code confidentiel de sa carte bancaire le jour des opérations contestées ou les jours précédents. Le voleur alors en possession de la carte bancaire et du code PIN associé avait ainsi pu effectuer les opérations contestées.

La conclusion du Médiateur

L'article L.133-16 faisant obligation à l'utilisateur de service de paiement de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses « données de sécurité personnalisées », la situation constituait, en l'espèce, selon moi, un cas de négligence grave privant le client de tout droit à remboursement. ■

Chloé

Succession – Retraits frauduleux post décès du titulaire du compte, forclusion

Les faits

Les ayants-droits de Monsieur X m'ont saisi d'un différend les opposant à la banque relatif à 25 retraits par carte bancaire, d'un montant total de 12 500 euros, effectués entre le 7 mai et le 15 décembre 2020, soit postérieurement au décès de Monsieur X survenu le 5 mai 2020.



Le 18 mars 2025, le notaire en charge de la succession a contesté lesdites opérations et demandé leur remboursement considérant que le défunt ne pouvait valablement avoir réalisé ces opérations.

La banque a refusé d'accéder à cette demande, soulignant qu'elle n'a été informée du décès qu'en décembre 2020, et aux motifs d'une part, que les opérations ont fait l'objet d'une authentification forte, et d'autre part, que la contestation des opérations était forclose. Insatisfaits, les ayants droits m'ont saisi estimant que la forclusion ne pouvait leur être opposée.

L'analyse du Médiateur

J'ai pris connaissance de l'ensemble des pièces communiquées par les parties. J'ai relevé que la carte bancaire utilisée avait fait l'objet d'un renouvellement automatique avant le décès de Monsieur X, aucun élément dans le dossier permettant de caractériser un manquement de la banque dans sa délivrance.

J'ai également relevé que les retraits avaient été effectués en authentification forte avec la présence physique de la carte et la saisie du code confidentiel, sans anomalie détectable pour la banque qui ignorait alors le décès de son client.

J'ai relevé que les opérations, bien que non autorisées du fait du décès, ont été contestées au-delà du délai de 13 mois prévu par l'article L.133-24 du Code monétaire et financier, et ce quel que soit le point de départ retenu.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé que la banque n'avait commis aucune faute, ni dans la délivrance de la carte bancaire, ni dans l'exécution des opérations, dès lors qu'elle n'avait pas été informée du décès de son client. Ainsi, j'ai considéré que la notification du décès à la banque était tardive, tout comme l'était également la contestation des opérations qui étaient dès lors forcloses. En conséquence, j'ai proposé, en droit comme en équité, de ne pas faire droit à la demande d'indemnisation formée par les ayants-droits de Monsieur X. ■

David

Escroquerie – Virement sur RIB frauduleux

Les faits

J'ai été saisi par Monsieur X concernant une demande de remboursement de deux virements jugés frauduleux. En effet, il souhaitait acquérir, via internet, un véhicule haut de gamme, proposé à un prix particulièrement attractif.

Après avoir vérifié les éléments de la société venderesse et du véhicule en vente, il a demandé à son banquier de procéder à une vérification de son côté des coordonnées bancaires.

Un premier virement a été réalisé par le client lui-même depuis son espace personnel. Un deuxième virement, qui devait être réalisé par l'agence en raison du montant important de l'opération, a néanmoins été identifié comme suspect par la banque.

À ce titre, le directeur d'agence a contacté lui-même le prétendu vendeur, aux fins de vérifier la transaction. Rassuré par ses dires et l'envoi d'une pièce d'identité et un extrait du KBIS, le client a confirmé la transaction.

Le véhicule n'ayant pas été livré, l'escroquerie a été dévoilée. La société concernée ainsi que son dirigeant étaient en réalité victimes d'une usurpation d'identité. La demande de retour de fonds ou « recall » n'a pas permis de récupérer les fonds virés.

Le client reprochait à la banque d'avoir manqué à son devoir de vigilance, tandis que celle-ci lui faisait grief de ne pas s'être déplacé afin de voir le véhicule et de rencontrer le prétendu garagiste.

L'analyse du Médiateur

L'opération frauduleuse devait être caractérisée comme autorisée, dès lors que le payeur avait ordonné la réalisation du virement à la banque. Le client en effet souhaitait acquérir un véhicule et réaliser l'opération de paiement.

La question portait en réalité sur l'obligation de vigilance de la banque. Certes, elle avait procédé à certaines vérifications mais son attention aurait dû être attirée par un certain nombre d'indices permettant de suspecter une opération frauduleuse.

En effet :

- le numéro SIREN de la société vendeuse n'était pas celui présent dans le bon de commande. Une recherche dans l'annuaire d'entreprises aurait permis de vérifier que le SIREN indiqué était invalide ;
- le numéro de téléphone indiqué dans la facture et dans le bon de commande n'était pas attribué ;
- le site de la société vendeuse, toujours en activité présentait un caractère frauduleux. En effet, la rubrique « avis clients » était statique et ne permettait ni la publication de nouveaux commentaires ni la consultation d'avis antérieurs. L'adresse indiquée, qui apparaît sur une carte google, était en fait un terrain inoccupé dans une zone résidentielle.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé que la responsabilité de la banque était engagée en raison du caractère incomplet des vérifications qu'elle avait réalisées. J'ai donc proposé que la banque accorde un geste à son client d'un montant que j'ai fixé en équité pour tenir compte de ces manquements. ■

Enzo

Virement frauduleux initié par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'initiation de paiement (PSIP)

Les faits

Madame X m'a saisi en déplorant avoir été victime d'une fraude téléphonique par usurpation de numéro, à la suite de laquelle deux opérations ont été réalisées sur son compte, dont un virement instantané de 3 800 euros initié par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'initiation de paiement (PSIP). Elle demandait le remboursement de cette opération, contestant en être à l'origine.

La banque m'a justifié que le virement litigieux avait été validé au moyen du dispositif d'authentification forte de la cliente et qu'aucune anomalie n'avait été relevée.

Elle soulignait également que la cliente avait elle-même validé l'opération, ce qui caractérisait, selon la banque, une négligence grave.

L'analyse du Médiateur

J'ai pris connaissance de l'ensemble des éléments du dossier et des justificatifs produits par les parties.

J'ai relevé que le virement litigieux avait bien été authentifié au moyen du dispositif de sécurité personnel de Madame X, ce qui permettait de considérer qu'elle avait elle-même validé l'opération en suivant les instructions d'un tiers, dans un contexte de manipulation par un fraudeur. Cette circonstance caractérisait, selon moi, une négligence grave de Madame X au sens des dispositions du Code monétaire et financier, privant la cliente de son droit au remboursement.

En effet, conformément à l'article L.133-16 du Code monétaire et financier, l'utilisateur de services de paiement doit utiliser l'instrument de paiement conformément aux conditions régissant sa délivrance et son utilisation.

Toutefois, j'ai également constaté que la banque ne justifiait pas avoir procédé à une authentification forte lors de la connexion à l'espace bancaire en ligne de la cliente au moment de l'intervention du PSIP. Ce manquement aux dispositions du Code monétaire et financier (article L.133-44) était selon moi, de nature à justifier un geste à la charge de la banque.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé que, malgré la négligence grave de Madame X excluant son droit au remboursement du virement litigieux, le manquement de la banque à ses obligations en matière d'authentification forte justifiait l'octroi d'un geste en sa faveur dont j'ai fixé le montant en équité. ■

Babak

Placements financiers frauduleux

Les faits

Madame X, qui estime avoir été victime d'une escroquerie sur laquelle elle ne donne aucune information, m'a saisi en vue d'obtenir le remboursement de plusieurs virements réalisés en agence ou sur son application bancaire pendant une période de 2 ans.

La cliente ne fournit pas de liste détaillée des opérations contestées dans son dossier ; elle se limite à me fournir une estimation globale, d'un montant total de 271 500 euros.

La banque m'a communiqué les relevés bancaires de la cliente et a tenté d'identifier les virements susceptibles d'être litigieux. Toutefois, en l'absence de contestation précise et détaillée de la cliente, la banque n'a pu établir une liste exhaustive de ces opérations.

À l'appui de sa demande, la cliente affirme que la banque a manqué à son devoir de vigilance. Si elle ne conteste pas la réalisation des opérations, elle soutient que la banque aurait dû être alertée par les virements inhabituels et à destination de bénéficiaires étrangers.

La banque m'a expliqué que des virements d'un montant important ont été exécutés en agence au motif que la cliente souhaitait acquérir des cryptoactifs ou encore financer un dispensaire à l'étranger. Par ailleurs, la banque a mis en garde la cliente à plusieurs reprises concernant ces investissements et sur une éventuelle fraude.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que les courriers de la cliente ne listaient pas avec précision les virements contestés.

En outre, les conditions dans lesquelles ces opérations ont été réalisées n'ont pas été portées à ma connaissance. Or, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'examen du caractère autorisé ou non d'une opération de paiement, de ses modalités d'exécution, de l'éventuelle négligence grave du client et de la responsabilité de la banque ne peut s'envisager que pour une opération déterminée que l'on peut identifier.

La cliente indiquait avoir consenti à chacune des opérations réalisées pendant la période contestée, sans préciser lesquelles ; elle en était donc l'auteur et ce, dans le dessein de réaliser des placements financiers ou des investissements qui se sont avérés être frauduleux. J'ai, par conséquent, considéré qu'il s'agissait d'opérations autorisées n'ouvrant droit à aucune obligation de remboursement de la part de la banque.

En présence d'opérations autorisées, la banque est tenue, en droit, à une obligation de vigilance qui l'oblige, en cas d'opérations suspectes ou atypiques ou contenant des anomalies matérielles ou intellectuelles, à alerter son client ou s'assurer qu'il en est bien à l'origine.

En l'espèce, la banque avait été informée, à partir d'une date qui n'a pas été précisée par les parties, des projets d'investissement de la cliente. Compte tenu des renseignements dont elle disposait et du caractère répété des opérations réalisées, la banque est intervenue auprès de sa cliente à plusieurs reprises, en

raison d'une suspicion de fraude, afin de l'alerter sur les risques qu'elle encourrait. La cliente cependant n'a pas jugé opportun de suivre les alertes formulées par la banque.

En conséquence, j'ai considéré que la banque était intervenue auprès de sa cliente pour l'alerter sur le risque de fraude qui pouvait être associé à ces opérations, la cliente ayant choisi de poursuivre les opérations malgré ces alertes, ce qui était de nature, selon moi, à exclure toute responsabilité de la part de la banque.

La conclusion du Médiateur

J'ai noté que la cliente avait reconnu avoir consenti aux opérations litigieuses, ce qui m'a permis de considérer qu'il s'agissait d'opérations autorisées n'ouvrant droit à aucun remboursement de la part de la banque.

J'ai également noté que la cliente avait décidé de ne pas tenir compte des mises en garde de la banque et de poursuivre les opérations litigieuses, ce qui était de nature à exclure la responsabilité de la banque au titre de son obligation de vigilance. ■

Sarah

Défaut d'étanchéité des comptes parents/enfants mineurs

Les faits

Madame X m'a saisi afin d'obtenir le remboursement de deux virements effectués à la suite d'une fraude réalisée par courriel suivie d'un appel téléphonique. Elle indique n'avoir communiqué à son interlocuteur que ses identifiants de connexion à son espace bancaire en ligne.

La cliente soutient que les fonds disponibles sur son compte étaient insuffisants pour permettre ces virements et relève qu'un virement préalable, effectué depuis le compte épargne de son fils mineur vers son compte personnel, a permis leur exécution. Elle estime que la banque aurait dû détecter et bloquer lesdites opérations.

La banque a refusé le remboursement des opérations au motif que la cliente avait compromis ses données de sécurité personnalisées.

L'analyse du Médiateur

J'ai constaté que ni l'accès à l'espace bancaire en ligne de la cliente ni les virements litigieux eux-mêmes n'avaient fait l'objet d'une authentification forte. De plus, pour le virement effectué entre le compte épargne du mineur et le compte courant de Madame X, aucune authentification forte n'avait été requise, alors que les titulaires des comptes étaient deux personnes distinctes.

Conformément à l'article L.133-19 V. du Code monétaire et financier l'absence d'authentification forte sur les opérations précitées a pour conséquence que le payeur ne doit supporter aucune conséquence financière résultant desdites opérations.

Cependant, dans le cas d'espèce, la communication par la cliente de son identifiant et de son code confidentiel permettant l'accès à son espace bancaire en ligne a permis au fraudeur d'initier les virements litigieux. J'ai considéré en équité qu'il convenait d'en tenir compte dans la proposition de solution.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai demandé à la banque de rembourser à sa cliente 70 % du montant des opérations litigieuses ainsi que d'accorder un geste pour le défaut d'étanchéité entre le compte épargne du fils mineur et celui de la cliente. ■

Cassandra

Mobilité bancaire

Les faits

Monsieur et Madame X m'ont saisi concernant les difficultés rencontrées lors du transfert de leurs comptes bancaires de la banque Y (partie à la médiation) vers un nouvel établissement bancaire Z. En l'espèce, les clients avaient souhaité effectuer une mobilité bancaire ainsi qu'un transfert de la domiciliation des échéances de leur prêt immobilier chez la banque Z. Cette demande de modification de la domiciliation des échéances a été refusée par la banque Y. Le compte joint sur lequel étaient prélevées les échéances du prêt immobilier est donc demeuré ouvert dans les livres de la banque Y.

Le litige qui m'a été soumis concernait uniquement les conditions de réalisation de la mobilité bancaire. Une première mobilité bancaire vers la banque Z a ensuite été opérée, à la demande des clients.

Néanmoins, à la suite de plusieurs dysfonctionnements constatés s'agissant notamment de l'utilisation de la carte bancaire de Monsieur X les clients ont préféré rapatrier leurs comptes vers leur établissement initial (la banque Y) procédant ainsi à une mobilité bancaire en sens inverse.

Les clients m'ont ensuite sollicité, afin d'effectuer une nouvelle mobilité bancaire correspondant en réalité à la mobilité bancaire initiale en faveur de la banque Z, en exigeant l'exécution immédiate du transfert de leurs comptes et sollicitant une indemnisation au titre du préjudice moral subi et du défaut d'accompagnement de la part des conseillers de l'établissement Y.

Les mobilités bancaires successives auraient empêché Monsieur X de disposer pleinement de sa carte bancaire, et de réaliser tout achat à partir du compte-joint qu'il détient avec Madame X. En effet, la carte bancaire de Monsieur X avait fait l'objet d'une résiliation de la part de la banque Y en raison de la première mobilité effectuée.



La banque Y m'a expliqué refuser d'accéder aux demandes de ses clients au motif qu'elle ne saurait être responsable des désagréments qui ont pu être occasionnés lors des deux mobilités bancaires. Elle indique n'avoir fait qu'exécuter les demandes de ses clients et fournit, à ce titre, un mandat de mobilité bancaire réglementé s'agissant de la seconde mobilité en sens inverse de la première, signé par les clients.

Par ailleurs, concernant la résiliation de la carte bancaire de Monsieur X, la banque Y m'a indiqué que les clients ne s'étaient pas retrouvés sans instrument de paiement puisqu'une nouvelle carte avait été commandée le jour même. Elle ajoute que la cliente possédait également une carte bancaire active sur le compte joint au moment de la résiliation de celle de son mari.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que la seconde mobilité bancaire, au profit de la banque Y avait été correctement réalisée conformément à la règlementation en vigueur (L.312-1-7 du Code monétaire et financier), la banque Y ayant bien justifié qu'elle avait exécuté le mandat qui lui avait été confié par ses clients.

S'agissant de la résiliation de la carte bancaire de Monsieur X, j'ai constaté d'une part que les clients avaient été informés de cette résiliation et qu'une nouvelle carte avait été immédiatement commandée par la banque. J'ai également remarqué que les clients n'étaient pas totalement privés de moyens de paiement dans la mesure où la carte de Madame X était restée active sur le compte joint.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé que la responsabilité de la banque n'était pas engagée, celle-ci ayant correctement exécuté le mandat de mobilité bancaire signé par ses clients. S'agissant de la résiliation de la carte bancaire de Monsieur X, j'ai estimé que la responsabilité de la banque n'était pas engagée pour les raisons précitées.

J'ai néanmoins invité Monsieur et Madame X à se rapprocher de leur nouvel établissement bancaire afin d'engager, s'ils le souhaitaient, une nouvelle mobilité bancaire en leur indiquant qu'il leur appartiendrait de signer un nouveau mandat auprès de leur nouvelle banque pour réaliser cette mobilité. ■

Florence

Refus de demande de désolidarisation et de radiation du Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) par la banque

Les faits

Madame X m'a saisi d'un différend avec sa banque concernant sa demande de désolidarisation d'un prêt immobilier souscrit avec son ex-mari ainsi que sa demande de radiation du FICP, demandes qui ont été refusées par l'établissement bancaire.

Madame X et Monsieur Y avaient contracté auprès de la banque un prêt immobilier de NN euros, remboursable sur NN mois au taux annuel de X %, destiné à financer l'acquisition d'un bien en indivision.

À la suite de leur divorce, il a été mis fin à l'indivision, Monsieur Y ayant racheté les parts de Madame X, devenant ainsi le seul propriétaire du bien.

Madame X a alors sollicité à plusieurs reprises la désolidarisation du prêt immobilier qui n'a pas été acceptée par la banque.

Par ailleurs, la banque, ayant constaté des impayés non régularisés sur le prêt immobilier, a procédé à l'inscription de Madame X au FICP. Ayant été saisi par Madame X uniquement, je ne dispose d'aucune information sur l'inscription de Monsieur Y au FICP.

Madame X a contesté être tenue au remboursement du prêt, soutenant que Monsieur Y avait seul l'usage et la jouissance du bien.

La banque a rappelé que le contrat de prêt immobilier prévoit une solidarité entre co-emprunteurs : chacun demeure tenu de l'intégralité de la dette envers le prêteur, indépendamment des accords pouvant exister entre co-emprunteurs ou de l'occupation du bien. Elle a précisé également que la désolidarisation n'était pas automatique et requérait son accord, après examen de la solvabilité de l'emprunteur restant engagé. Or, en l'espèce, le prêt présentait déjà des impayés, excluant tout accord de désolidarisation de sa part.

Par ailleurs, la banque a indiqué que l'inscription de Madame X au FICP résultait des impayés du prêt immobilier et qu'en l'absence de régularisation, sa levée était impossible.

L'analyse du Médiateur

Concernant la désolidarisation, j'ai rappelé à Madame X qu'elle s'était engagée solidairement auprès de la banque lors de la signature du contrat de prêt immobilier et que conformément à l'article 1103 du Code civil, « les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits ». Ce principe implique que les engagements souscrits dans le cadre du contrat de prêt immobilier s'imposent aux parties.

S'agissant de la solidarité entre co-emprunteurs, l'article 1310 du Code civil précise que « la solidarité est légale ou conventionnelle ; elle ne se présume pas ». En l'espèce, le contrat de prêt comportait expressément une clause de solidarité. En effet, les conditions générales de l'offre de prêt prévoyaient que « toutes les obligations à la charge du (ou des) emprunteur(s) [étaient] stipulées indivisibles et solidaires de telle sorte que leur exécution pourrait être réclamée pour le tout à n'importe lequel des héritiers et ayant droit de l'emprunteur ou de chacun des co emprunteurs. »

Ainsi, Madame X, en sa qualité de co-emprunteuse signataire du contrat, demeurait solidairement responsable, avec Monsieur Y, du remboursement du prêt immobilier, conformément aux stipulations contractuelles et aux dispositions du Code civil. J'ai également rappelé que conformément à l'article 1193 du Code civil « les contrats ne peuvent être modifiés ou révoqués que du consentement mutuel des parties (…) ».

Dès lors, la désolidarisation des co-emprunteurs au titre du prêt immobilier nécessitait l'accord de la banque qui pouvait la refuser en fonction de sa seule appréciation du risque. J'ai précisé que l'acceptation ou le refus de révision des conditions d'un contrat de prêt immobilier relevait uniquement de la politique commerciale de la banque et qu'en ma qualité de Médiateur de la consommation, je n'étais pas en mesure de m'immiscer dans cette politique commerciale, ni de contraindre la banque à accepter une demande de désolidarisation du prêt.

Toutefois, eu égard aux circonstances particulières liées à la séparation de Monsieur Y et de Madame X, j'ai invité la banque à réexaminer la demande de désolidarisation de Madame X, dès lors que la régularisation des impayés aura été effectuée.

Sur la radiation de l'inscription au FICP, j'ai précisé à Madame X que cette inscription était régulière, dès lors que le prêteur l'avait informée par écrit, 30 jours avant la transmission des informations à la banque de France, afin de lui laisser un délai pour régulariser la situation. Faute de régularisation dans ce délai, elle a ensuite été avisée de son inscription au FICP par courrier RAR.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, au vu des éléments du dossier, j'ai considéré que l'établissement bancaire n'engageait pas sa responsabilité en refusant la désolidarisation du prêt immobilier et la radiation de l'inscription de la cliente au FICP.

La désolidarisation d'un prêt ne peut en effet intervenir sans l'accord préalable du prêteur et doit s'effectuer dans le respect strict des dispositions prévues au contrat de crédit immobilier.

Par ailleurs, j'ai rappelé que la radiation d'une inscription au FICP n'est possible que dans les cas suivants : la réception par la banque de France de la déclaration de paiement intégral des sommes dues effectuée par l'établissement à l'origine de l'inscription au fichier ou l'expiration du délai légal maximal d'inscription fixé à cinq ans selon l'article L752-1 du Code de la consommation. ■

Justine

Affectation des fonds d'un prêt relais

Les faits

Madame X m'a saisi en déplorant une erreur de la banque dans l'affectation des fonds issus d'un prêt relais contracté. En effet, dans la perspective d'un investissement immobilier avec Monsieur Z et de la vente d'un bien propre grevé d'un prêt immobilier, la banque a proposé à Madame X de souscrire deux prêts immobiliers, en ce compris un prêt relais, dont les fonds devaient être affectés au remboursement du prêt immobilier portant sur son bien propre. Or, l'intégralité des fonds a été versée sur le compte du notaire en charge de l'acquisition du bien immobilier avec Monsieur Z. Constatant un trop perçu, le notaire a reversé l'excédent des fonds sur le compte de Monsieur Z.

Madame X a constaté cette erreur d'affectation des fonds plus d'un an après et s'est alors rapprochée de la banque afin de solliciter notamment le remboursement de divers frais, ainsi que l'application d'un taux zéro sur l'un des prêts.

La banque a reconnu avoir commis une erreur dans l'affectation des fonds et m'a expliqué que celle-ci aurait pu être rapidement rectifiée si Monsieur Z avait immédiatement signalé le trop-perçu versé par le Notaire, si Madame X avait réalisé qu'elle continuait à s'acquitter de l'échéance du prêt initial et si Monsieur Z était toujours en possession du trop-perçu versé.

Elle m'indiquait également maintenir la proposition formulée par son Département Recouvrement comprenant notamment la déduction des frais de garantie et de dix-sept mensualités hors assurance, à condition que Monsieur Z effectue un remboursement anticipé partiel et que le plan de remboursement du capital restant dû du prêt relais à un taux de 2,5 % sur une durée de 60 mois soit accepté.

L'analyse du Médiateur

J'ai pris connaissance du montage financier tel que prévu par le courtier de Madame X, qui prévoyait qu'elle aurait dû supporter le remboursement des échéances de deux prêts immobiliers. Or, en l'espèce, en raison de l'erreur commise par la banque, qui ne le conteste pas, Madame X a dû s'acquitter du remboursement des mensualités de trois prêts immobiliers ce qui lui a causé un préjudice que j'ai chiffré au regard des éléments en ma possession.

En outre, j'ai procédé à une analyse du préjudice total allégué par Madame X ainsi que des modalités contenues dans la proposition amiable de règlement tant de la banque que de Madame X.

Par ailleurs, j'ai constaté que l'inaction de Madame X et de Monsieur Z avait contribué à la réalisation du préjudice de la cliente.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé qu'en l'espèce, les torts étaient partagés la responsabilité des deux parties pouvant en effet être engagée au regard d'une part de l'erreur commise par la banque et d'autre part de l'inertie constatée de Madame X et de Monsieur Z. Dans ces conditions, j'ai considéré que la proposition de la banque formulée par son département recouvrement et décrite ci-dessus, était particulièrement à l'avantage de Madame X.

Aussi, j'ai invité en droit et en équité, la banque à maintenir sa proposition et Madame X à l'accepter. ■

Florie

Prêt immobilier – Transfert de prêt

Les faits

Les époux X m'ont saisi concernant un différend les opposant à leur banque relatif à un transfert de prêt immobilier.

Monsieur et Madame X avaient contracté un prêt immobilier pour financer l'achat de leur résidence principale. Ils ont ultérieurement mis en vente leur bien et demandé à transférer ce prêt afin de continuer à bénéficier du taux d'intérêt de ce prêt dans le cadre de l'acquisition d'un nouveau bien immobilier.

Les clients reprochaient à leur banque ne pas les avoir informés de la présence d'une disposition contractuelle interdisant le transfert du prêt sur un nouveau bien. Ils dénonçaient enfin un manque d'accompagnement et de diligence dans les réponses qu'ils qualifiaient de tardives de la part de la banque.

La banque, de son côté, expliquait, en s'appuyant sur les dispositions contractuelles du prêt, que ce transfert n'était pas prévu au contrat et qu'elle n'entendait pas répondre favorablement à cette demande.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que la banque, en refusant le transfert du crédit sur un autre bien immobilier, n'avait fait qu'appliquer les dispositions contractuelles du crédit litigieux, qui prohibait un tel transfert. J'ai pu constater que les clients avaient pris connaissance des documents précontractuels obligatoires et que la banque avait bien respecté son devoir d'information.

En outre, la transférabilité du prêt relève de la seule liberté contractuelle. Ainsi, quand bien même une telle clause aurait permis le transfert du prêt, celui-ci demeurait soumis à l'accord de la banque.

J'ai donc considéré que la responsabilité de la banque n'était pas engagée sur ce point. J'ai enfin constaté que la banque avait répondu à tous les courriers des clients dans un délai raisonnable et qu'il ne pouvait lui être reproché un manque de diligence. En revanche, j'ai remarqué qu'aucun rendez-vous n'avait été planifié concernant l'accompagnement des clients dans leur mobilité géographique.

La conclusion du Médiateur

J'ai considéré que la banque avait correctement répondu aux demandes des époux X relatives au transfert du prêt immobilier et que sa responsabilité n'était pas engagée. J'ai toutefois invité les parties à convenir d'un rendez-vous pour étudier les différentes solutions d'accompagnement de leur projet de mobilité. ■

Frédéric

Frais de succession

Les faits

Monsieur X m'a saisi en déplorant des frais bancaires de 750 euros liés au traitement de la succession de sa mère et qu'il estimait injustifiés.

Il demandait une exonération de ces frais dont le montant lui semblait exorbitant et peu justifié au vu des avoirs en jeu, comme le confirmait d'ailleurs, selon lui, un projet de loi en cours de discussion au moment de sa demande de remboursement effectuée auprès de la banque.

La banque m'a expliqué que les 750 euros étaient bien conformes à ses Conditions et tarifs.

Elle soulignait également que le règlement d'une succession consiste en un important travail d'échanges entre ses services et les offices notariaux, l'objectif étant de recenser les contrats, de procéder aux opérations de liquidation, aux règlements de facture à l'analyse de différentes pièces.

L'analyse du Médiateur

J'ai pris connaissance des conditions tarifaires évoquées par la banque et n'ai constaté aucune erreur dans le montant du calcul des frais appliqués au traitement de la succession de la mère de Monsieur X.

J'ai relevé par ailleurs que la loi du 13 mai 2025 évoquée par Monsieur X n'était pas applicable aux faits de l'espèce puisqu'elle n'est entrée en vigueur qu'a posteriori, le 15 novembre 2025.

Ainsi, pour information, la loi n° 2025-415 du 13 mai 2025, complétée par le décret du 13 août 2025, encadre désormais strictement depuis son entrée en vigueur les frais bancaires appliqués lors des successions. Désormais, les frais bancaires liés à la succession sont plafonnés à 1 % du montant total des soldes et produits d'épargne du défunt, avec un plafond maximal fixé par le décret à 850 euros, ce montant étant revalorisé au 1er janvier de chaque année en fonction de l'inflation.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé qu'en droit ce nouveau dispositif n'était pas applicable à la succession de la cliente ouverte fin février 2025 de sorte que la tarification de la banque en vigueur au moment de son décès était bien opposable à ses héritiers dont Monsieur X. ■

Dimitri

Demande de substitution d'assurance emprunteur

Les faits

Monsieur X m'a saisi en déplorant le refus de la banque d'accéder à sa demande de substitution de son assurance emprunteur qu'il avait souscrite auprès de la banque, dans le cadre d'un prêt pour travaux d'un montant de 75 000 euros, garanti par une caution personnelle.



La banque m'a expliqué qu'elle refusait de faire droit à la demande du client car la nature du prêt ne permettait pas d'exercer le droit de résiliation et de substitution en cours de contrat, dans la mesure où l'offre de prêt à laquelle le client a souscrit était régie par les articles L.312-1 et suivants du code de la consommation.

L'analyse du Médiateur

J'ai pris connaissance des dispositions des articles L.313-30 et suivants du Code de la consommation, dont il ressort que la substitution d'assurance n'est prévue que pour les contrats de prêt qui relèvent des dispositions applicables au crédit immobilier.

J'ai relevé qu'il est mentionné dans l'offre de prêt à laquelle Monsieur X a souscrit, que le prêt relève des articles L.312-1 et suivants du Code de la consommation, régissant le crédit à la consommation.

J'ai ensuite rappelé que les parties ne sont pas libres de retenir la qualification qu'elles souhaitent, cette qualification devant être appréciée au regard notamment de l'article L.312-4, 3° du même code. Selon cet article, relèvent du régime applicable au crédit à la consommation les crédits d'un montant compris entre 200 et 75 000 euros inclus, ainsi que les crédits pour travaux qui ne sont pas garantis par une sûreté réelle.

Dans ces conditions, j'ai estimé que le prêt souscrit par le client relevant des dispositions applicables au crédit à la consommation, celui-ci ne pouvait bénéficier du droit à la substitution de l'assurance emprunteur prévu pour les crédits immobiliers.

La conclusion du Médiateur

Après avoir reconnu que l'intitulé du prêt et de l'offre de prêt (« offre de contrat de crédit(s) immobilier(s) ») a pu créer une confusion dans l'esprit de Monsieur X, j'ai toutefois estimé que le refus de la banque était juridiquement fondé. ■

annexes

04

Informations pratiques pour saisir le Médiateur

Conditions pour saisir le Médiateur

Le Médiateur ne peut être saisi que :

1. par un client d'une banque adhérente au service de médiation (cf. Liste des banques adhérentes en 2025, page 46) ;
2. après avoir fait une demande écrite auprès de son établissement bancaire ; si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou en cas d'absence de réponse dans les deux mois, le Médiateur peut être saisie.
3. si la réclamation est datée de moins d'un an ;
4. si le consommateur est une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels ;
5. si le litige n'est pas ou n'a pas été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

Comment saisir le Médiateur

Pour une saisine par courrier postal :

Monsieur le Médiateur auprès de la FBF
CS 151
75422 PARIS Cedex. 9

Les informations utiles et nécessaires à l'étude du dossier sont les suivantes :
- le nom du demandeur ainsi que ses coordonnées postales complètes et lisibles, éventuellement une adresse mail et/ou un numéro de téléphone ;
- le nom complet de l'établissement bancaire et son adresse (pour les mutualistes, préciser la caisse) ;
- la description claire de l'objet du litige et de la demande ;
- la copie de tous les échanges de courriers, courriels, copies d'écran (si des messages ont été envoyés depuis une plateforme Internet), et les copies des contrats et relevés de compte nécessaires à la compréhension du litige.

Ne pas agrafer, ni coller, ni scotcher les pièces jointes. Il est préférable d'éviter d'envoyer des documents originaux.

Pour une saisine en ligne :

Sur le site : https://lemediateur.fbf.fr/ (cliquer sur « saisir le médiateur »), remplir le formulaire et joindre les échanges de courriers, courriels, copies d'écran et les copies des contrats et relevés de compte nécessaires à la compréhension du litige.

L'ajout des pièces annexes est très important pour la bonne compréhension de la demande de médiation.

Liste des banques adhérentes 2025

41829	Al Khaliji France SA
12240	Allianz Banque
19530	Amundi Asset Management
23890	Attijariwafa Bank Europe
12548	Axa Banque
41189	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
19229	Banco Sabadell
44729	Banco Santander SA
18089	Bank Audi France
41259	Bank Melli Iran
18769	Bank of China Paris Branch
14879	Bank of India
44269	Bank Saderat Iran
17579	Bank Tejarat
17599	Banque Banorient France (ex. Blom Bank France)
17499	Banque Calédonienne d'Investissement – BCI
12468	Banque Cantonale de Genève (France) SA
41439	Banque Chaabi du Maroc
24659	Banque Chabrières
44149	Banque d'Escompte (Banque Wormser Frères)
17619	Banque de l'Europe Méridionale – BEMO
12149	Banque de Polynésie
11408	Banque de Wallis & Futuna
12879	Banque Delubac & Cie
13149	Banque Edel SNC
18719	Banque Française Commerciale Océan Indien
18869	Banque Française Mutualiste – BFM
11438	Banque Hottinguer
12179	Banque Intercontinentale Arabe – BIA
17959	Banque Michel Inchauspe – BAMI
18569	Banque MISR
40978	Banque Palatine
17679	Banque Populaire SBE
11989	Banque Pouyanne
19069	Banque Richelieu France (ex. Kbl Richelieu Banque Privée)
13579	Banque Saint Olive
17779	Banque SBA
17469	Banque Socredo
12688	BEA International
16218	Bforbank
16158	BGFIBanque Europe
12249	BMCE Bank International PLC
30004	BNP Paribas
13088	BNP Paribas Antilles Guyane
17939	BNP Paribas Nouvelle Calédonie
41919	BNP Paribas Réunion
40618	BoursoBank
15930	BPCE Payment Services
23779	Byblos Bank Europe SA
13335	Caisse d'Épargne Aquitaine-Poitou-Charentes
18715	Caisse d'Épargne Auvergne et Limousin
12135	Caisse d'Épargne Bourgogne Franche-Comté
14445	Caisse d'Épargne Bretagne Pays-de-Loire
16275	Caisse d'Épargne Hauts-de-France
14505	Caisse d'Épargne Loire-Centre
13135	Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées
11425	Caisse d'Épargne Normandie
13825	Caisse d'Épargne Rhône-Alpes
12619	Caixa Geral de Depositos
11689	Citibank Europe Plc
18079	CCF
15380	Conservateur Finance
18189	Crédipar
11306	Crédit Agricole Alpes Provence
17206	Crédit Agricole Alsace Vosges
17906	Crédit Agricole Anjou-Maine
14706	Crédit Agricole Atlantique-Vendée
18706	Crédit Agricole Brie-Picardie
17806	Crédit Agricole Centre-Est
14806	Crédit Agricole Centre-Loire
19506	Crédit Agricole Centre-Ouest
11006	Crédit Agricole Champagne Bourgogne
11706	Crédit Agricole Charente Maritime Deux-Sèvres
31489	Crédit Agricole Corporate and Investment Bank (CACIB)
12206	Crédit Agricole Côtes-d'Armor
12906	Crédit Agricole Finistère
12506	Crédit Agricole Franche-Comté
14006	Crédit Agricole Guadeloupe

13606	Crédit Agricole Ille et Vilaine
43799	Crédit Agricole Indosuez Gestion
43799	Crédit Agricole Indosuez Wealth Management
13506	Crédit Agricole Languedoc
16106	Crédit Agricole Lorraine
19806	Crédit Agricole Martinique Guyane
16006	Crédit Agricole Morbihan
16706	Crédit Agricole Nord de France
11206	Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées
18306	Crédit Agricole Normandie-Seine
16906	Crédit Agricole Pyrénées-Gascogne
19906	Crédit Agricole Réunion
18106	Crédit Agricole Savoie
17106	Crédit Agricole Sud Méditerranée
13906	Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes
13106	Crédit Agricole Toulouse 31
19406	Crédit Agricole Touraine-Poitou
14406	Crédit Agricole Val de France
18950	Crédit Municipal d'Avignon
14078	Crédit Municipal de Lille
17620	Crédit Municipal De Nîmes
18450	Crédit Municipal de Roubaix
18169	Crédit Suisse Luxembourg Succursale France
14749	Distingo Bank marque de Banque Stellantis France (ex. PSA Banque France)
42529	Edmond de Rothschild France
13698	Ester Finance Titrisation
17979	Europe Arab Bank SA
18689	Fransabank France SA
14120	Gresham Banque
30004-1	Hello Bank!
30056	HSBC Continental Europe
29333	HSBC Private Banking France (HSBC Private Bank Luxembourg SA)
29333	Hsbc Private Banking France
11833	Industrial and Commercial Bank of China (ICBC) Paris Branch
30438	ING Bank N.V
30628	JP Morgan SE Paris
14989	KEB Hana Bank
30748	Lazard Frères Banque
15628	Mediobanca Premier S.p.A (Chebanca ! S.p.A)
18789	Mega International Commercial Bank Co.LTD.
24599	Milleis Banque (ex. Barclays Bank)
19973	Mirabaud & Cie (Europe) SA Succursale France
16989	Mobilis Banque
30478	Monte Paschi Banque SA
41249	MUFG Bank Ltd. (ex. Bank of Tokyo-Mitsubishi Ufj)
20433	N26 Bank Ag, succursale France
41639	National Bank of Kuwait France SA
18919	Natixis Wealth Management (ex. Banque Privée 1818)
27133	Neuflize/OBC/ABN AMRO Bank N.V.
45850	Oddo BHF SCA
18370	Orange OBK
15068	Pictet & Cie (Europe) SA
13188	Portzamparc Sa
17919	Qatar National Bank
43789	Quilvest Banque Privée
11188	RCI Banque
13369	Rothschild Martin Maurel
16788	Santander Consumer Banque
30003	Société Générale
18319	Société Générale Calédonienne De Banque
30003	Société Générale Gestion
15178	Sogelease BDP
28533	Solaris SE
11238	Swisslife Banque Privée
31233	Trade Republic Bank Gmbh
43849	Tunisian Foreign Bank
30758	UBS (France) SA
7025677	Ufifrance Patrimoine SAS
19570	Union Financière de France Banque (UFF)
14633	Western Union International Bank

Les informations suivantes sont disponibles sur notre site internet et plus encore

www.lemediateur.fbf.fr

- Conditions générales de la médiation auprès de la FBF pour les particuliers
- Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

Crédits photos : iStock/ijeab ; Unsplash, Véronique Atzeni.

www.lemediateur.fbf.fr

Le Médiateur auprès de
la Fédération bancaire française

CS 151 - 75 422 Paris Cedex 09

lemediateur