

Le Médiateur

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ
2025

Le mot du médiateur

« L'année 2025 a marqué le début de mon activité de médiateur de la consommation, pour laquelle j'ai été référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) le 6 janvier 2025 après décision favorable du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) le 20 novembre 2024. J'ai commencé mon activité dès janvier 2025 avec trois établissements bancaires adhérents, l'année ayant été marquée par une montée en puissance rapide de mon dispositif : dix-neuf établissements bancaires adhérents au 31 décembre 2025 et trente-huit au 1^{er} janvier 2026. »

SOMMAIRE

Table des matières

CADRE LEGAL DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION	4
LES PRINCIPES ET VALEURS DE LA MEDIATION	5
LES VALEURS DU MEDIEUR.....	5
LES PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MEDIATION	5
PRESENTATION DU MEDIEUR	7
FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2025	8
HISTORIQUE DES SAISINES	8
PREVISION D'AUGMENTATION DES SAISINES	8
DOSSIERS DECLARES RECEVABLES.....	9
TENDANCES REGLEMENTAIRES ET JURISPRUDENTIELLES	9
RAPPORT D'ACTIVITE 2025	12
STATISTIQUES ET CHIFFRES CLES	12
DONNEES DETAILLEES ET COMPARATIFS	13
<i>Les demandes reçues en 2025.....</i>	<i>13</i>
<i>La recevabilité des demandes reçues en 2025.....</i>	<i>13</i>
<i>Origine des saisines recevables réceptionnées en 2025 :</i>	<i>13</i>
<i>Les médiations interrompues.....</i>	<i>13</i>
<i>La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.....</i>	<i>14</i>
<i>Les solutions proposées.....</i>	<i>14</i>
<i>Moyenne des préjudices financiers allégués par le consommateur.....</i>	<i>15</i>
RECOMMANDATIONS ET PERSPECTIVES	16
RECOMMANDATIONS ET PRECAUTIONS A L'ATTENTION DES CONSOMMATEURS	16
PERSPECTIVES D'EVOLUTION DES DOSSIERS EN 2026.....	18
ORGANISATION INTERNE	18
REFLEXIONS SUR DE FUTURES EVOLUTIONS SOUHAITABLES	19
COMMENT CONTACTER LE MEDIEUR ?	22
QUELLES PIECES METTRE DANS UNE SAISINE ?	22
COMMENT SE DERoule LA MEDIATION ?	23
ANNEXE 1.....	26
LISTE DES BANQUES ADHERENTES AU 1 ^{ER} JANVIER 2026	26
ANNEXE 2.....	27
CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION	27

Cadre légal de la médiation de la consommation

La médiation de la consommation est encadrée par le Code de la consommation (articles L. 611-1 et suivants, articles R. 612-1 à R. 616-2).

La médiation de la consommation s'applique exclusivement aux litiges entre une banque adhérente et des personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, portant sur les produits bancaires et financiers et sur les services proposés par la banque adhérente à ces clients.

Les professionnels et les personnes morales, même si leur objet n'est pas professionnel, ne sont pas éligibles à la médiation de la consommation.

Le Médiateur est compétent pour examiner les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...) de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de produits d'épargne bancaire ainsi que sur le devoir d'information, de transmission et de conseil lié aux produits d'assurance.

Le Médiateur n'est en revanche pas compétent concernant :

- Les litiges financiers : notamment la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX. Ces litiges relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des Marchés financiers.
- Les litiges sur contrat d'assurance : tout litige portant sur un produit d'assurance relève exclusivement du Médiateur de l'Assurance, sauf le devoir d'information, de transmission et de conseil de la banque adhérente (lorsque celle-ci a proposé au client le contrat d'assurance) qui relèvent du Médiateur.

Enfin, la médiation de la consommation ne s'applique pas :

- Aux litiges entre professionnels ;
- Aux réclamations faites par le client consommateur à la banque adhérente, tant que ces réclamations n'ont pas été rejetées ou ne sont pas restées sans réponse dans un délai de deux (2) mois ;
- Lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la banque adhérente par une réclamation écrite adressée au service client de la banque ;
- Lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Aux négociations en cours entre le client consommateur et la banque adhérente ;
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige ;
- Lorsque le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ; et
- Lorsque le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Les principes et valeurs de la médiation

Plusieurs points me paraissent essentiels pour une meilleure compréhension du processus de médiation et limiter les demandes irrecevables.

Les valeurs du Médiateur

- **Mon indépendance totale** vis-à-vis des banques adhérentes :

Je ne suis lié par aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec les banques adhérentes.

Je dispose d'une pleine autonomie budgétaire et organisationnelle et je ne reçois aucune instruction des parties ou de leurs conseils. Je conduis ma mission en toute liberté, sollicite les éléments que j'estime utiles et agis sous ma seule autorité.

En vertu du principe de gratuité de la médiation pour le consommateur, celui-ci n'a rien à payer au titre de mes honoraires, facturés aux seules banques adhérentes.

Ma désignation par les banques adhérentes et les stipulations contractuelles qui l'encadrent sont contrôlées par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) afin de garantir mon indépendance.

- **Mon impartialité et ma neutralité** lors de l'examen des litiges :

J'examine chaque dossier au vu des seuls documents et informations communiqués par les parties, en prenant en considération les arguments de chacune d'elles, sans préjugé ni pression extérieure. En outre, j'ai l'obligation d'informer les parties de toute circonstance susceptible de caractériser un conflit d'intérêts, afin qu'elles puissent, le cas échéant, refuser ma médiation (ce cas ne s'est pas produit en 2025).

Je n'agis jamais comme conseil, représentant ou défenseur de l'une ou l'autre des parties. Je veille ainsi à préserver, tout au long du processus de médiation, une position d'égale distance à l'égard de chacune des parties.

Les principes applicables au processus de médiation

Je m'engage à conduire ma médiation en respectant les principes suivants :

- **La gratuité :**

Le recours à la médiation est sans frais pour le consommateur, les honoraires du médiateur étant payés par les banques adhérentes.

Toutefois, c'est à ses frais que le consommateur peut :

- Se faire représenter par un avocat ou se faire assister par une association de consommateurs ou par un tiers de son choix à tous les stades du processus de médiation ;
- Se déplacer ou exposer d'autres frais qu'il jugerait opportuns dans le cadre de la médiation ;
- Solliciter l'avis d'un expert, étant précisé qu'en cas d'expertise demandée conjointement par la banque adhérente et le client consommateur, les frais seront partagés à parts égales entre les parties.

• L'équité :

Mon rôle consiste à rechercher une solution dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable (article L. 613-1 du Code de la consommation) sans nécessairement me limiter à une application strictement mécanique de la règle de droit. La proposition de solution contient l'exposé des circonstances de fait, de droit et d'équité qui motivent cette proposition (*CECMC, plénière, 24 février 2017*).

• La confidentialité :

L'article L. 612-3 du Code de la consommation dispose que la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

• La transparence :

Dans ma charte de la médiation, disponible sur mon site internet et annexée au présent rapport annuel, j'informe le public, de manière accessible et transparente, de l'étendue de mon champ de compétence, des principes qui gouvernent la médiation, des modalités selon lesquelles celle-ci se déroule, ainsi que de ses effets, notamment quant à l'incidence éventuelle de la saisine sur les délais applicables et sur la possibilité, pour les parties, de porter leur litige devant les juridictions compétentes.

Je rends également compte, chaque année, de l'exercice de ma mission au moyen d'un rapport d'activité détaillé, également accessible sur mon site internet.

• Le caractère non-contraignant :

Chaque partie est libre d'accepter ou non mes propositions de solution et peut quitter la médiation à tout moment.

Présentation du médiateur

J'ai été désigné par l'organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) par décision en date du 20 novembre 2024 pour un mandat de 3 ans.

J'ai été référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) par décision du 6 janvier 2025 sur la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la consommation.

Cette inscription est une garantie de mon indépendance vis-à-vis des banques adhérentes et de mon impartialité dans le traitement des saisines.

Diplômé d'HEC, de deux maîtrises de droit, et de deux formations en médiation (DU1 de médiation de l'Institut catholique de Paris et Certificat de l'EPMN en médiation de la consommation) et titulaire du CAPA, je suis avocat depuis 1990 et j'ai exercé pendant 33 ans au sein d'un grand cabinet d'avocats français où je me suis spécialisé en droit bancaire et financier.

Je suis membre du Cercle des médiateurs bancaires qui dispense notamment des séances de formation sur trois sujets majeurs : la jurisprudence bancaire dans le domaine du droit de la consommation, les moyens et services de paiement et les bonnes pratiques de la médiation bancaire.

Pour mener à bien ma mission, j'ai sous ma responsabilité une équipe composée (au 1^{er} janvier 2026) de 9 collaborateurs et consultants (à temps partiel) disposant d'une expertise du fonctionnement bancaire, juridique et financier et de 3 stagiaires à mi-temps ou en alternance en formation au droit bancaire et financier.

Faits marquants de l'année 2025

Historique des saisines

En 2025, les litiges soumis à la médiation demeurent largement dominés par les dossiers de fraude. Cette catégorie constitue, de manière très nette, le premier motif de différend porté devant le médiateur. Au premier rang de ces fraudes figurent la fraude au faux conseiller bancaire, dite *spoofing*, caractérisée par l'appel téléphonique d'un fraudeur prétendant être un conseiller de la banque du client et lui indiquant que sa coopération est impérative pour éviter une prétendue fraude en cours de nature à vider ses comptes bancaires. De nombreux clients, déstabilisés par la menace de perdre leurs avoirs, obéissent aux instructions du fraudeur et permettent à ce dernier de vider tout ou partie des comptes du client au motif d'une prétendue sécurisation de ses avoirs.

Les litiges relatifs au fonctionnement du (des) compte(s) du client occupent la deuxième place, suivis des litiges relatifs aux crédits. Les autres catégories sont plus résiduelles.

Les fraudes représentent, à elles seules, près de 60 % des litiges examinés au cours de l'exercice 2025 (près de 50 % pour les seules fraudes au faux conseiller bancaire).

Prévision d'augmentation des saisines

En janvier 2025, 3 banques ont adhéré à mon dispositif de médiation de la consommation dès l'obtention de mon référencement, constituant un premier socle stable de réception de dossiers.

Des banques ont adhéré à mon dispositif tout au long de l'année 2025 de sorte que, au 31 décembre, il y avait 19 banques adhérentes.

La montée en charge de mon dispositif de médiation s'est poursuivie depuis, puisqu'il y a 38 banques adhérentes depuis le 1^{er} janvier 2026.

La liste des banques adhérentes au 1^{er} janvier 2026 figure en Annexe 1.

Mécaniquement, l'augmentation du nombre de banques adhérentes à mon dispositif, mais aussi l'augmentation du nombre de saisines pour chaque banque adhérente par rapport au nombre de saisines déclaré pour 2024, ont entraîné une augmentation rapide et significative du nombre de saisines tout au long de l'année 2025. Cette croissance s'est particulièrement ressentie au dernier trimestre de l'année 2025 et encore accélérée au premier trimestre 2026 : 1 644 saisines au premier trimestre 2026, soit plus que le nombre de saisines de toute l'année 2025 (1 524 saisines).

Dossiers déclarés recevables

On observe une hausse marquée du nombre de dossiers déclarés recevables concernant les établissements bancaires adhérents par rapport à leur déclaration du nombre de saisines les concernant au cours de l'exercice 2024 avec les précédents médiateurs. Cette évolution peut s'expliquer, d'une part, par une meilleure identification par le public de l'existence et du rôle de la médiation de la consommation et, d'autre part, par la progression des litiges liés aux fraudes bancaires, auxquelles les clients demeurent particulièrement exposés.

Cette hausse se confirme également au début de l'année 2026.

Tendances réglementaires et jurisprudentielles

L'année 2025 a été caractérisée par plusieurs évolutions réglementaires de nature à renforcer la protection des consommateurs, en particulier dans le traitement des litiges liés aux fraudes bancaires. Ces avancées méritent d'être saluées. Les orientations déjà engagées laissent, au demeurant, entrevoir la poursuite de cette dynamique au cours de l'année 2026.

1. L'une des avancées réglementaires notables réside dans l'entrée en vigueur en France, le 9 octobre 2025, du dispositif de vérification par les banques de la concordance entre l'IBAN communiqué par le client et l'identité du bénéficiaire de cet IBAN, pour les virements SEPA. Ce mécanisme, imposé par la réglementation européenne, conduit l'établissement du payeur à vérifier, avant validation de l'opération, que le nom du bénéficiaire renseigné par le client correspond bien au nom du vrai titulaire de l'IBAN saisi. La banque doit désormais informer le client de la concordance parfaite, de la quasi-concordance ou de la non-concordance entre le titulaire renseigné par le client et le titulaire effectif de l'IBAN. Cette législation devrait aboutir à renforcer la sécurité des virements, en limitant les erreurs de saisie mais aussi en rendant plus difficiles certaines fraudes, notamment celles reposant sur la transmission de coordonnées bancaires falsifiées ou usurpées.

La mise en place de ce dispositif a constitué une évolution importante dans la prévention des litiges liés aux virements frauduleux. Sans faire disparaître le risque de fraude, toujours très présent depuis la mise en place effective du dispositif, une telle vérification devrait atténuer le nombre de dossiers nés d'une discordance entre le bénéficiaire auquel le client croit adresser son virement et l'identité du bénéficiaire réel.

2. Une autre avancée réglementaire concerne l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2026, de la décision de l'Arcep (n° 2025-2215 du 27 novembre 2025) qui prévoit :
 - De passer en « appels masqués » les appels provenant de l'étranger affichant un numéro mobile français qui n'a pas pu être authentifié ;

- De recommander aux opérateurs de masquer l'identifiant d'appel en cas de contraintes techniques affectant la retransmission des données d'authentification du numéro appelant ; et
- De clarifier l'obligation, pour les opérateurs de départ, de vérifier et de restreindre les numéros que leurs clients sont autorisés à présenter.

Cette décision de l'Arcep améliore la protection du consommateur et on peut espérer que les fraudes utilisant un numéro de téléphone usurpé s'estompent dans le paysage du contentieux bancaire.

3. Enfin la loi du 6 novembre 2025 (n° 2025-1058) prévoit :

- La création d'un fichier national des IBAN douteux, géré par la Banque de France, destiné à améliorer le partage d'informations entre prestataires de services de paiement sur les comptes suspectés de fraude ; et
- Un renforcement du cadre juridique pour les chèques falsifiés ou contrefaits en donnant une base légale plus solide au fichier national des chèques irréguliers et en facilitant sa consultation ainsi que son alimentation.

Cette réforme améliore la circulation des alertes entre acteurs bancaires et la détection précoce des opérations suspectes, et renforce la sécurité des virements et des chèques.

Par ailleurs, la fin de l'année 2024, l'année 2025 et le début de l'année 2026 ont été marqués par d'importants arrêts de la Cour de cassation relatifs au régime de responsabilité applicable en matière de paiements non autorisés. Ces arrêts sont venus préciser les conditions dans lesquelles, en cas de paiement dit « non autorisé » par le client, la banque peut se soustraire à son obligation de rembourser le client victime de la fraude en cas de négligence grave du client.

1. Deux arrêts rendus par la chambre commerciale de la Cour de cassation, les 24 octobre 2024 (n° 23-16.267) et 12 juin 2025 (n° 24-13.777) ont apporté des précisions quant à l'appréciation du critère de la négligence grave du client. Il ressortait de ces décisions que cette négligence grave pouvait notamment être écartée lorsque, cumulativement, (i) le client a été contacté téléphoniquement par un fraudeur se présentant comme un préposé de sa banque, et (ii) le numéro de téléphone (usurpé) de l'établissement bancaire apparaissait sur le téléphone du client lors de l'appel du fraudeur.
2. Cette évolution jurisprudentielle a toutefois été fortement nuancée par un arrêt plus récent de la chambre commerciale de la Cour de cassation en date du 4 mars 2026 (n° 24-19.588) qui a jugé que la réunion de ces deux circonstances (prétendu appel de la banque avec le numéro usurpé de la banque) ne suffisait pas, à elle seule, à exclure la négligence grave du client. La Cour a ainsi admis qu'une telle qualification pouvait également être retenue lorsque d'autres éléments factuels étaient de nature à permettre au client de constater ou suspecter le caractère frauduleux des opérations qui lui étaient demandées par le fraudeur.

De mon point de vue, l'état actuel de la jurisprudence concernant les nombreuses fraudes au faux conseiller bancaire n'est donc pas aussi favorable aux consommateurs que le laissait présager l'arrêt susvisé de la Cour de cassation du 24 octobre 2024 et le commentaire qui en avait été fait lors de sa publication.

Les consommateurs sont donc invités à faire preuve de prudence vis-à-vis des informations trouvées ou générées sur internet. Les outils d'intelligence artificielle et certains sites web présentent la jurisprudence d'octobre 2024 comme consacrant un droit systématique au remboursement des sommes perdues par le consommateur en cas de fraude aux moyens de paiement. Or les jurisprudences postérieures à celle d'octobre 2024 (pas toujours accessibles sur les supports consultés par le public) apprécient de manière beaucoup plus stricte les conditions dans lesquelles la négligence grave du client peut être écartée.

Cette lecture incomplète de la jurisprudence peut donc conduire certains clients à refuser une proposition commerciale de leur banque et les exposer à une proposition de solution ou une décision de justice défavorable ou moins favorable.

Rapport d'activité 2025

Statistiques et chiffres clés

Nombre de saisines reçues en 2025 : **1 524**

Nombre de saisines traitées en 2025 : **1 464** (dont **60** en cours de traitement au 31 décembre 2025)

Nombre de saisines déclarées recevables en 2025 : **1 053**

Nombre de saisines recevables non menées à leur terme : **620** (dont **102** refus des professionnels d'entrer en médiation)

Nombre de saisines menées à leur terme : **433**

Délai moyen de traitement de la recevabilité des saisines en 2025¹ : **18** jours

Délai moyen de traitement des saisines recevables en 2025² : **90** jours

Thèmes des saisines :

- Les moyens de paiement concentrent **82 %** des saisines.
- La fraude aux moyens de paiement représente **61 %** du total des saisines.
- Les seuls autres thèmes qui se dégagent sont la réalisation des contrats de crédit (**9 %**) et les litiges relatifs aux assurances (**3 %**).

Propositions de solution partiellement ou totalement favorables au consommateur : **50 %**

Propositions de solution acceptées par les deux parties : **39 %**

NB1 : Ces statistiques doivent de mon point de vue être prises avec un certain recul puisqu'elles portent sur ma première année d'exercice, marquée par un nombre de banques adhérentes en forte progression tout au long de l'année.

NB2 : Consciente du contexte visé en NB1 ci-dessus, la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a toutefois relevé (i) un taux de refus de mes propositions par les banques adhérentes très supérieur à celui constaté auprès des autres médiateurs bancaires et (ii) un taux insuffisant de saisines recevables menées à terme. Ces deux points notamment seront donc pour moi des points d'attention tout au long de l'année 2026.

¹ Délai entre la réception de la saisine (ou de la dernière pièce demandée permettant de me prononcer sur la recevabilité de la saisine) et la déclaration de recevabilité adressée au client et à la banque adhérente.

² Délai entre la déclaration de recevabilité et l'émission de ma proposition de solution.

Données détaillées et comparatifs

Les demandes reçues en 2025

La recevabilité des demandes reçues en 2025

Les **1 053** saisines recevables représentent **72 %** du total des saisines traitées en 2025.

Les **357** demandes irrecevables se répartissent notamment en :

- Saisines prématurées : **311** (Il s'agit principalement de saisines pour lesquelles le client ne justifiait pas avoir saisi le service client de la banque avant de saisir le médiateur).
- Litige précédemment examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou tribunal : **30** (Il s'agit principalement de clients n'ayant pas encore obtenu de proposition de solution de la part du médiateur précédemment saisi).
- Demandes hors champ de compétence du médiateur de la consommation : **16** (Il s'agit principalement de saisines concernant des banques non encore rattachées à mon dispositif et de saisines relevant de la compétence du médiateur de l'assurance).

Origine des saisines recevables réceptionnées en 2025 :

77 % des demandes ont été reçues **via le site internet ou par messagerie**. Les **23 %** des demandes restantes ont été reçues par courrier postal.

(cf. mes remarques et conseils dans la rubrique « COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR » ci-dessous).

Les médiations interrompues

132 médiations ont fait l'objet d'une interruption :

- **30** cas où le consommateur m'avait saisi deux fois via deux saisines différentes (doublon) ;
- **102** cas où la banque a refusé d'entrer en médiation ou s'est retirée du processus.

La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **90** jours après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne **18** jours après la saisine.

NB : Le délai moyen de traitement des dossiers (près de 90 jours en 2025) résulte notamment du fait que cette année correspondait au lancement de mon activité de médiateur, dans un contexte de montée en charge progressive de mon organisation et de renforcement des effectifs jusqu'au mois de décembre. L'appropriation des outils et logiciels, la structuration des échanges avec les partenaires informatiques ainsi que l'élargissement de l'équipe ont toutefois permis une amélioration des conditions de traitement dès le dernier trimestre 2025 avec des résultats tangibles. Cette dynamique s'est poursuivie au premier trimestre 2026.

Les solutions proposées

368 litiges ont fait l'objet d'une proposition de solution en 2025 et **65** ont été réglés par accord entre les parties (règlement amiable).

217 propositions de solution ont été en faveur des consommateurs :

- **43** propositions de solution totalement favorables ;
- **174** propositions de solution partiellement favorables.

141 propositions de solution ont été en faveur de la banque.

Nombre de propositions de solution acceptées par les deux parties : **171**

Nombre de propositions de solution refusées par les parties : **197**. Dont :

- Nombre de propositions de solution refusées par le consommateur : **89**
- Nombre de propositions de solution refusées par le professionnel : **96**
- Nombre de propositions de solution refusées par les deux : **12**

Moyenne des préjudices financiers allégués par le consommateur

Tranche Estimation financière		Nombre de dossiers
2025	0. Sans estimation financière	251
	1. < à 500 euros	100
	2. De 500 à 1 000 euros	106
	3. De 1 000 à 5 000 euros	417
	4. De 5 000 à 10 000 euros	81
	5. De 10 000 à 20 000 euros	31
	6. > à 20 000 euros	66
Total		1052

NB : À ce jour, le montant moyen des indemnités proposées aux consommateurs dans le cadre des propositions de solution n'est pas encore disponible en données consolidées. Il est toutefois prévu d'intégrer progressivement cet indicateur dans les outils de suivi statistique du Médiateur et pourra, à ce titre, être présenté dans un prochain rapport annuel.

Recommandations et perspectives

En 2025 et au début de l'année 2026, l'actualité institutionnelle a également apporté plusieurs éclairages sur l'ampleur des fraudes aux moyens de paiement et sur les perspectives d'évolution du cadre légal et réglementaire applicable.

Une question écrite posée à l'Assemblée nationale en septembre 2025, à laquelle le Gouvernement a répondu en mars 2026 (Journal officiel de l'Assemblée nationale, p. 2123, n° 9777) a apporté plusieurs précisions utiles :

- Les signalements de fraudes aux faux relevés d'identité bancaire (RIB) auraient progressé de 600 % en 2025 ; ces fraudes aux virements bancaires y sont décrites comme « un fléau » provoquant, pour les victimes, des pertes financières souvent considérables et bien souvent irréversibles ;
- Le Gouvernement a précisé que la procédure existante de rappel de fonds ne ferait pas, à court ou moyen terme, l'objet d'un renforcement réglementaire ; la réponse ministérielle renvoie, en revanche, au futur paquet DSP3/RSP, présenté comme devant renforcer « considérablement les outils en matière de lutte contre la fraude aux paiements ».

Dans ce contexte, et en l'absence à ce stade d'un renforcement législatif des dispositifs de protection des consommateurs en matière bancaire, il apparaît utile de rappeler les précautions que les consommateurs doivent observer et les recommandations pratiques propres à prévenir la survenance des fraudes.

Recommandations et précautions à l'attention des consommateurs

Dans un rapport publié le 19 décembre 2024, le Parquet de Paris, l'Autorité des marchés financiers (AMF) l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont relevé l'émergence de nouvelles tendances dans les modes opératoires frauduleux, marquées notamment par une très forte progression des usurpations d'identité.

Dans ce contexte, voici les mesures de vigilance et règles élémentaires de prudence recommandées par ces institutions :

- Faire attention aux discours trop beaux pour être vrais (offres promettant des rendements élevés et des risques faibles) ;
- Consulter les registres des autorités (Regafi pour les établissements de crédit, Refassu pour les assureurs, ORIAS s'agissant des intermédiaires) et vérifier les listes blanches des acteurs et offres autorisés (site AMF) ;
- Effectuer un contre-appel au siège de la société à partir d'un numéro de téléphone trouvé par vos propres moyens pour vérifier que votre interlocuteur est bien de la banque ;
- Vérifier les listes noires des autorités qui répertorient les acteurs non autorisés ;

- Bien se renseigner avant d'investir en s'appuyant sur plusieurs sources ;
- Protéger ses données personnelles, même non bancaires ;
- Au moindre doute, contacter les autorités : AMF : +33(0) 1 53 45 62 00 ; Assurance Banque Epargne Info Service : 34 14 ; SignalConso : pour signaler un problème rencontré avec un professionnel.

En complément des mesures de vigilance et de prudence préconisées par les institutions compétentes, il apparaît utile de rappeler aux consommateurs plusieurs cas typiques de fraude, issus de l'expérience tirée des dossiers examinés, de nature à prévenir la survenance de telles fraudes :

- **Les appels téléphoniques ou SMS émis depuis un numéro de téléphone mobile commençant par 06 ou 07**, alors même que l'interlocuteur se présente comme un conseiller bancaire, un service anti-fraude, une administration ou un prestataire de confiance (les banques n'utilisent pas de téléphones portables pour contacter leurs clients).
- **L'envoi d'un coursier au domicile du client pour récupérer sa carte bancaire**, parfois accompagné d'une demande de communication du code confidentiel, sous prétexte de sécuriser le compte ou de procéder à un remplacement urgent de la carte (les banques ne collectent les cartes bancaires qu'en agences et ne demandent jamais le code confidentiel du client, connu de lui seul).
- **Les sollicitations invitant le client à effectuer lui-même un ou plusieurs virements vers un compte présenté comme "sécurisé", "de protection" ou "technique"**, y compris lorsque ce compte est présenté comme étant ouvert à son propre nom afin de "mettre les fonds à l'abri".
- **Les SMS relatifs à un colis prétendument bloqué, retenu à la douane, ou qui n'aurait pas pu être livré**, invitant le destinataire à régler quelques euros pour reprogrammer la livraison ou débloquer l'envoi.
- **Les SMS et courriels contenant un lien hypertexte renvoyant vers un faux site internet**, en se présentant comme émanant d'organismes ou de services connus (ANTAI, Ameli, administration fiscale, transporteurs de colis, opérateurs, fournisseurs d'énergie, etc.) afin d'obtenir les coordonnées bancaires ou les identifiants du client.
- **Les offres commerciales anormalement attractives**, telles qu'une carte de transport, un abonnement ou un bien de consommation proposé à un prix dérisoire, destinées à inciter la victime à communiquer ses données de paiement ou à effectuer un règlement sur un site frauduleux.
- **Les offres de placement promettant une rentabilité inhabituelle ou manifestement excessive**, souvent accompagnées d'un sentiment d'urgence ou de garanties trompeuses, visant à obtenir des virements vers des comptes détenus par des fraudeurs.

- **Les propositions de prêt diffusées sur internet**, notamment lorsqu'elles sont subordonnées au paiement préalable de frais de dossier, de frais d'assurance, de frais de déblocage ou de toute autre somme censée conditionner l'octroi des fonds.
- **Les faux messages ou appels relatifs à une panne informatique ou à un incident technique**, affichant un numéro à contacter d'urgence pour un dépannage, dans le but d'obtenir un accès à distance à l'appareil de la victime ou à ses données bancaires.
- **Les faux remboursements ou faux gains**, par lesquels le client est invité à renseigner ses coordonnées bancaires ou à valider une opération pour percevoir une somme qui lui serait prétendument due.
- **Les demandes insistantes de communication d'un code reçu par SMS**, d'un mot de passe, d'un identifiant bancaire ou d'une information figurant sur la carte, alors qu'aucun établissement bancaire n'est fondé à solliciter de telles données dans ces conditions.

Perspectives d'évolution des dossiers en 2026

L'année 2026 est déjà marquée par une forte augmentation du nombre de banques adhérentes et du nombre de saisines reçues. Mon objectif à terme, en ma qualité de médiateur indépendant, est d'élargir mon dispositif à des banques extérieures au groupe Crédit Agricole.

Une attention particulière est, en parallèle, portée à l'amélioration continue du site internet et du formulaire de saisine, afin de renforcer la clarté de l'information délivrée aux consommateurs ainsi que la transparence du processus, dans l'objectif de favoriser une progression du taux de recevabilité immédiate des demandes.

J'anticipe en revanche une relative stabilité dans la répartition des catégories de litiges. La démocratisation des outils d'intelligence artificielle ainsi que le perfectionnement constant des procédés d'hameçonnage, de piratage et de fraude laissent en effet présager le maintien des fraudes aux moyens de paiement parmi les saisines les plus fréquentes.

Organisation interne

Pour faire face à l'augmentation considérable de ma charge de travail et celle de mon équipe, je poursuis mes efforts d'organisation interne pour répondre efficacement aux saisines. Ces efforts se matérialisent par plusieurs axes d'amélioration :

Mise en place et amélioration continue du logiciel de gestion des dossiers. Cette amélioration constante nous permet de gagner un temps certain dans le traitement des dossiers, bien que les dossiers envoyés par courrier papier constituent une part non négligeable des dossiers reçus, ce qui implique un temps de traitement quasi incompressible.

Recours à l'intelligence artificielle. Cet investissement améliore la capacité de recherche juridique et permet ainsi de traiter des cas complexes dans un temps plus court. Nous poursuivons l'implémentation de l'intelligence artificielle dans notre travail, ce qui devrait à terme permettre une réduction du temps de traitement des dossiers.

Élargissement de l'équipe. J'adapte l'effectif de mon équipe selon l'évolution de la charge de travail.

Réflexions sur de futures évolutions souhaitables

1. **Les dangers des virements instantanés.** Les fraudes au faux conseiller bancaire reposent le plus souvent sur l'usage de virements instantanés validés par les consommateurs sur instructions des fraudeurs, et par définition irrévocables. Or les victimes réalisent généralement la fraude immédiatement après ou dans les heures qui suivent l'exécution des opérations litigieuses.

L'instauration au profit des consommateurs (personnes physiques non professionnelles) d'un « délai de temporisation » de deux heures entre l'émission de l'ordre de virement instantané et son exécution effective par les systèmes de la banque pourrait permettre au client de réagir et d'annuler l'opération.

La mise en place d'une telle temporisation pourrait être introduite en test pour constater les effets sur le nombre de fraudes et les éventuels problèmes que poserait cette temporisation sur le fonctionnement de l'économie.

2. **Le régime européen de responsabilité exclusive.** La directive DSP1, telle qu'interprétée par la CJUE, s'oppose à ce que les États membres maintiennent un régime de responsabilité parallèle en matière d'opérations de paiement non autorisées. La Cour de cassation (27 mars 2024, pourvoi n° 22-21.200) a transposé cette exigence en jugeant que la responsabilité du prestataire de services de paiement ne peut être recherchée que sur le fondement des articles L. 133-18 et suivants du Code monétaire et financier, à l'exclusion de tout autre régime de responsabilité de droit national. Cette jurisprudence exclut donc un éventuel partage de responsabilité entre la banque et son client et, en cas de négligence grave du client, celui-ci ne peut pas solliciter des dommages et intérêts fondés sur un manquement de la banque.

Ce régime exclusif de responsabilité est supposé renforcer la protection des clients de banques, un paiement non-autorisé devant être remboursé au client sans que la banque puisse invoquer un autre régime de responsabilité pour limiter la réparation intégrale du préjudice subi par le client.

Je constate toutefois que ce régime s'est retourné contre le consommateur, puisqu'en cas de négligence grave du client dans le cadre de la fraude, le juge ne peut pas rechercher si la banque a elle-même manqué notamment à son devoir de vigilance afin d'ordonner une réparation partielle du préjudice du client.

L'introduction d'un mécanisme de responsabilité pouvant donner lieu à un partage de responsabilités constituerait de mon point de vue une solution plus équilibrée.

3. **Paiements ApplePay non autorisés.** Les juridictions n'ont pas encore trouvé de consensus concernant les paiements ApplePay contestés par les clients. La Cour d'appel de Chambéry (9 septembre 2025 n° 23/00184) considère que la banque doit apporter la preuve (i) de l'activation du service ApplePay par le client et (ii) cumulativement, d'une authentification forte sans déficience technique à chaque opération réalisée par le client avec le service ApplePay. La Cour d'appel de Nancy (15 décembre 2025 n° 24/01278) semble contredire cette décision, considérant que la preuve d'une authentification forte du payeur pour chacun des paiements ApplePay litigieux n'est pas exigée de la banque.

La Cour de cassation ne s'étant pas encore prononcée sur ce sujet, le régime de responsabilité des préjudices nés de fraudes aux services ApplePay est incertain et un arrêt de la Cour précisant les règles de responsabilités applicables en matière de fraude aux services ApplePay serait donc souhaitable.

4. **La situation de mères de famille séparées.** Plusieurs dossiers, heureusement peu nombreux, ont attiré mon attention en 2025 du fait de la similarité de situation de chaque femme concernée :
 - mère de deux enfants, ou d'un enfant et d'un enfant à naître,
 - récemment séparée de son conjoint et ayant la garde des enfants,
 - dont le conjoint est supposé payer une pension alimentaire pour les enfants et payer les mensualités du crédit immobilier,
 - et dont le conjoint ne respecte pas ses obligations ou engagements financiers.

Outre les problèmes financiers évidents auxquels la femme est confrontée du seul fait de sa séparation, elle doit donc en outre faire face à l'absence de soutien financier de la part de son ex-conjoint, ce qui se décline en deux types de problèmes :

- Un solde du compte courant fortement débiteur ;
- Un défaut au titre du crédit immobilier de l'ex-couple, pour lequel les ex-conjoints sont solidaires.

Concernant le solde débiteur du compte courant, la conséquence désastreuse pour la femme concernée est que toutes les sommes qui arrivent au crédit de ce compte (salaire, indemnités de congé de maternité, prime de naissance, allocations familiales et autres prestations sociales, etc.) sont réputées fongibles dans le compte courant et se fondent, dès leur versement et quelle que soit l'origine des fonds versés, dans le solde débiteur du compte courant, jusqu'à ce que celui-ci redevienne créateur. En conséquence, tant que le solde du

compte courant n'est pas redevenu créateur, la femme ne dispose d'aucun revenu pour faire face à ses dépenses quotidiennes indispensables : alimentation, charges de copropriété, essence nécessaire pour se rendre en voiture à son travail, etc.

Cette situation me paraît juridiquement contestable car il existe des dispositions d'ordre public concernant (i) la partie insaisissable du salaire, (ii) le caractère insaisissable des prestations sociales, (iii) le solde bancaire insaisissable. Ces dispositions ne trouvent pas à s'appliquer directement à une situation de compte courant débiteur, mais je constate que ces revenus auraient bénéficié de ces mécanismes de protection si la cliente avait ouvert un compte dans un autre établissement bancaire pour y domicilier les montants insaisissables ou partiellement saisissables.

Concernant le crédit immobilier en cours, le double fait que (i) l'ex-conjoint ne respecte pas ses engagements ou obligations au titre du paiement des mensualités du crédit immobilier en cours et (ii) les ex-conjoints sont contractuellement solidaires de ce crédit vis-à-vis de la banque, fait que les deux ex-conjoints sont réputés en défaut sur le crédit et sont obligatoirement fichés l'un et l'autre à la Banque de France au titre de ce défaut. En conséquence, la femme n'a plus accès au crédit tant que la situation de l'ex-couple n'est pas intégralement régularisée au titre du crédit immobilier en cours.

Dans ces deux situations parfois cumulées (solde débiteur du compte courant et crédit immobilier en défaut) il y a lieu que la banque, d'une part, et moi en ma qualité de médiateur, d'autre part, tenions compte des conséquences désastreuses pour la femme concernée et sa famille de l'application pure et simple de la règle juridique apparemment applicable et de mon point de vue discutable.

Comment contacter le médiateur ?

La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit :

- Sur mon site <https://kergommeaux-mediateur-consommation.fr/> au moyen du formulaire de saisine à disposition sur le site ;
- Par mail ker@kergommeaux-mediateur-consommation.fr ;
- A défaut, par courrier postal : M. Xavier de Kergommeaux, Médiateur de la consommation auprès de (à compléter du nom de votre banque) 68 avenue d'Iéna 75116 Paris.

NB : Le courrier postal est possible mais plus difficile et plus long à traiter. Il nécessite plusieurs étapes manuelles de nature à retarder le traitement des saisines. Si l'envoi postal ne peut être évité, il est vivement recommandé, pour faciliter son traitement, de transmettre des pièces lisibles, complètes et non agrafées, accompagnées des éléments utiles à l'examen de la recevabilité et du fond du litige. Il est également souhaité que le client indique ses coordonnées postales et son adresse électronique, ainsi bien sûr que la banque adhérente concernée.

Quelles pièces mettre dans une saisine ?

Indépendamment des raisons pour lesquelles une saisine ne serait pas recevable (compétence d'un autre médiateur, tribunal déjà saisi, etc.) il est fréquent que les dossiers de saisines reçus des demandeurs soient incomplets et ne me permettent pas de déclarer immédiatement la saisine recevable.

Je me permets donc d'attirer l'attention des consommateurs qui souhaiteraient me saisir, sur les précautions et pièces requises pour présenter un dossier complet :

- A titre préalable, il convient de vérifier que je suis bien compétent comme médiateur du professionnel concerné par la saisine (la liste des établissements ayant adhéré à mon dispositif est consultable sur mon site internet www.kergommeaux-mediateur-consommation.fr) ;
- Ensuite, préalablement à la saisine du médiateur, le consommateur doit avoir saisi le service client de l'établissement par une réclamation écrite reprenant les éléments du litige avec ses interlocuteurs initiaux (service fraudes de la banque, conseiller en agence, etc.) de sorte que le service client puisse le cas échéant proposer un règlement amiable du litige ; le service client dispose d'un délai de deux mois pour répondre, sauf si le litige porte sur des moyens de paiement, auquel cas le délai est réduit à 15 jours ;
- Si le client n'est pas satisfait de la réponse du service client, ou si celui-ci n'a pas répondu dans le délai qui lui est imparti, le client peut donc me saisir, mais il est important qu'il mette dans sa saisine :
 - . Le nom exact de l'établissement concerné ;

- . Un exposé du litige qui l'oppose à l'établissement ;
- . Un chiffrage (le plus précis possible) du préjudice qu'il estime avoir subi ;
- . Ses échanges écrits avec l'établissement et notamment sa réclamation écrite adressée au service client et la réponse du service client (ou l'indication que celui-ci n'a pas répondu dans les délais requis) ;
- . Plus généralement, toutes les pièces de nature à prouver ce que le client déclare dans sa saisine.

Comment se déroule la médiation ?

La médiation de la consommation que j'exerce se déroule exclusivement par écrit. Les appels téléphoniques, messages vocaux et modes de communication non écrits ne sont pas pris en compte : ils allongent les délais de traitement et nuisent à la traçabilité des échanges.

Déclaration de recevabilité

A réception d'une saisine, après examen du dossier et au vu des articles L. 611-1 à L. 611-4 du Code de la consommation, je me prononce sur la recevabilité de la saisine.

Si j'estime que le dossier est incomplet et ne me permet pas de déclarer la saisine recevable en l'état, je formule une demande d'informations complémentaires au client.

Si je déclare la saisine recevable, j'en informe la banque, étant précisé que :

- La banque sera libre de contester cette recevabilité et d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation ;
- Le client et la banque peuvent chacun à tout moment se retirer du processus de médiation ;
- Sauf interruption du processus de médiation avant son terme, j'émettrai une proposition de solution dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification de recevabilité (si le litige s'avère complexe, ce délai pourra être prolongé de quatre-vingt-dix (90) jours complémentaires, auquel cas j'en aviserai les parties) ;
- La recevabilité de la saisine n'implique pas nécessairement que le client obtiendra gain de cause sur tout ou partie de ses demandes.

Position de la banque

La banque dispose de sept jours pour indiquer si elle souhaite entrer en médiation. Dans l'affirmative, elle transmet selon les mêmes modalités écrites ses observations, arguments et pièces, dans les vingt-et-un jours de l'avis de recevabilité.

Si la banque refuse d'entrer en médiation, je clôture le dossier en précisant au client le motif indiqué par la banque, si son refus a été motivé.

Si la banque conteste la recevabilité de la saisine et refuse en conséquence d'entrer en médiation, je clôture également le dossier en précisant le motif de cette contestation.

Instruction du dossier

Dès que la banque a transmis ses pièces et arguments, je procède à l'examen du dossier et des indications reçues de chacune des parties. La médiation de la consommation est notamment soumise aux articles L. 611-1 à L. 616-3 du Code de la consommation, ainsi qu'à la Charte de la médiation, consultable sur le site kergommeaux-mediateur-consommation.fr (rubrique « Documents de référence ») et jointe en annexe 2 du présent rapport.

Proposition de solution

Après examen du dossier, j'adresse ma proposition de solution à chacune des parties. Cette proposition de solution peut être différente de la décision qui pourrait ou aurait pu être rendue par un tribunal.

Chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la proposition de solution.

Chaque partie dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'envoi de celle-ci pour se prononcer, étant précisé qu'à défaut de réponse dans ce délai et sauf si j'accorde à une partie un délai supplémentaire à sa demande, l'absence de réponse vaudra acceptation de la proposition.

Chaque partie est invitée à utiliser le formulaire de réponse figurant en fin de ma proposition de solution, à renvoyer par courrier électronique (ker@kergommeaux-mediateur-consommation.fr) ou, à défaut, par courrier postal (Monsieur Xavier de Kergommeaux, Médiateur de la consommation, 68 avenue d'Iéna 75116 PARIS).

Clôture de la médiation

Quelle que soit la position respective des parties vis-à-vis de la proposition de solution, je clôture la médiation à l'expiration du délai de trente (30) jours susvisé, en précisant si cette clôture intervient sur un accord ou un désaccord des parties.

L'accord des deux parties me conduit à constater le succès de la médiation, qui oblige les parties à exécuter la proposition de solution.

Le désaccord d'au moins une partie me conduit à constater l'échec de la médiation, ce qui rend chacune des parties libre de former un recours devant toute juridiction compétente à l'encontre de l'autre partie.

Ce qu'il faut savoir

Conformément à l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, l'admission d'un litige à la médiation suspend la prescription de l'action civile et administrative, à compter du jour où le médiateur est saisi, et jusqu'au terme de la procédure de médiation.

La médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction en cas d'échec de la médiation (constat de désaccord sur la proposition de solution).

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue à l'article L. 612-3 du Code de la consommation ; à ce titre et sauf convention contraire des parties, le médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- Les données à caractère personnel ;
- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties dans le cadre de la médiation quant à un éventuel règlement du litige ;
- Tout aveu fait par l'une des parties dans le cadre de la médiation ;
- Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le médiateur ;
- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du médiateur ou de l'autre partie ;
- Et plus généralement, toutes les constatations du médiateur et les déclarations recueillies dans le cadre de la médiation.

Annexe 1

Liste des banques adhérentes au 1^{er} janvier 2026

- Crédit Agricole Centre France
- Crédit Agricole Loire Haute Loire
- Banque Chalus
- Crédit Agricole Sud Rhône Alpes
- Crédit Agricole de la Corse
- Crédit Agricole Centre Loire
- Crédit Agricole Centre Ouest
- Crédit Agricole Val De France
- Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou
- Crédit Agricole d'Aquitaine
- Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres
- Crédit Agricole Charente Périgord
- Crédit Agricole Nord de France
- Crédit Agricole de Lorraine
- Crédit Agricole Champagne Bourgogne
- Crédit Agricole Provence Côte D'Azur
- Crédit Agricole Centre Est
- Crédit Agricole de Normandie
- Crédit Agricole Alsace Vosges
- Crédit Agricole Franche-Comté
- Crédit Agricole Toulouse 31
- Crédit Agricole Atlantique Vendée
- Crédit Agricole de La Réunion Mayotte
- Crédit Agricole Normandie Seine
- Crédit Agricole Pyrénées Gascogne
- Crédit Agricole des Savoie
- Crédit Agricole des Côtes D'Armor
- Crédit Agricole de Guadeloupe
- Crédit Agricole du Morbihan
- Crédit Agricole Alpes Provence
- Crédit Agricole d'Ille-Et-Vilaine
- Crédit Agricole Sud-Méditerranée
- Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées
- Crédit Agricole de Martinique-Guyane
- Crédit Agricole du Languedoc
- Crédit Agricole Brie Picardie
- Crédit Agricole Anjou Maine
- Crédit Agricole du Finistère

Annexe 2

Charte de la médiation de la consommation