

RAPPORT DU MEDIATEUR
DE
HSBC CONTINENTAL EUROPE
ET
HSBC EPARGNE ENTREPRISE
2022

Table des matières

1/ INTRODUCTION	5
2/ LA MÉDIATION chez HSBC Continental Europe et HSBC Epargne Entreprise	
2.1/ Périmètre de la médiation	7
2.2/ Les chantiers entrepris	8
2.3/ La formation de l'équipe médiation	9
3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2022	10
3.1/ Les saisines 2022	10
3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2018	11
3.2.1/ Saisines 2022 par entité	12
3.2.2/ Les différents thèmes des demandes 2022	13
3.2.3/ L'évolution des canaux de saisine depuis 2019	14
3.3/ Les saisines recevables	15
3.3.1/ En nombre depuis 2018	15
3-3-2/ En pourcentage depuis 2018	16
3.3.3/ Principaux motifs des litiges exposés au Médiateur	18
3.3.4/ Évolutions de la répartition par motifs depuis 2018	20
3.4/ Les saisines irrecevables	24
3.4.1/ En nombre depuis 2018	24
3.4.2/ Motifs d'irrecevabilité par année	26
3.4.3/ Motifs d'irrecevabilité, hors voies de recours non épuisées	27
3.5/ Les délais de traitement	27
3.6/ Les propositions de solution	30

3.6.1/ Principales thématiques des saisines ayant conduit généralement à une proposition de solution défavorable pour le Client-consommateur	<u>31</u>
3.6.2/ Exemples de médiation avec issue favorable pour le Client-consommateur	<u>34</u>
3.6.3/ Résultat de la médiation par entité	<u>40</u>
3.6.4/ Issues des médiations	<u>40</u>
4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES	<u>42</u>
Annexe 1 : Charte de la médiation	<u>45</u>



Présentation du Médiateur :

En application du 1° de l'article L. 613-2 du Code de la consommation, il appartient à l'organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier de désigner, sur proposition du Conseil d'Administration ou d'un dirigeant responsable de HSBC Continental Europe, le Médiateur placé auprès du professionnel, en vue de lui permettre d'exercer en tant que Médiateur de la consommation.

Il incombe à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (C.E.C.M.C.), en vertu de l'article L.615-1 du même code, de décider de l'inscription du candidat ainsi désigné, sur la liste des Médiateurs de la consommation, dès qu'il satisfait aux exigences prévues par les articles L.613-1 à L.613-3 du même code.

Dans ce cadre, j'ai été nommé Médiateur de HSBC Continental Europe et HSBC Epargne Entreprise et pris mes fonctions le 29 novembre 2021.

J'ai ensuite été désigné par l'organe collégial paritaire du Comité Consultatif du Secteur Financier (C.C.S.F.) le 3 décembre 2021 et inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation auprès de la Commission européenne par la C.E.C.M.C. le 24 novembre 2022 (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation).

En tant que Médiateur de HSBC Continental Europe, j'interviens sur le périmètre de HSBC en France et de HSBC Private Banking.

S'agissant de HSBC Private Banking, mon mandat a pris fin le 30 septembre 2022.

Diplômé de l'institut de Statistiques des Universités de Paris et de l'institut des Actuaires, j'ai exercé l'essentiel de ma carrière au sein du secteur bancaire mutualiste avant de prendre ma retraite en 2017.

Humbert de Fresnoye



1/ INTRODUCTION

La médiation de la consommation est un dispositif légal régi par le Code de la consommation qui vise à rechercher une résolution amiable des litiges entre un client-consommateur et un professionnel.

Dans le domaine bancaire, la médiation de la consommation est également régie par le Code Monétaire et Financier.

Ainsi, en application de l'article L.612-1 du Code de la consommation, il appartient au professionnel (la banque) de garantir au client-consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Tout client-consommateur peut dès lors saisir le médiateur, sous réserve d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend avec le professionnel.

Malheureusement, trop souvent le client-consommateur saisit directement le médiateur, sans avoir tenté auprès de sa banque une résolution amiable de son litige, ce qui retarde d'autant le processus.

Pour réduire cette difficulté, le CCSF et la CECMC ont posé de nouvelles règles.

Ainsi, désormais, tout consommateur qui a déposé une réclamation écrite auprès de sa banque peut saisir le médiateur, à l'issue d'une période de 2 mois qu'il ait ou non reçu une réponse de celle-ci.

Le Code de la consommation (articles L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2) et le Code Monétaire et Financier (articles L.316-1) limitent précisément le périmètre de la médiation entre un client-consommateur et sa banque, aux litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus.

Dès lors, le Médiateur auprès de la banque ne peut intervenir en particulier pour les litiges :

- Relatifs à l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance. Ces litiges relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance.
- Relatifs aux situations où le médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt.

Le processus de médiation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du client-consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

En tant que médiateur, je ne peux recevoir aucune instruction des parties (le client-consommateur et la banque).

La médiation est une procédure gratuite pour le client-consommateur.

Par ailleurs, l'activité de médiation est supervisée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (C.E.C.M.C.). Cette dernière a pour rôle notamment d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les exigences du Code de la consommation.

Celle-ci est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs de la consommation qu'elle notifie auprès de la Commission européenne.

La C.E.C.M.C., clé de voûte du dispositif de médiation de la consommation, permet de garantir aux consommateurs l'accès à des médiateurs de qualité, indépendants et compétents.



2/ LA MÉDIATION

2.1/ Périmètre de la médiation

La médiation concerne les litiges de clients-consommateurs pour les établissements suivants :

- HSBC Continental Europe banque de particuliers, HSBC Continental Europe Private Banking jusqu'au 30 septembre 2022.
- HSBC Epargne Entreprise

2.2/ Les chantiers entrepris

L'année 2022 a fait l'objet de réflexions et de travaux visant :

- à obtenir un taux de recevabilité des saisines élevé, en modifiant les conditions de validité des saisines. Ces travaux concrétisent les nouvelles dispositions contenues dans le rapport du CCSF et les recommandations de la CECMC.
- à refondre le site du médiateur pour le rendre plus pédagogique et faciliter le dépôt des saisines par le consommateur.
- à sensibiliser, informer de manière pédagogique le client-consommateur sur les risques d'escroquerie et de fraude.

2.3/ La formation de l'équipe médiation

Dans un cadre réglementaire qui structure notre dispositif de médiation de la consommation et compte tenu de l'évolution permanente des thématiques et des caractéristiques des litiges, la formation continue de l'équipe médiation est un élément déterminant et central. Ainsi, en tant que médiateur de la consommation, je bénéficie et suis régulièrement des modules de formation, des ateliers thématiques, tout comme mon adjoint, relatifs au droit de la consommation, aux techniques de médiation, à la jurisprudence et aux connaissances bancaires. En effet, cette actualisation des connaissances est indispensable pour l'analyse et le traitement efficaces et pertinents des saisines qui me sont transmises par les clients-consommateurs. Ces formations, ateliers sont ainsi dispensés par des organismes officiels comme le Cercle des Médiateurs Bancaires, le Club des Médiateurs du Service Public notamment.

Ces formations, assurées par des experts dans les domaines concernés, comprennent :

- Des mises à jour régulières (plusieurs fois par an) des connaissances juridiques pour tenir compte de l'évolution du droit et de la jurisprudence dans les domaines bancaires, de l'assurance, de la médiation de la consommation,
- Des formations techniques aux outils (notamment digitaux), produits et services bancaires (évolution des moyens de paiement, évolution des comportements des consommateurs...) dans un contexte connaissant des évolutions de plus en plus rapides et technologiques
- Des analyses et des échanges de pratiques sur des thèmes communs (fraude à la carte bancaire, crédits, contestation de paiement...),
- Des rencontres avec des personnalités en provenance du Comité Consultatif du Secteur Financier, de la Banque de France, de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, de l'Autorité des Marchés Financiers.

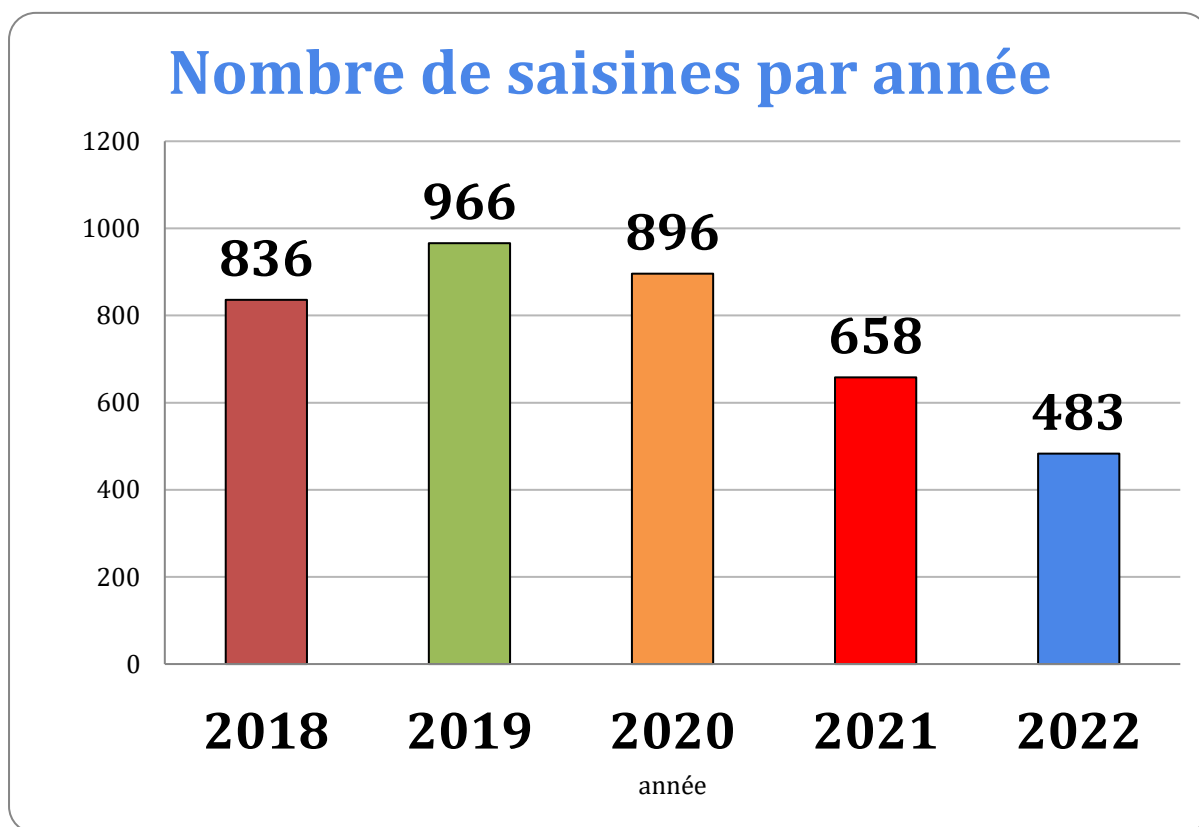
3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2022

3.1/ Les saisines 2022

Au cours de l'année 2022, 483 saisines ont été enregistrées. Ces saisines émanent, pour la majorité des cas, des clients-consommateurs eux-mêmes (95 % en 2022). La saisine par le client-consommateur reste largement prépondérante année après année.

Origine de la demande	Nombre de saisines
Par le consommateur directement	461
Par l'intermédiaire d'une association	2
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	8
Autres (conciliateur de justice, tuteur, membre de la famille, personne morale)	12
TOTAL	483

3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2018



L'ensemble de ces saisines comprend :

- Les saisines recevables, c'est-à-dire les clients-consommateurs ayant valablement saisi le Médiateur (saisine entrant dans champ de compétences de la médiation de la consommation) et en ayant satisfait aux dispositions de [l'Article L612-2 - Code de la consommation](#),
- Les saisines irrecevables, c'est-à-dire celles pour lesquelles :
 - 1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
 - 2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;
 - 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
 - 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
 - 5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétences.

3.2.1/ Saisines 2022 par réseaux

	HSBC Banque de Particuliers	HSBC Private Banking	HSBC Epargne Entreprise	TOTAL
Total saisines reçues	478	0	5	483
Saisines reçues par internet	353	0	5	358
Saisines reçues par courrier	125	0	0	125

La part des saisines provenant du site internet représente désormais 74% des demandes transmises par les clients-consommateurs. (contre 65% en 2021 et 67 % en 2020).

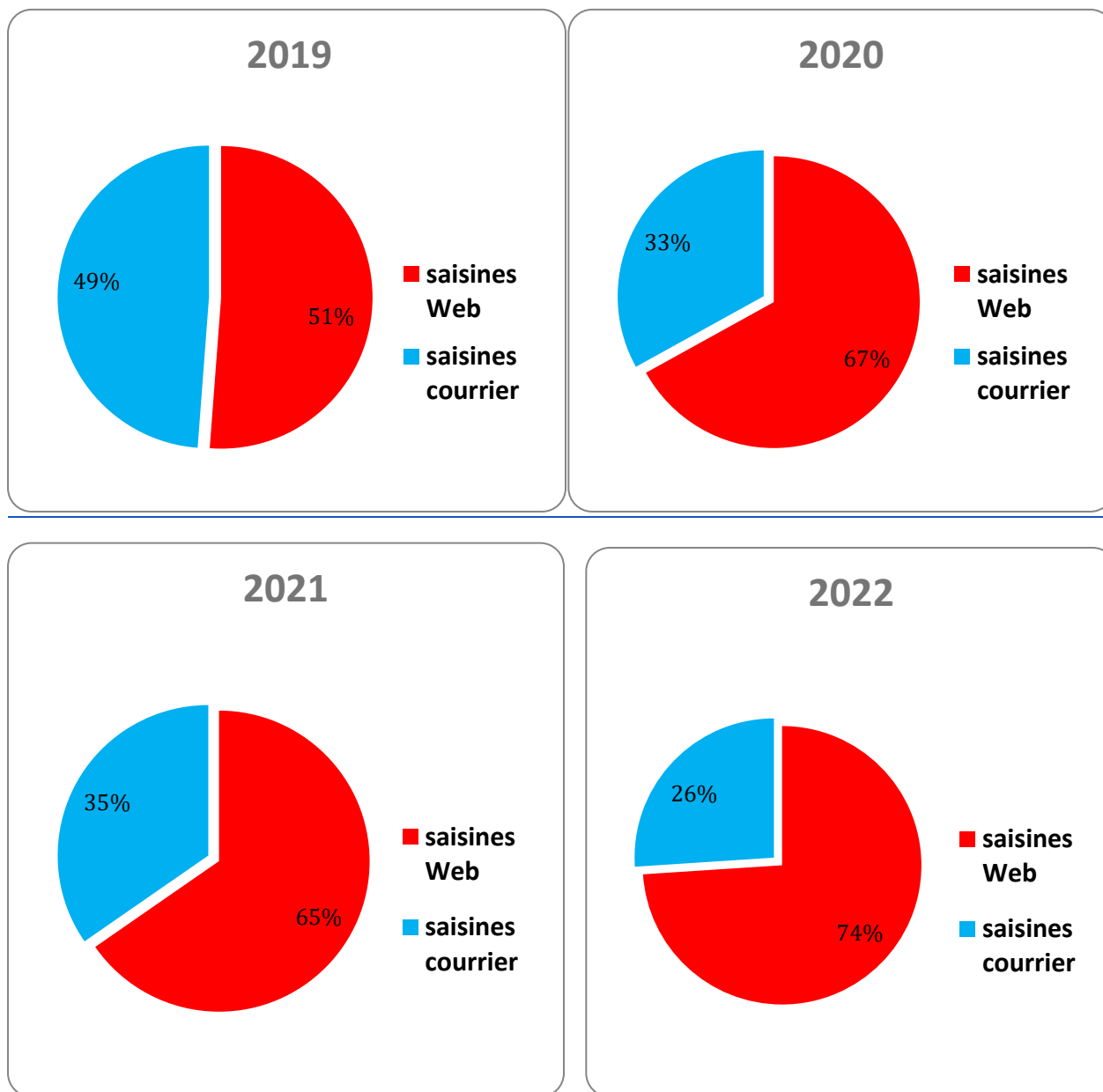
La part prépondérante des saisines déposées sur le site internet du médiateur démontre que les clients-consommateurs acceptent de dématérialiser la transmission de leur saisine et confirme aussi l'intérêt de disposer d'un tel service.

3.2.2/ Les différents thèmes des saisines en 2022

Thèmes	Saisines reçues	Saisines irrecevables	Saisines recevables
Fonctionnement du compte	115	86	29
Ouverture, clôture, transfert	72	56	16
Découvert autorisé/non autorisé	10	6	4
Interdiction bancaire	7	7	0
Contestation d'écritures	26	17	9
Moyens de paiement	166	55	111
Cartes bancaires	103	32	71
Chèques	15	7	8
Autres moyens de paiement	48	16	32
Tarifcation	15	8	7
Sur compte dépôt	13	7	6
Autres	2	1	1
Crédits	54	37	17
Epargne	10	6	4
Placements financiers/boursiers	19	15	4
Assurances	55	41	14

Autres	49	36	13
TOTAL	483	284	199

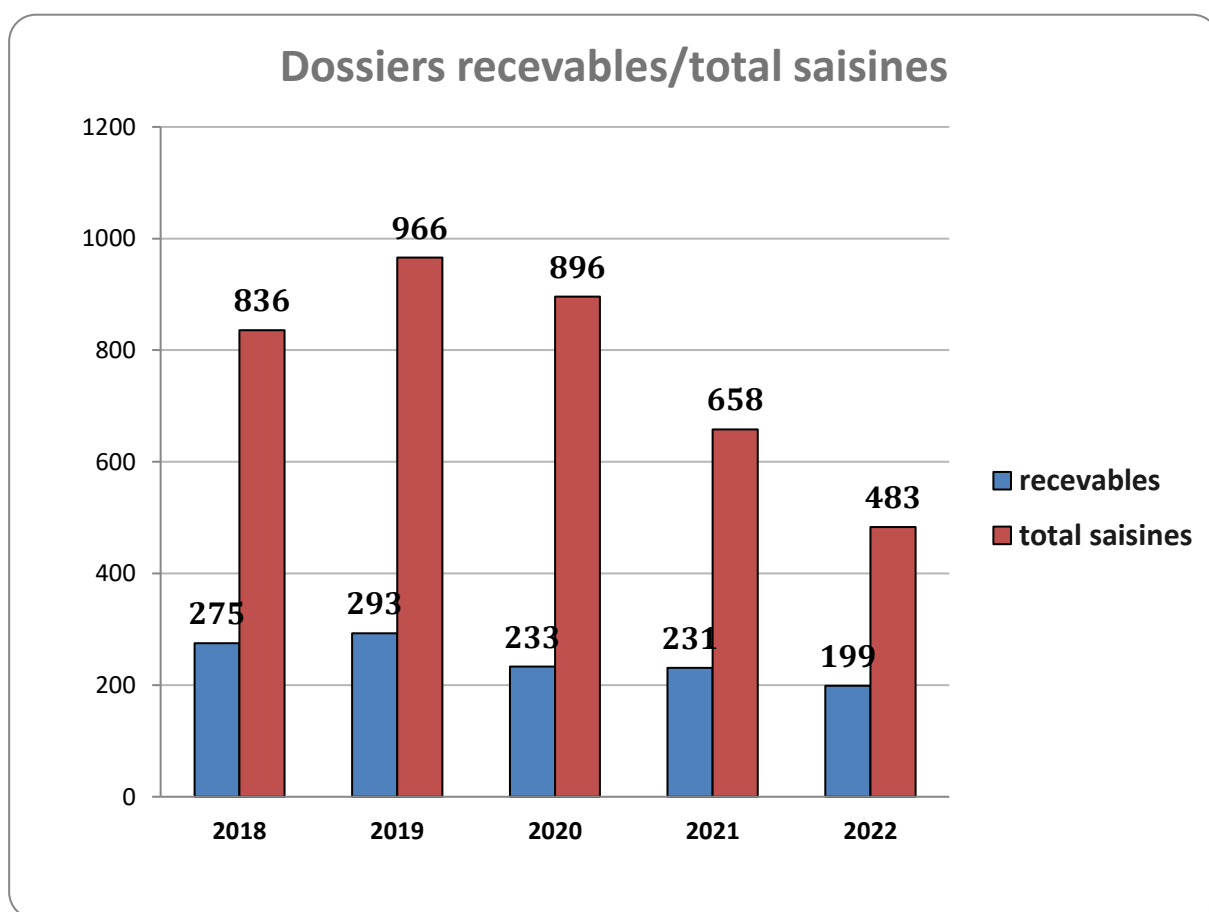
3.2.3/ L'évolution des canaux de saisine depuis 2019



3.3/ Les saisines recevables

Sur les 483 saisines reçues en 2022, 199 étaient recevables à la médiation.

3.3.1/ En nombre depuis 2018

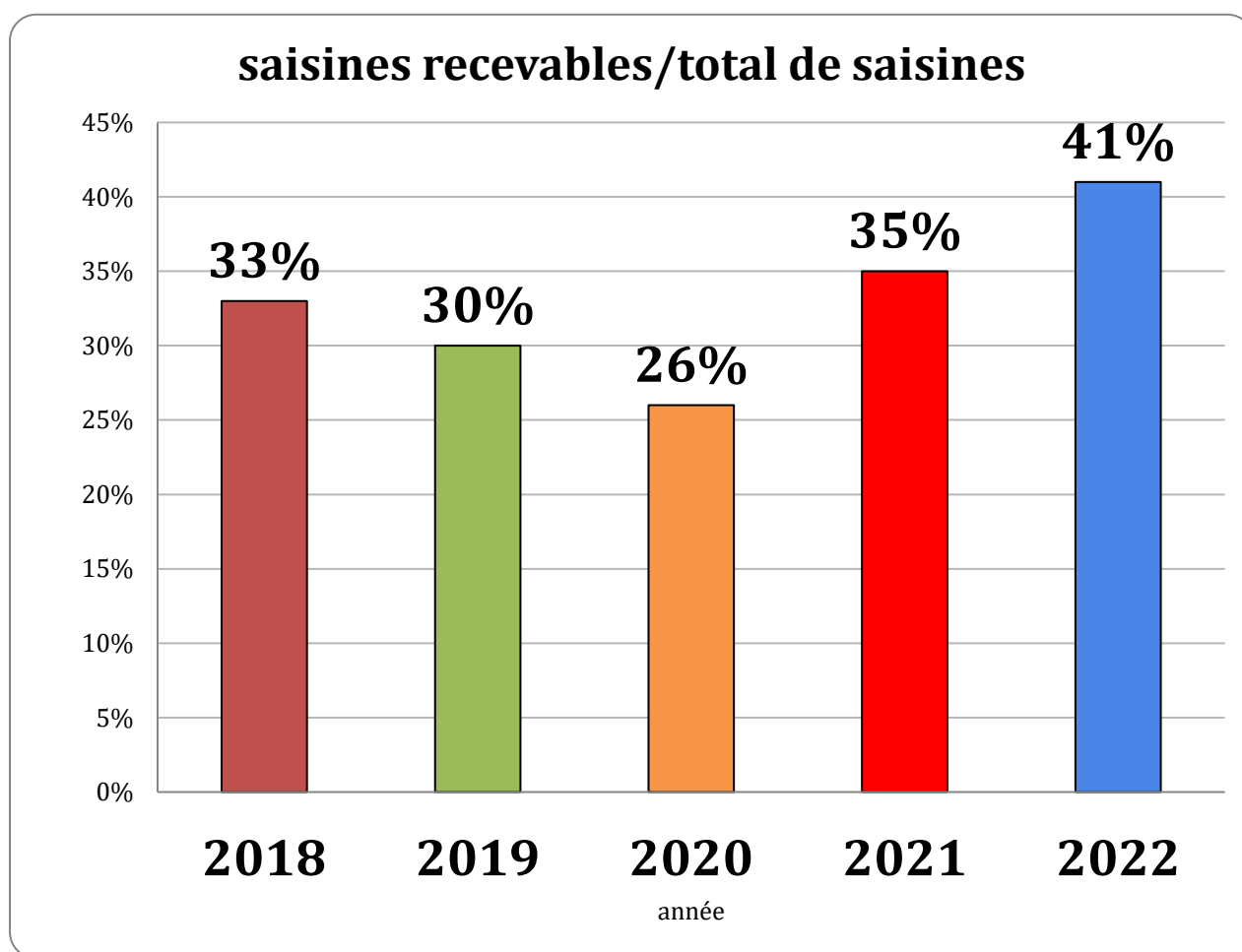


Depuis octobre 2022, le site internet du médiateur a été modifié afin de faciliter le dépôt de saisine par le client-consommateur.

En effet, ce site a été profondément revu au niveau de son interface de dépôt de saisine, avec des filtres permettant au réclamant de vérifier son éligibilité au dispositif de médiation, en respect des nouvelles règles de recevabilité édictées par la CECMC

Le client-consommateur identifie immédiatement les pièces nécessaires afin que sa demande de saisine soit recevable.

3-3-2-1/ En pourcentage depuis 2018



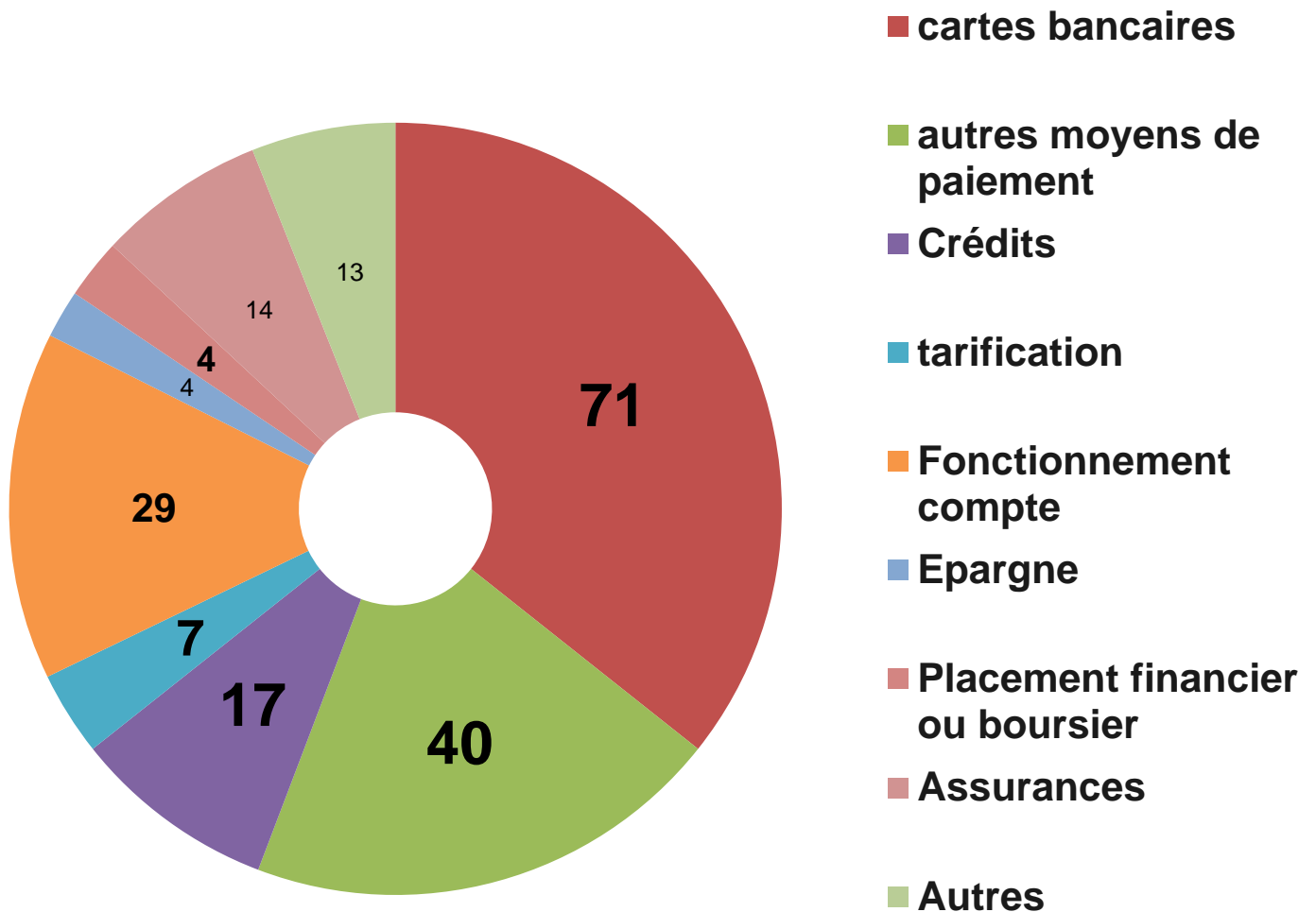
La répartition par entités des saisines recevables est très concentrée (rentrant dans le champ de compétences de la médiation bancaire et ayant épuisé les voies de recours internes de l'établissement). Les saisines recevables en 2022 concernent exclusivement HSBC Banque de Particuliers. Aucune demande de saisine n'a été réceptionnée pour HSBC Private Banking et seules 5 demandes ont concerné HSBC Epargne Entreprise.

	HSBC Banque de Particuliers	HSBC Private Banking	HSBC Epargne Entreprise	TOTAL
saisines recevables	199	0	0	199
Total saisines	478	0	5	483

3.3.3/ Principaux motifs des litiges exposés au Médiateur

Pour l'ensemble des saisines recevables prises en charge par le Médiateur :

Motifs des saisines recevables 2022

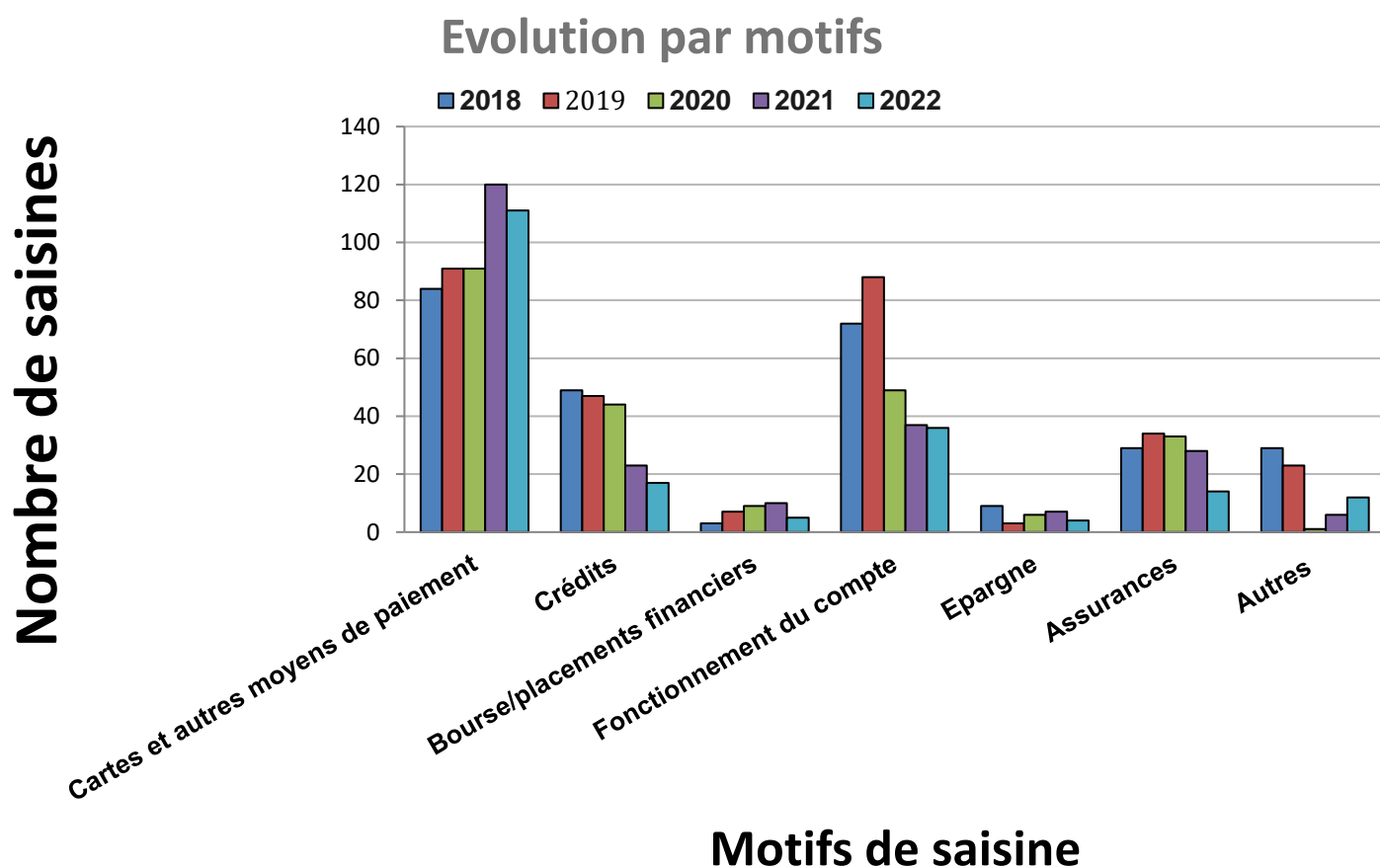


Concernant la proportion des litiges relatifs aux cartes bancaires (35,7 % représentant 71 saisines), il est à noter que deux saisines concernent des contestations de paiements par carte bancaire dans le cadre d'un litige commercial (le client-consommateur ne conteste pas le paiement en lui-même, mais le dénouement du contrat commercial entre lui et le commerçant, n'ayant pas abouti à la livraison du bien

acheté, à la non-conformité du bien livré ou il s'avère que le site commerçant était une contrefaçon du site officiel...).

Les paiements dans l'Espace Économique Européen étant irrévocables, la banque ne peut légalement intervenir dans ce litige dont elle n'est pas partie prenante et demander un retour des fonds auprès du prestataire de service de paiement du bénéficiaire. L'irrévocabilité des paiements autorisés est opposable au client sauf dans les cas prévus à l'article L133-25 du code monétaire et financier.

3.3.4/ Évolutions de la répartition par motifs depuis 2018



Principaux motifs des saisines recevables 2022 :

1/ Cartes bancaires et autres moyens de paiement

- litiges concernant des paiements par carte bancaire :

Les litiges relatifs aux cartes bancaires (et autres moyens de paiement comme les chèques, les virements mais en faible proportion comparativement aux litiges liés aux cartes) constituent, pour la cinquième année consécutive, avec une proportion de 55,77% (51,94% en 2021, 39% en 2020), le premier sujet de réclamation par nombre de saisines. Cette évolution spectaculaire a un impact sur l'activité du service médiation et sur la nécessité accentuée de l'actualisation permanente des connaissances juridiques en la matière et des connaissances techniques relatifs aux paiements (différentes modalités des process d'authentification forte au sens de la DSP2, virements instantanés, techniques de fraude constamment en évolution et adaptation en fonction des parades mises en place par les prestataires de services de paiement afin de lutter contre ces fraudes...).

Les litiges portant sur les cartes bancaires concernent principalement des fraudes ou des escroqueries à la carte bancaire (par mail de phishing ou hameçonnage, smishing-hameçonnage par SMS, le spoofing (consiste à déguiser une communication provenant d'une source inconnue en communication provenant d'une source connue et fiable) arnaque au faux conseiller bancaire, au faux support technique, via des sites marchands, vente sur des sites d'annonces entre particuliers, faux sites de plateformes de paiement en ligne). Les litiges portent principalement sur les paiements à distance ou internet. Il est à noter que de plus en plus d'affaires concernant des victimes ayant fait l'objet d'arnaque combinent plusieurs de ces types de fraudes (combinaison de techniques de SMS d'hameçonnage de type "Ameli" carte vitale, Chronopost... avec lien renvoyant sur une interface usurpant l'identité d'un organisme officiel pour collecter des données personnelles, avec fraude au faux conseiller bancaire).

Les litiges commerciaux (contestation d'un paiement autorisé au motif d'un litige avec le commerçant dans le cadre d'une commande par le Client-consommateur) représentent deux saisines recevables à la médiation. Dans ce cadre, le Code Monétaire et Financier prévoit clairement l'irrévocabilité d'un

paiement dûment autorisé par son donneur d'ordre. Ainsi, l'Article L132-2 dispose que :

“L'ordre ou l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.

Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte ou de vol de la carte, de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire.”

Le Client-consommateur sollicite parfois la mise en place d'une procédure de Chargeback (rappel des fonds) proposée par certains réseaux de paiement de type Mastercard mais soumis à l'acceptation ou non par la réglementation en vigueur dans le pays concerné. En France, l'irrévocabilité des paiements détaillée par le Code Monétaire et Financier s'oppose ainsi, sauf cas très particuliers, à ce type de procédure technique rendue possible dans certains pays où la réglementation le permet.

- les litiges portant sur les autres moyens de paiement :

Ce type de litige concerne notamment les escroqueries de type phishing par mail ou par SMS, ou par chèque falsifié. La victime cherche généralement à vendre un bien, un article sur un site de vente en ligne connu. L'acheteur potentiel la contacte soit par mail, soit par SMS ou via une messagerie instantanée, en lui demandant de créer un compte sur une plateforme de paiement et de transfert d'argent très connue, en lui fournissant un lien frauduleux servant à capter de nombreuses informations personnelles (coordonnées bancaires, identifiant de connexion, mot de passe, état civil...). Le fraudeur récupère ainsi des données confidentielles lui permettant, soit de se connecter à l'espace bancaire de sa victime, d'enregistrer des nouveaux bénéficiaires de virement, soit lui adresse un chèque falsifié ou déjà frappé d'une opposition, d'un montant supérieur à la transaction ou l'adresse directement à son agence bancaire pour encaissement. Avant que le chèque ne soit identifié dans le cadre des échanges interbancaires, comme étant falsifié ou en opposition, la victime fait les virements correspondant au différentiel entre la valeur faciale du chèque et la somme convenue pour la vente du bien, depuis son compte vers celui de son escroc.

2/ le fonctionnement du compte

Le nombre de litiges reste stable. Ils concernent principalement les clôtures de compte et les délais d'instructions. Dans certains cas, il s'agit du respect des modalités de la mobilité bancaire qui sont mises en cause.

Plusieurs demandes concernent aussi la justification de clôture à l'initiative de la banque. Le médiateur est compétent pour apprécier les modalités d'ouverture ou clôture de compte. Il doit veiller au respect des textes régissant ce type d'opérations, afin de garantir au client-consommateur l'exercice de ses droits en la matière. Dans le cas de clôture à l'initiative de la banque, il y a lieu de

vérifier le respect du préavis minimal, le devoir d'information, les conditions de clôture...

Des litiges naissent au sujet de la gestion d'une demande de désolidarisation, de la mise en place d'un régime de protection du titulaire du compte.

Il y a aussi des différends qui portent sur le respect d'un découvert sur compte courant.

3/ le crédit

Le nombre de saisines baisse légèrement. Elles portent sur l'instruction d'un plan de financement, sur son réaménagement et les impayés d'échéance qui dans certains cas débouchent sur un traitement contentieux du concours bancaire.

Des litiges apparaissent aussi sur la levée de caution bancaire.

4/ l'assurance

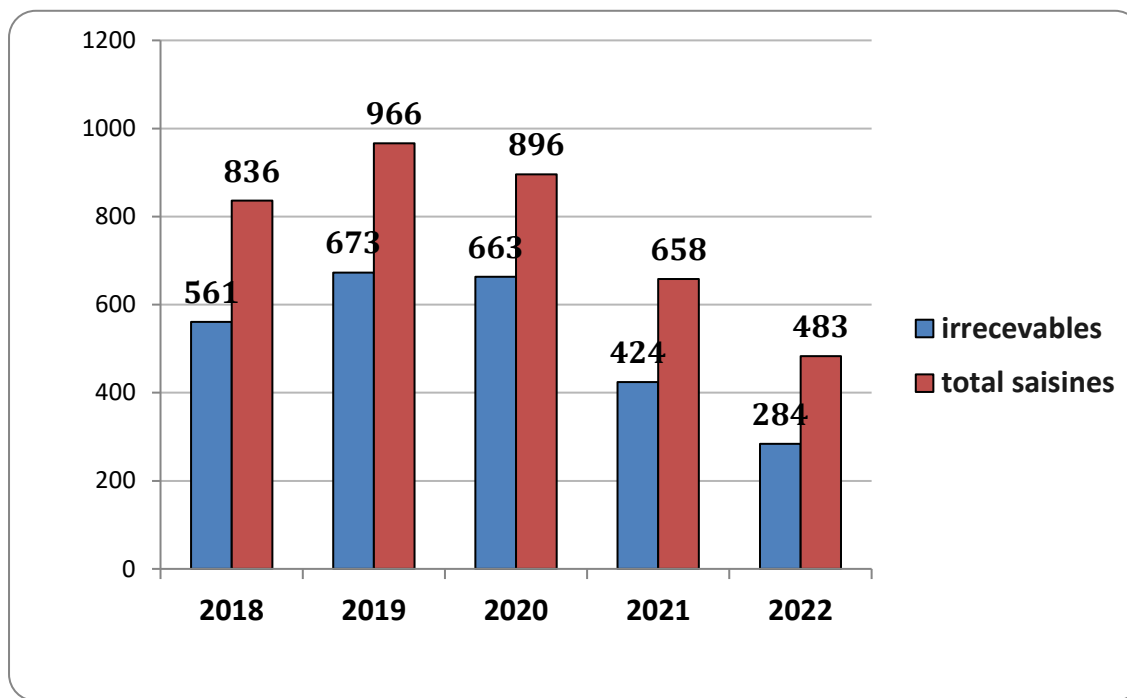
Les litiges sont assez diffus. Ils portent sur des contrats d'épargne en d'assurance vie, des contrats de prévoyance et des contrats d'assurance emprunteur.

Les reproches portent parfois sur le délai de traitement d'instruction. Dans certains cas c'est le conseil du professionnel ou l'information qu'il communique qui peut être mis en cause.

Exceptionnellement, au terme de l'étude d'une saisine, il s'avère que le litige relève du Médiateur de l'Assurance.

3.4/ Les saisines irrecevables

3.4.1/ En nombre depuis 2018



La part des saisines irrecevables (58%) continue de baisser par rapport à 2021 (64%) et 2020 (74%).

Pour rappel, la réglementation précise les motifs d'exclusion du périmètre de la médiation de la consommation.

S'agissant de mon périmètre d'intervention, au motif de l'article L611-3 du Code de la consommation, je ne relève, en 2022, comme saisines irrecevables uniquement des demandes concernant des litiges entre professionnels et des litiges portant sur l'exécution d'un contrat d'assurance.

Les autres saisines irrecevables relèvent de l'article L612-2 du code de la consommation qui précise qu'un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

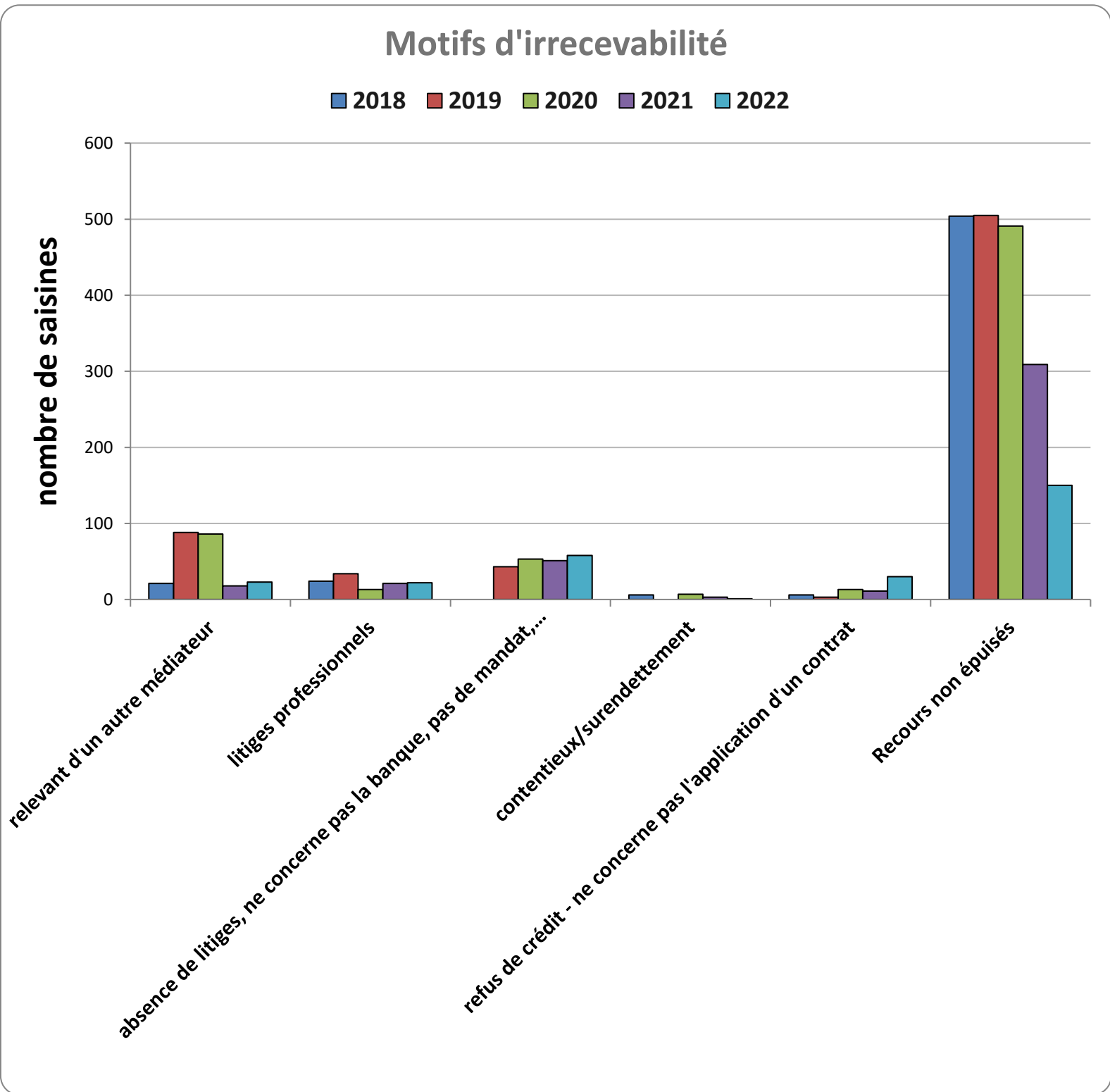
4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Avec l'application de nouvelles règles (exigence uniquement d'une copie de la première réclamation écrite du client-consommation à sa banque datant d'au moins 2 mois), si nous nous concentrons uniquement sur le taux de saisines irrecevables pour motif "saisines prématurées", celui-ci passe de 53% en 2020 à 47% en 2021 pour s'afficher à 31% en 2022, avec 150 saisines prématurées, soit une diminution notable de saisines prématurées.

Ce constat est donc manifestement une des résultantes de la réforme des règles d'examen de la recevabilité des saisines voulue par la CECMC (uniquement exigence pour saisir valablement le Médiateur, d'une réclamation écrite datant d'au moins 2 mois auprès du professionnel).

3.4.2/ Motifs d'irrecevabilité des saisines par année



3.4.3/ Motifs d'irrecevabilité, hors voies de recours non épuisées

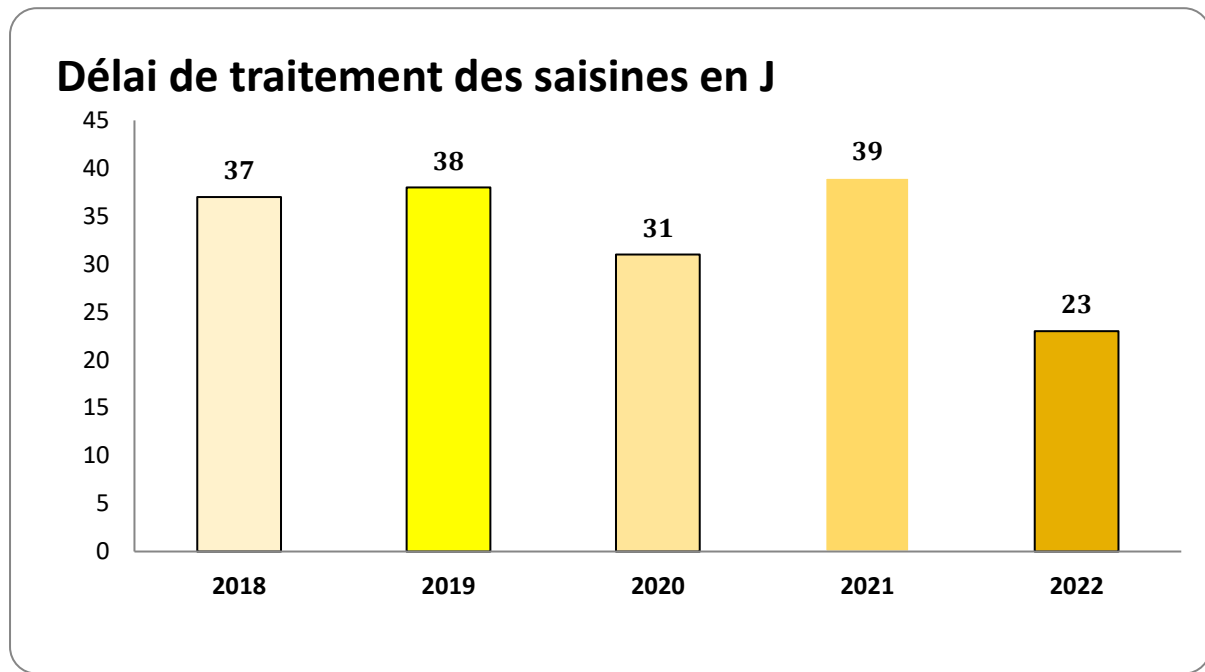
Motifs d'irrecevabilité (autres que voies de recours non épuisées)	Nombre de saisines concernées
Litiges relevant d'autres Médiateurs (des assurances, d'autres médiateurs bancaires)	23
Litiges concernant des comptes professionnels	22
Litiges infondés ou abusifs	58
Action contentieuse ou procédure de surendettement en cours	1
Litiges ne portant pas sur l'application d'un contrat, octroi ou refus de crédits	30
TOTAL	134

3.5/ Les délais de traitement

Les règles de calcul du délai de traitement des saisines retenues par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (C.E.C.M.C.), prennent en compte, comme point de départ, la date d'envoi de la lettre de recevabilité.

En effet, le Médiateur dispose d'un délai de trois semaines, après réception de la saisine, afin de signifier la recevabilité de la demande au Client-consommateur.

Délais de traitement depuis 2018 :



Le délai de traitement des saisines s'est nettement abaissé entre 2021 et 2022.

Ceci s'explique par la mise en place d'une fiche de synthèse entre le médiateur et la banque qui permet de recueillir rapidement de cette dernière l'ensemble des informations et documents relatifs au différend. Cette fiche de synthèse circule numériquement. Ce mode d'échange permet d'accélérer le traitement des saisines.

Délai moyen de réponse : 23 jours	
	Nombre de saisines
Saisines traitées dans un délai inférieur ou égal à 30 jours	139
Saisines traitées dans un délai compris entre 31 à 60 jours	50
Saisines traitées dans un délai compris entre 61 et 90 jours	3
Saisines traitées dans un délai supérieur à 90 jours	0
Total	192

3.6/ Les propositions de solution

Conclusions		Nombre de saisines traitées
Propositions de solutions favorables au consommateur	Totalement favorables	78 soit 41 % (39 % en 2021)
	Partiellement favorables	25 soit 13 % (11 % en 2021)
Propositions de solutions défavorables au client-consommateur		89 soit 46 % (50 % en 2021)
Total		192

S'agissant des propositions de solution, il est important de rappeler que le rôle du médiateur consiste à prendre en charge les litiges relatifs aux services et produits fournis par la banque et à l'exécution des contrats. Il analyse ainsi les demandes de résolution amiable d'un litige et apporte une proposition de solution en droit et/ou en équité, dans le respect de la réglementation en vigueur.

La proportion de propositions de solution totalement ou partiellement favorables au consommateur augmente cette année, pour atteindre 54 % contre 50 % en 2021.

Concernant les 103 propositions de solution totalement favorables ou partiellement favorables au client-consommateur (116 en 2021), 28 ont été refusées par la banque contre 32 en 2021 et 17 en 2020 et 2 l'ont été par le client-consommateur en 2022.

3.6.1/ Principales thématiques des saisines ayant conduit généralement à une proposition de solution défavorable pour le Client-consommateur

→ **Demande de remboursement de paiements par carte non autorisés, au motif que le Code Monétaire et Financier prévoit le remboursement à J+1 pour ce type de paiement.**

Dans les cas de fraude au faux conseiller, le Client-consommateur et porteur de la carte ayant servi au paiement, lors d'un appel d'une personne se faisant passer pour un conseiller de sa banque, reconnaît avoir communiqué notamment les données relatives à ses accès de banque à distance et ou les codes 3D Secure et ou son code de paiement en ligne permettant d'authentifier les transactions initiées par le faux conseiller durant la communication téléphonique.

Le Code Monétaire et Financier, ainsi que la jurisprudence en la matière, prévoient le remboursement d'opérations de paiement contestées par le payeur, sauf dans les cas de négligences graves du porteur de la carte. Le fait de communiquer ses données personnelles bancaires, à plusieurs reprises, constitue une négligence grave de la part du porteur.

En effet, l'article L. 133-19 du Code Monétaire et Financier dispose que : « En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, le payeur [c'est-à-dire le titulaire de la carte] supporte, avant l'information prévue à l'article L. 133-17 [l'opposition adressée par le titulaire de la carte à sa banque], les pertes liées à l'utilisation de cet instrument, dans la limite d'un plafond de 50 € [...] ». Toutefois, « le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17 ». Selon l'article L. 133-16, « dès qu'il reçoit un instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés ».

Dans ces cas précis, l'enregistrement d'une opération de paiement par le prestataire de service de paiement ne suffit pas nécessairement en tant que tel à prouver que le Client-consommateur a autorisé cette opération ou qu'il n'a pas satisfait par négligence grave aux obligations qui lui incombent en la matière (article L.133-23 du Code monétaire et financier). La jurisprudence reste constante sur le fait que la communication à un tiers, par le payeur, des dispositifs de sécurité personnalisés constitue une négligence grave qui dispense la banque du remboursement des opérations contestées (obligations contractuelles du payeur de sécurité, d'utilisation ou de blocage de sa carte).

Ainsi, dans le cadre d'une opération de paiement, dès lors que le client porteur conteste des paiements par carte, la banque doit le rembourser à J+1, sauf en

cas de fraude avérée du porteur, ou en cas de négligence grave de sa part, la charge de la preuve incombant à la banque émettrice de la carte. Ces dispositions découlant de la directive sur les services de paiement (DSP2), ne sont pas toujours respectées par certains établissements. Dans ce contexte, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R.), conjointement avec la Banque de France ont rappelé, en avril 2021, dans un courrier à destination des établissements prestataires de services de paiements (dont les banques), les cas limitatifs de refus possible de remboursement de paiements par carte bancaire, suite à une contestation par un Client-consommateur.

Les litiges relatifs aux cartes bancaires (et autres moyens de paiement comme les chèques, les virements mais en faible proportion comparativement aux litiges liés aux cartes) constituent, pour la cinquième année consécutive, avec une proportion de 55,77% (51,94% en 2021, 39% en 2020), le premier sujet de réclamation par nombre de saisines.

En dépit de campagnes de sensibilisation encore plus nombreuses à l'initiative, entre autres, des banques, mais aussi des médias, de la Banque de France et de mises en garde multiples adressées personnellement au client-consommateur, ce dernier contribue à la réussite de l'escroquerie (involontairement) trop souvent, en communiquant plusieurs informations confidentielles. En particulier, dans le cas de fraude au faux conseiller, le client-consommateur communique à son escroc les codes confidentiels de validation d'opérations sensibles (changement de mot de passe pour la connexion à son espace bancaire, validation de paiement à distance...) reçus sur son téléphone, pourtant assortis des deux mentions :

“ Banque XXXX : NE PARTAGEZ JAMAIS CE CODE , Utilisez-le à l'étape 2 pour valider votre achat de XXX,00 EUR sur le site XXXX. Code XXXXXX”.

Cela étant, il est de plus en plus rare que pour une arnaque donnée, les escrocs utilisent uniquement les modalités d'un seul type de fraude. En effet, la plupart des saisines concerne une combinaison de modes de fraude différents, à savoir le plus souvent :

1/ hameçonnage par SMS ou annonce de vente en ligne, par un pseudo acheteur ou un SMS relatif à un colis ou le renouvellement d'une carte vitale

2/ demande de création d'un compte sur une plateforme connue de paiement en ligne ou demande de règlement d'une somme modique pour l'envoi d'une carte vitale ou vignette Crit'Air, en utilisant un lien frauduleux contenu dans le SMS

3/ création effective, via un lien frauduleux intégré dans le SMS d'hameçonnage, d'un pseudo compte sur la fausse plateforme en ligne pour capter plusieurs données bancaires (identifiant de connexion espace bancaire + mot de passe + coordonnées complètes de carte de paiement + informations personnelles entre autres) ou saisie par la victime sur la fausse interface de paiement de ses coordonnées de carte.

4/ appel d'un faux conseiller du service fraude de la banque afin de stopper des paiements en ligne litigieux. Lors des échanges téléphoniques pouvant pour certains durer plusieurs heures, captation par l'escroc des codes de validation d'opérations sensibles comme des paiements, le détournement de l'accès au service de banque à distance avec changement de mot de passe de connexion bancaire...

Ceci est d'autant plus préoccupant que les montants des préjudices sont élevés.

De même, il est important que les établissements financiers continuent l'information et la formation de leurs conseillers dans ces domaines où les fraudeurs font preuve d'une agilité, créativité et adaptation rapides et permanente quant à leurs techniques d'accroche et de fraude des victimes.

Il est important de souligner cependant que la cybercriminalité, en augmentation spectaculaire depuis le contexte de la pandémie, dépasse largement le seul cadre bancaire et affecte tous les acteurs, organismes officiels gérant des données personnelles appartenant à des clients-consommateurs, pouvant permettre de détourner, entre autres, des fonds à distance. Malgré toutes ces actions et l'ajout de nouveaux dispositifs de sécurité, dès lors qu'une intervention humaine est requise pour une opération sensible (notamment pour les paiements), les escrocs trouveront encore les failles pour manipuler leur victime afin d'obtenir, malgré elles, les données confidentielles permettant de valider des opérations de paiement à leur détriment. En effet, la généralisation de l'authentification forte des paiements avec double facteur apporte une sécurité technique accrue. Cependant, la fragilité du système reste trop souvent le verrou humain.

- **Contestation de clôture de compte à l'initiative de la banque et justification de la clôture ou mauvais traitement des instructions d'une demande de clôture par le client consommateur:** la réglementation prévoit que l'établissement détenteur d'un compte bancaire, peut mettre fin à la relation commerciale sous réserve de respecter un préavis allant de 30 à 60 jours, suivant le type de compte. Dans le cas de comportements gravement répréhensibles (comportement, suspicions de fraude,...), la banque peut même être dispensée de préavis. De même, la réglementation n'impose pas à l'établissement de justifier la clôture. Il s'agit de sujets de litige récurrents parmi les demandes formulées auprès du Médiateur, qui ne peut contraindre la banque à revenir sur sa décision et à la motiver. Dans certains cas le client-consommateur s'interroge sur la procédure de clôture du compte en particulier sur la restitution du solde de son compte qu'il n'a pas réceptionné.

- **Contestations relatives au traitement d'opération sur crédit:** Le client-consommateur conteste le traitement de sa demande de crédit et remet en cause les critères de décision de la banque ;

- Le client-consommateur réclame un rééchelonnement de son emprunt alors que cette possibilité n'est pas prévue contractuellement,

- le client-consommateur se plaint d'un non-renouvellement d'un découvert sur compte courant,

- le client-consommateur se plaint des effets d'une caution bancaire alors que celle-ci n'existe plus. Le litige peut aussi porter sur un engagement de la banque qu'elle ne respecte pas.

3.6.2/ Exemples de médiation avec issue favorable pour le Client-consommateur

1/ Devoir de conseil relatif à un investissement sur un contrat d'assurance-vie

La cliente se plaint que la banque ne l'ait pas correctement conseillé lors d'un versement sur un contrat d'assurance vie. Elle précise avoir une méconnaissance totale des produits financiers. Elle regrette le manque d'éclairage sur l'investissement proposé qui selon elle est inadapté à sa situation personnelle.

C'est une quote part de 20% du versement sur son contrat qui va être investie sur un fonds en unité de compte.

Or, la cliente précise qu'elle a toujours indiqué qu'elle ne souhaitait pas perdre d'argent.

La cliente prenant conscience à posteriori que cet investissement mettait en péril la sécurité de son capital a réclamé à la banque de récupérer le montant de son versement sur ce contrat.

La banque va refuser de répondre à sa demande indiquant que pour enregistrer cette opération elle a bien recueilli un projet d'investissement, un profil investisseur, la demande de versement sur ce contrat et un compte rendu d'entretien.

La banque précise que le profil investisseur dont la compétence ressort en « Novice, Tolérance 1 » est sans changement par rapport au précédent profil. La banque ajoute que le projet d'investissement déterminé prévoit de reverser les fonds sur le contrat d'assurance vie, avec un objectif de constituer et valoriser ce patrimoine sur un horizon de 8 ans. La préconisation de ce projet a déterminé une allocation de 65 % en obligations et 35 % en actions. La banque souligne que la cliente a refusé la solution conseillée pour choisir une allocation de 80 % en fonds Euros et 20 % en unités de compte.

L'analyse de cette saisine permet de constater que la banque a bien été en mesure de fournir l'ensemble des documents relatifs à cet investissement. En outre, la banque a bien recueilli un certain nombre d'informations au sujet de sa cliente tels que sa situation financière, son patrimoine, ses revenus, ses objectifs, son horizon de placement et son profil investisseur.

Ainsi la banque répond à la recommandation 2013-R-01 du 8 janvier 2013 de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client pour l'exercice du devoir de conseil et la fourniture d'un service de recommandation personnalisée en assurance-vie.

Cependant, à la lecture des réponses de la cliente au questionnaire visant à déterminer son profil financier, à plusieurs reprises, elle énonce clairement l'objectif de ne prendre strictement aucun risque en matière de placement.

On peut donc déterminer que dans ces conditions, la seule préconisation de la banque adaptée consistait à proposer de réaliser un versement uniquement sur le fonds en euros.

J'ai proposé que la banque modifie le versement comme s'il avait été placé exclusivement en euros.

2/ Contestation de transactions par carte bancaire dont le client est étranger

Le client réclame le remboursement de paiements par carte bancaire en précisant qu'il n'en n'est pas à l'origine. Il précise avoir bien réceptionné des codes par SMS et pensant être victime d'une fraude il s'est connecté à son accès de banque à distance.

Il a mis en opposition sa carte et a été porté plainte. La fraude concerne 7 transactions.

Le client précise que pour valider ces paiements le fraudeur doit avoir connaissance de 2 codes. En outre, la banque étant prévenue de cette escroquerie, elle n'aurait pas dû accepter ces opérations.

Dans ces conditions, le client ne comprend pas le refus de sa banque de le rembourser.

De son côté la banque indique que les transactions ont été validées au moyen d'une authentification forte reposant sur la saisie du Code Paiements en Ligne et du code à usage unique envoyés par SMS au numéro de téléphone mobile du client.

La banque précise que le client s'est connecté le jour de la fraude à son service de banque à distance. Elle ajoute que l'adresse IP utilisée pour les transactions contestées ne semble être celle utilisée préalablement pour des opérations que le client n'aurait pas contestées.

La banque confirme que d'une part les transactions litigieuses ne souffrent pas de déficience technique et d'autre part qu'aucun incident informatique n'a été enregistré

relatif à une intrusion sur la banque en ligne et d'accès externes par des tiers aux données du client.

L'analyse de cette saisine amène en premier lieu à rappeler qu'une transaction par carte bancaire est irrévocable. Par conséquent, même si la banque est prévenue très rapidement des opérations litigieuses, elle est dans l'incapacité de les annuler.

Ensuite, il convient de rechercher quelles sont les responsabilités en matière de paiement frauduleux pour répondre à ce litige.

1°) La responsabilité en matière de paiement par carte bancaire.

L'article L.133-16 du Code Monétaire et Financier dispose : « Dès qu'il reçoit un instrument de paiement l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés (à savoir sa carte et son code confidentiel. Il utilise l'instrument de paiement conformément aux conditions régissant sa délivrance et son utilisation. ».

Par ailleurs l'article L.133-18 du même code mentionne : « En cas de paiement non autorisé signalé par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L.133-4, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de l'opération non-autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non-autorisée n'avait pas eu lieu. ».

Enfin l'article L.133-19 du même code précise : « Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non-autorisé si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part, ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L.133-16 et L.133-17. ».

2°) La responsabilité lors de l'utilisation d'une procédure sécurisée

Je rappelle à ce stade que sans un certain nombre d'éléments pour initier les opérations de paiement, il n'était pas possible de les valider, à savoir :

-l'ensemble des données de la carte bancaire (numéro de la carte, son code de vérification appelé CVV, sa date d'expiration)

-le code de sécurité envoyé par SMS sur le numéro de téléphone portable

-et le Code Paiements en Ligne

Or, la banque confirme que c'est bien l'utilisation de l'ensemble de ces données qui a permis l'enregistrement de ces paiements.

Je fais remarquer que dans le courrier que m'adresse le client tout comme dans celui destiné à sa banque, il déclare avoir bien réceptionné des SMS relatifs aux opérations litigieuses ce qui l'a alerté puisqu'il n'était pas en train d'effectuer de transactions à ce moment. C'est d'ailleurs ce qui l'a amené à se connecter à son service de Banque à Distance et à mettre opposition à sa carte bancaire.

Par ailleurs, le client précise n'avoir communiqué ni code secret ni le contenu des SMS de sécurité qu'il a réceptionnés sur son téléphone portable.

La banque n'apportant pas la preuve de la négligence grave du client j'ai proposé que celui-ci soit remboursé.

3/ Annulation d'une caution de loyer par la banque

Le client souligne qu'il a effectué des démarches auprès de sa banque pour annuler une caution bancaire qui avait été émise en garantie du paiement d'un loyer.

Malgré de multiples démarches de sa part depuis plusieurs mois, la banque n'a toujours pas traité cette demande.

Le client souligne qu'entre temps il a supporté des frais bancaires qui auraient pu être évités si la banque lui avait restitué les sommes bloquées pour garantir cette caution.

Après m'être rapproché de la banque, celle-ci m'informe qu'elle vient de faire le nécessaire pour annuler cet engagement et pour restituer les fonds qui servaient de garantie au client.

La banque me communique les frais bancaires supportés par le client sur la période concernée.

Pour régler ce litige, j'ai proposé que la banque rembourse ces frais et verse une indemnité basée sur le taux légal portant sur les sommes bloquées à tort.

4/Substitution d'une assurance emprunteur au titre d'un prêt immobilier

Dans ce litige, le client s'interroge sur la procédure de sa banque relative au changement de son assurance emprunteur qui couvre un financement immobilier.

Il signale qu'il a entamé des démarches pour mettre en place ce changement de contrat d'assurance en mars 2021 et souligne un manque de réactivité de la banque pour traiter son dossier dans un délai normal.

Du fait de ce manquement, le client demande le remboursement de la différence entre le coût de l'assurance précédente et le coût de sa nouvelle assurance sur la période de juin à septembre 2021 en soulignant que le délai légal imposait le changement d'assurance pour juin 2021 et non du fait du retard de la banque en octobre 2021.

HSBC m'informe qu'elle n'a pas de trace de la réception ni par ses soins ni auprès de l'assureur concerné du courrier du client daté du 18/3/21. La banque note que le contrat du futur assureur que mentionne le client dans son courrier daté du 18/3 est daté quant à lui au 19/3, ce qui laisse supposer que la date du courrier ne soit pas celle à laquelle il a été adressé.

Au regard de ce différend, la banque indique qu'elle a notifié son accord sur le changement d'assurance emprunteur, le 15/04/21 pour le premier prêt et le 30/04/21 pour le second.

La banque ajoute que les avenants reprenant le changement d'assurance emprunteur ont été émis le 06/07/21. Par ailleurs, la date d'effet du nouveau contrat d'assurance emprunteur était fixée au 24/05/2021.

En préambule, j'ai rappelé les actions principales à respecter par la banque lors d'une demande de substitution d'assurance emprunteur.

La banque doit notifier au client son accord dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception du nouveau contrat d'assurance.

Elle doit émettre un avenant comportant le nouveau contrat d'assurance délégué et le client bénéficie d'un délai de réflexion de 10 jours avant l'acceptation de l'avenant.

La résiliation du contrat d'assurance emprunteur prend effet soit :

10 jours après la réception par l'assureur de la décision de la banque d'accepter la substitution du contrat d'assurance

ou à la date de prise d'effet du nouveau contrat d'assurance emprunteur accepté en substitution si elle est postérieure aux 10 jours.

Le client n'étant pas en mesure de justifier la date de transmission à la banque de l'intégralité de son dossier de substitution d'assurance, je vais donc retenir les dates auxquelles HSBC a marqué son accord de substitution d'assurance pour chacun des prêts soit le 15/04/21 pour le premier prêt et le 30/04/21 pour le second prêt.

Pour ce dernier prêt, j'ai remarqué que la banque dans un premier temps avait exprimé son refus mais par la suite elle a changé de position pour en finale notifier son accord. Par conséquent, si l'étude initiale avait correctement été effectuée, son accord aurait été exprimé dès le 15 avril et non le 30 avril.

Dans le cas de ce client, la résiliation du contrat d'assurance emprunteur aurait dû prendre effet à la date de prise d'effet du nouveau contrat d'assurance emprunteur accepté en substitution.

Or, la banque va bien transmettre au client les 2 avenants mais tardivement retardant ainsi la prise d'effet de la substitution du contrat d'assurance emprunteur.

A ce titre, j'ai proposé que la banque rembourse le client pour ses 2 prêts des cotisations d'assurance du précédent contrat perçues pour la période de doublon d'assurance.

5/ Clôture d'un compte chèque

La cliente précise avoir demandé la clôture de son compte depuis plusieurs mois en vain. Elle ajoute qu'il semble toujours actif et présente désormais un solde débiteur correspondant à des frais de virement.

La cliente indique s'être rapprochée initialement de son agence afin de connaître les démarches à suivre pour clôturer son compte. Faute de réponse, elle s'est rendue sur le site internet de la banque pour prendre connaissance de la procédure à suivre.

Dans ces conditions, la cliente a adressé à sa banque une demande de clôture par lettre recommandée, un RIB de son nouvel établissement financier et les attestations de destruction des cartes bancaires.

Son compte n'étant pas clôturé, la cliente a fait part de son désappointement à son agence. A cette occasion, elle souligne avoir laissé un montant suffisant pour pallier les frais liés à cette clôture.

La cliente note que la banque a bien viré le solde de son compte mais à posteriori elle a prélevé une somme de 4€ correspondant aux frais de virement, le rendant ainsi débiteur.

Au sujet de ce litige, la banque m'indique l'existence d'une erreur relative à la perception des frais de virement et avoir rectifié cette anomalie récemment. Cette fois-ci le solde du compte étant nul, la banque a clôturé le compte de la cliente.

La banque m'a communiqué les pièces permettant de confirmer la clôture du compte réclamée depuis plusieurs mois par la cliente. Le litige relatif à ces instructions est donc définitivement réglé.

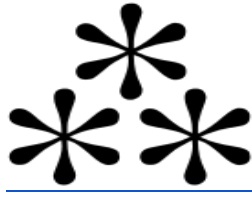
Cependant, du fait d'un traitement laborieux de cette clôture de compte, j'ai proposé que la banque indemnise la cliente à hauteur de 50€.

3.6.3/ Résultat de la médiation par entité

	HSBC Banque de Particuliers	HSBC Private Banking	HSBC Epargne Entreprise
Propositions de solution totalement ou partiellement favorables au consommateur	103	0	0
Propositions de solution défavorables au consommateur	89	0	0
TOTAL	192	0	0

3.6.4/ Issues des médiations

Les médiations engagées ont toutes été conduites à leur terme, hormis 4 saisines dont 1 pour laquelle la banque a refusé l'entrée en médiation, 2 pour lesquelles il était nécessaire d'obtenir des informations du client-consommateur qui n'a pas fait suite à cette demande et 1 pour laquelle le client-consommateur a souhaité interrompre le processus de médiation.



4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'exercice 2022 a été principalement marqué par l'application de la réforme des règles d'examen de la recevabilité des saisines du médiateur, voulue par la CECMC et le CCSF. Cette évolution majeure des règles de saisine a une incidence très positive vis-à-vis du client-consommateur qui peut désormais me saisir dès lors que cela fait 2 mois qu'il a saisi le professionnel de son litige.

Les travaux nécessaires à cette évolution ont été initiés dès janvier 2022.

Le poids toujours croissant, en nombre et en enjeux financiers, des litiges portant sur les fraudes et les escroqueries, dont les scénarii, les modalités sont en permanente évolution, démontrent une capacité d'adaptation redoutable des escrocs. Ces évolutions constantes des techniques d'arnaque et des outils digitaux des établissements financiers nécessitent également une formation continue et une actualisation permanente des connaissances de la part du Médiateur et de ses collaborateurs.

Le déploiement, très progressif et disparate suivant les établissements, de l'authentification forte pour les paiements notamment, renforce la sécurité des transactions et des clients-consommateurs. Pour autant, ces mesures techniques ne représentent pas la panacée car les escrocs arrivent encore à manipuler leurs victimes par des discours rodés. De plus, la captation sur le Dark Web de kits complets de données personnelles et bancaires par les escrocs leur permet d'initier leurs méfaits.

J'encourage ainsi les établissements financiers à poursuivre leurs efforts, qui ont été très notables en 2022, en matière de prévention, de communication et d'alertes à destination de leur clientèle concernant les modes de fraudes les plus répandus. En effet, les escrocs profitent le plus souvent de la méconnaissance, de la naïveté de leurs victimes, qui parfois sur un simple appel communiquent des données confidentielles permettant d'initier et finaliser ces opérations financières.

De même, je recommande également aux Prestataires de Services de Paiement (PSP) d'intégrer des messages d'alerte clairs et sans équivoque dans les écrans de type "notification push", dans les SMS de validation de paiement. Ainsi, il serait bénéfique et protecteur pour le client-consommateur de visualiser dans deux écrans successifs ou deux SMS successifs des messages du type :

1er écran/SMS : "Êtes-vous certain d'autoriser le paiement de XXX euros auprès de "nom de commerçant ?"

2ème écran/SMS : "en autorisant le paiement de XXX euros auprès de "nom de commerçant" (par biométrie, code de sécurité, Face ID, code OTP unique...) vous reconnaissez que le paiement est irrévocable"

Dans ces cas précis, il faut ainsi expliquer à la victime qu'elle a contribué, la plupart du temps involontairement, à l'escroquerie dont elle a été la cible.

C'est d'ailleurs pour bénéficier de cette contribution, indispensable à la finalisation des opérations de paiement litigieuses, que l'escroc entre en contact avec sa victime.

Malgré la grande créativité et des capacités d'adaptation sans cesse renouvelées, les escrocs n'ont toujours pas trouvé la parade pour s'affranchir du contact ou d'un échange direct avec leur victime pour leur extorquer les données confidentielles indispensables pour finaliser leur vol.

Dans les propositions de solution des litiges soumis, je dois pédagogiquement expliciter le cheminement et la méthodologie de l'escroquerie et en quoi la banque n'est pas automatiquement responsable de la situation et du préjudice financier découlant de l'arnaque et tenter de restaurer une relation de confiance avec celle-ci.

Il est essentiel de bien expliquer au consommateur que le système d'information de la banque et les données bancaires n'ont pas subi d'intrusion.

A l'inverse, les équipements du consommateur (appareil de connexion internet de type smartphone, PC...) mal protégés permettent aux escrocs de capter des données bancaires confidentielles du consommateur.

Les évolutions vers toujours plus d'immédiateté des opérations financières facilitent également grandement ces fraudes, alors qu'une temporisation, avec la banque comme tiers de confiance, pourrait laisser le temps aux contrôles a posteriori par le prestataire de service de paiement et aux consommateurs, d'alerter utilement sa banque, sans compromettre l'aboutissement des opérations "saines".

D'ailleurs, certaines actions des professionnels vont dans ce sens afin de contrer toutes ces tentatives d'escroquerie à grande échelle, comme la mesure de temporisation des encaissements des chèques à partir d'un certain montant, afin de s'assurer de leur encaissement définitif. De même, le rallongement du délai pour la création de nouveaux bénéficiaires de virement va vers une protection renforcée du Client-consommateur.

Je recommande ainsi aux banques de poursuivre dans cette voie.

Enfin, je souhaite que les banques accordent plus d'attention aux demandes de mobilité bancaire et d'assurance pour garantir la liberté du Client-consommateur, en faisant preuve de plus de pédagogie, de transparence et d'accompagnement dans ces démarches. En effet, trop de relances auprès du professionnel sont nécessaires pour obtenir satisfaction.

L'année 2023 sera la première année complète sous le régime des nouvelles règles de saisine et permettra de démontrer pleinement l'efficacité des mesures prises.

Par ailleurs, l'évolution du traitement des réclamations par les banques aura nécessairement un impact sur le fonctionnement de la médiation dont il faut préserver impérativement la qualité d'analyse et le respect des délais.





5/ ANNEXES

Annexe 1 : Charte de la médiation

Charte de la Médiation de HSBC Continental Europe

Cette charte, rédigée à l'initiative et sous le contrôle du Médiateur de HSBC Continental Europe s'applique à la banque HSBC en France (banque de particuliers et de gestion de patrimoine).

Cet établissement est désigné par le terme « La Banque » dans le texte de la Charte.

1 - Cadre règlementaire

Le dispositif de médiation de la consommation est issu de la directive 2013/11/UE, du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ¹ et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, relatif au règlement en ligne des litiges de consommation².

La directive a été transposée en droit français par l'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La loi pose ainsi le principe du droit pour tout consommateur à recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Et, de son côté, le professionnel (la Banque) garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

HSBC Continental Europe a dès lors mis en place une procédure de médiation en vue de la résolution amiable des litiges, de nature contractuelle, subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle, en application notamment de l'article L. 316-1 du Code Monétaire et Financier et des articles L. 611-1 et suivants du Code de la Consommation.

2 - Le Médiateur : critères et modalités de sa nomination.

Concernant les compétences requises du Médiateur de la consommation, l'Article L613-1 du Code de la consommation dispose que :

“Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Il établit chaque année un rapport sur son activité.

Il satisfait aux conditions suivantes :

1° Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;

2° Être nommé pour une durée minimale de trois années ;

3° Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;

4° Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ>

Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.”

Ainsi, Le Médiateur de HSBC Continental Europe, choisi parmi les personnalités extérieures à la Banque et reconnues pour leur compétences et connaissances en droit de la consommation et dans les domaines bancaires, leurs impartialité et indépendance, a été désigné, pour une durée de trois ans à compter du 3 décembre 2021 par l’Organe Collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier (C.C.S.F.), composé à parité de représentants des consommateurs et de la Banque. Le Médiateur a ensuite été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne par la Commission et d’Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n’existe entre la Banque et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la Banque et dispose d’un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. La procédure de traitement des demandes de médiation garantit une stricte séparation entre le service de médiation et le service relation clientèle de l’entreprise.

Le Médiateur de la consommation dispose d’une organisation propre de ses services, qui sont sous sa seule autorité fonctionnelle, distincte de celle du professionnel (la Banque) dont il relève, qui est le gage de son indépendance énoncée à l’article L.613-1 du code de la consommation.

La personne désignée comme médiateur ne doit pas avoir travaillé, au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction, pour HSBC Continental Europe. De même, conformément à l’Article L613-2, à l’issue de son mandat, le Médiateur a l’interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel (la Banque).

3 - Engagements du Médiateur et responsabilités

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l’une et l’autre des parties l’ensemble des documents nécessaires. Il s’engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du Client-consommateur et de la Banque et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties.

L’impartialité impose que le Médiateur et ses collaborateurs ne favorisent pas une partie par rapport à une autre.

Le Médiateur n’a aucun intérêt financier au résultat de la médiation. Il ne concourt à la recherche d’un accord que dans le seul intérêt des parties.

Le Médiateur doit donc veiller à exercer ses fonctions sans céder à une éventuelle pression extérieure et sans parti pris.

Le Médiateur s’engage, pour lui et ses équipes, à suivre une formation continue en droit de la consommation, dans les domaines des connaissances des produits et services bancaires, de la médiation et la résolution amiable de litige.

Il émet une proposition de solution en droit et/ou en équité au regard de la situation du Client-consommateur, en détaillant le fondement de sa décision, qu’il transmet au Client-consommateur et à la Banque. Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l’égard des parties.

Le Médiateur s'engage à ne pas solliciter ultérieurement les Clients-consommateurs dans le cadre d'une médiation conventionnelle.

Le Médiateur demeure le garant du bon déroulement de la médiation tout au long du processus, y compris la phase de rapprochement amiable entre les parties.

4 - Saisine

Sauf dispositions prévoyant des délais plus courts, le Client-consommateur peut saisir valablement le Médiateur passé un délai maximal 2 mois après sa première réclamation écrite adressée à la Banque, quel que soit le service auquel il s'est adressé, qu'il ait reçu ou non une réponse. Cette réclamation écrite peut être faite sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date (correspondant à la date d'envoi à la Banque) qui fait courir le délai de la possible saisine du Médiateur.

A sa saisine (c'est à dire une description suffisamment claire et compréhensible des faits permettant de s'assurer de la compétence du Médiateur dans le domaine concerné et de l'existence du litige avec la Banque), le client-consommateur doit joindre à minima :

- une copie de sa première réclamation écrite transmise à sa banque, présentant la date de son envoi ou de sa réception
- si possible une copie de la réponse écrite de la Banque,

5- Champ de compétence : nature du litige

Le Médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, portant sur les produits bancaires et les services proposés par la Banque.

Il est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement...).

Litiges financiers

Les litiges financiers sont principalement : 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 (AMF).

Toutefois, le médiateur de la consommation auprès de HSBC Continental Europe a signé avec le médiateur de l'AMF une convention lui attribuant une compétence pour traiter ces litiges dans les conditions définies par ladite convention.

En ce cas, le Client consommateur de HSBC Continental Europe dispose du choix, à sa seule convenance, de s'adresser, pour tout ou partie des litiges financiers, soit au médiateur de l'AMF, soit au médiateur de la consommation auprès de HSBC Continental Europe.

Dès lors qu'il a saisi l'un des deux médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L.612- 2 du code de la consommation, l'autre médiateur.

6 - Exclusions

Conformément à l'article L612-2 du Code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

De même, l'Article L611- 3 prévoit que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

1° Aux litiges entre professionnels ;

2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel;

3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;

4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

De plus :

- les litiges portant sur l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance sont de la compétence du Médiateur de l'Assurance ;

Le champ de compétence du Médiateur couvre l'ensemble des litiges relatifs aux services

fournis et à l'exécution d'un contrat bancaire. Aucun thème ou produit n'est exclu. Les propositions de solution du Médiateur s'inscrivent dans le cadre du respect de la liberté tarifaire dont disposent les banques, de leur liberté contractuelle et de leur pleine responsabilité en matière de politique de risque.

Le Client-consommateur est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

S'agissant de l'examen de la recevabilité d'une demande de médiation, qui relève du ressort exclusif du Médiateur, l'Article R612-2 du Code de la consommation dispose que :

“ Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le Médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. ”

Dans ce cadre, le Médiateur n'exige pas un dossier complet (ni de la part du Client-consommateur, ni de la Banque) pour examiner la recevabilité de la saisine du client-consommateur. Seuls les documents indispensables à l'examen de la recevabilité doivent être exigés à ce stade, pour ne pas allonger indûment la procédure.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties sans délai qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties à la médiation refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur.

7 - Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais.

Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit, en langue française ou anglaise :

· soit par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de HSBC Continental Europe, 38 avenue Kléber, 75116 Paris

· soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur :

<https://mediateur.hsbc.fr/>

8 - Suspension des recours et des délais de prescription

La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition de solution par le Médiateur, de tout recours judiciaire que la Banque envisagerait d'engager, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure de médiation interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

9 - Délais et procédure

A la réception de la demande, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de la demande du client.

Il informe les parties, par courrier simple ou voie électronique, des dossiers recevables dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur.

Principe du caractère volontaire de l'entrée en médiation

Ce caractère volontaire s'applique aussi bien au consommateur qu'au professionnel à qui il appartient seulement, en application de l'article L.612-1 du code de la consommation, de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Il résulte de ce caractère volontaire que les parties ont la faculté de se retirer à tout moment du processus de médiation sans avoir à en motiver la raison (article R.612-2 du code de la consommation).

Il résulte également du caractère volontaire de la médiation, qu'après réception de la notification de la saisine du Médiateur, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

Le Médiateur invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le Médiateur transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Conformément à l'article R612-5 du Code de la Consommation, le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition de solution dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

10 - Suite donnée à la médiation

Les parties sont libres d'accepter la proposition de solution du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la Banque, comme pour le Client-consommateur, celle-ci en informe le Médiateur.

En cas de refus, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que, le Médiateur recherchant une solution amiable du litige, la proposition de solution peut être

différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'accord, la proposition de solution met fin au différend sur les points en litige entre les parties et lorsque le résultat de la médiation implique un abandon de droits, les parties pourront signer ensemble une transaction dans le cadre de l'article 2044 du Code Civil, en l'absence du Médiateur.

Le Médiateur rappelle, en tant que de besoin, ces règles en faisant connaître son avis aux parties. Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition de solution.

11 - Fin de la médiation

La médiation prend fin :

- Si l'une des parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client engage une action en justice.
- Par l'accord des parties ou le refus d'une des parties sur la proposition de solution, ou à défaut de réponse dans délai d'un mois.
- Si l'une des parties au moins a fait connaître son opposition à la poursuite de la mission du Médiateur dans les cas d'existence de circonstances susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt.

12 - Obligation de confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article L612-3 du Code de la Consommation.

A ce titre, 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 quant à un éventuel règlement du litige ;
- tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de 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 au cours de la médiation.

Le délai de conservation du dossier de médiation est de 3 années civiles.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

13 - Secret bancaire /professionnel

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le Client-consommateur à l'égard de la Banque en ce qui concerne les informations transmises par la Banque au Médiateur.

Charte de la Médiation de HSBC Epargne Entreprise

Cette charte, rédigée à l'initiative et sous le contrôle du Médiateur de HSBC Epargne Entreprise s'applique à cet établissement financier.

1 - Cadre réglementaire

Le dispositif de médiation de la consommation est issu de la directive 2013/11/UE, du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation³ et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, relatif au règlement en ligne des litiges de consommation⁴.

La directive a été transposée en droit français par l'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La loi pose ainsi le principe du droit pour tout consommateur à recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Et, de son côté, le professionnel (cet établissement) garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

HSBC Epargne Entreprise a dès lors mis en place une procédure de médiation en vue de la résolution amiable des litiges, de nature contractuelle, subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle, en application notamment de l'article L. 316-1 du Code Monétaire et Financier et des articles L. 611-1 et suivants du Code de la Consommation.

2 - Le Médiateur : critères et modalités de sa nomination.

Concernant les compétences requises du Médiateur de la consommation, l'Article L613-1 du Code de la consommation dispose que :

“Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Il établit chaque année un rapport sur son activité.

Il satisfait aux conditions suivantes :

1° Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ>

2° Être nommé pour une durée minimale de trois années ;

3° Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;

4° Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.”

Ainsi, Le Médiateur de HSBC Epargne Entreprise, choisi parmi les personnalités extérieures à cet établissement et reconnues pour leur compétences et connaissances en droit de la consommation et dans les domaines bancaires, leurs impartialité et indépendance, a été désigné, pour une durée de trois ans à compter du 3 décembre 2021 par l'Organe Collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier (C.C.S.F.), composé à parité de représentants des consommateurs et de la Banque. Le Médiateur a ensuite été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne par la Commission et d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre cet établissement et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de cet établissement et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. La procédure de traitement des demandes de médiation garantit une stricte séparation entre le service de médiation et le service relation clientèle de l'entreprise.

Le Médiateur de la consommation dispose d'une organisation propre de ses services, qui sont sous sa seule autorité fonctionnelle, distincte de celle du professionnel (cet établissement) dont il relève, qui est le gage de son indépendance énoncée à l'article L.613-1 du code de la consommation.

La personne désignée comme médiateur ne doit pas avoir travaillé, au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction, pour HSBC Epargne Entreprise. De même, conformément à l'Article L613-2, à l'issue de son mandat, le Médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel (cet établissement).

3 - Engagements du Médiateur et responsabilités

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du Client-consommateur et de cet établissement et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties.

L'impartialité impose que le Médiateur et ses collaborateurs ne favorisent pas une partie par rapport à une autre.

Le Médiateur n'a aucun intérêt financier au résultat de la médiation. Il ne concourt à la recherche d'un accord que dans le seul intérêt des parties.

Le Médiateur doit donc veiller à exercer ses fonctions sans céder à une éventuelle pression extérieure et sans parti pris.

Le Médiateur s'engage, pour lui et ses équipes, à suivre une formation continue en droit de la consommation, dans le domaine des produits et services financiers, de la médiation et la résolution amiable de litiges.

Il émet une proposition de solution en droit et/ou en équité au regard de la situation du Client-consommateur, en détaillant le fondement de sa décision, qu'il transmet au Client-consommateur et à cet établissement.

Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Le Médiateur s'engage à ne pas solliciter ultérieurement les clients-consommateurs dans le cadre d'une médiation conventionnelle.

Le Médiateur demeure le garant du bon déroulement de la médiation tout au long du processus, y compris la phase de rapprochement amiable entre les parties.

4 - Saisine

Le client-consommateur peut saisir valablement le Médiateur passé un délai maximal 2 mois après sa première réclamation écrite adressée à cet établissement, quel que soit le service auquel il s'est adressé, qu'il ait reçu ou non une réponse. Cette réclamation écrite peut être faite sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date (correspondant à la date d'envoi à cet établissement) qui fait courir le délai de la possible saisine du Médiateur.

A sa saisine (c'est à dire une description suffisamment claire et compréhensible des faits permettant de s'assurer de la compétence du Médiateur dans le domaine concerné et de l'existence du litige avec cet établissement), le client-consommateur doit joindre à minima :

- une copie de sa première réclamation écrite transmise à son établissement financier, présentant la date de son envoi ou de sa réception
- si possible une copie de la réponse écrite de son établissement financier

5- Champ de compétence : nature du litige

Le Médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques bénéficiaire d'un compte d'épargne salariale agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, relatifs à :

- l'application par HSBC Epargne Entreprise de ses obligations au titre des services fournis aux bénéficiaires, qu'ils soient ou non fournis par l'intermédiaire de l'entreprise mentionnée dans la convention d'ouverture de compte ;

- l'exécution de la convention d'ouverture de compte conclue entre l'entreprise pour le compte des bénéficiaires.

Litiges financiers

Les litiges financiers sont principalement : 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 (AMF).

Toutefois, le médiateur de la consommation de HSBC Epargne Entreprise a signé avec le médiateur de l'AMF une convention lui attribuant une compétence pour traiter ces litiges dans les conditions définies par ladite convention.

En ce cas, le client consommateur de HSBC Epargne Entreprise dispose du choix, à sa seule convenance, de s'adresser, pour tout ou partie des litiges financiers, soit au médiateur de l'AMF, soit au médiateur de la consommation auprès de HSBC Continental Europe.

Dès lors qu'il a saisi l'un des deux médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L.612- 2 du code de la consommation, l'autre médiateur.

6 - Exclusions

Conformément à l'article L612-2 du Code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

De même, l'Article L611- 3 prévoit que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

1° Aux litiges entre professionnels ;

2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel;

3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;

4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Le champ de compétence du Médiateur couvre l'ensemble des litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution d'un compte d'épargne salariale. Aucun thème ou produit n'est exclu. Les propositions de solution du Médiateur s'inscrivent dans le cadre du respect de la liberté tarifaire dont disposent les établissements, de leur liberté contractuelle et de leur pleine responsabilité en matière de politique de risque.

Le Client-consommateur est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

S'agissant de l'examen de la recevabilité d'une demande de médiation, qui relève du ressort exclusif du Médiateur, l'Article R612-2 du Code de la consommation dispose que :

“ Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le Médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. ”

Dans ce cadre, le Médiateur n'exige pas un dossier complet (ni de la part du Client-consommateur, ni de cet établissement) pour examiner la recevabilité de la saisine du client-consommateur. Seuls les documents indispensables à l'examen de la recevabilité doivent être exigés à ce stade, pour ne pas allonger indûment la procédure.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties sans délai qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties à la médiation refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur.

7 - Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais.

Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit, en langue française ou anglaise :

· soit par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de HSBC Epargne Entreprise, 38 avenue Kléber, 75116 Paris

· soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur :

<https://mediateur.hsbc.fr/>

8 - Suspension des recours et des délais de prescription

La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition de solution par le Médiateur, de tout recours judiciaire que cet établissement envisagerait d'engager, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure de médiation interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

9 - Délais et procédure

A la réception de la demande, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de la demande du client.

Il informe les parties, par courrier simple ou voie électronique, des dossiers recevables dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur.

Principe du caractère volontaire de l'entrée en médiation

Ce caractère volontaire s'applique aussi bien au consommateur qu'au professionnel à qui il appartient seulement, en application de l'article L.612-1 du code de la consommation, de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Il résulte de ce caractère volontaire que les parties ont la faculté de se retirer à tout moment du processus de médiation sans avoir à en motiver la raison (article R.612-2 du code de la consommation).

Il résulte également du caractère volontaire de la médiation, qu'après réception de la notification de la saisine du Médiateur, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

Le Médiateur invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le Médiateur transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Conformément à l'article R612-5 du Code de la Consommation, le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition de solution dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

10 - Suite donnée à la médiation

Les parties sont libres d'accepter la proposition de solution du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de l'établissement, comme pour le Client-consommateur, celle-ci en informe le Médiateur.

En cas de refus, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que, le Médiateur recherchant une solution amiable du litige, la proposition de solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'accord, la proposition de solution met fin au différend sur les points en litige entre les parties et lorsque le résultat de la médiation implique un abandon de droits, les parties pourront signer ensemble une transaction dans le cadre de l'article 2044 du Code Civil, en l'absence du Médiateur.

Le Médiateur rappelle, en tant que de besoin, ces règles en faisant connaître son avis aux parties. Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition de solution.

11 - Fin de la médiation

La médiation prend fin :

- Si l'une des parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client engage une action en justice.
- Par l'accord des parties ou le refus d'une des parties sur la proposition de solution, ou à défaut de réponse dans délai d'un mois.
- Si l'une des parties au moins a fait connaître son opposition à la poursuite de la mission du Médiateur dans les cas d'existence de circonstances susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt.

12 - Obligation de confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article L612-3 du Code de la Consommation.

A ce titre, 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 quant à un éventuel règlement du litige ;
- tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de 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 au cours de la médiation.

Le délai de conservation du dossier de médiation est de 3 années civiles.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

13 - Secret bancaire /professionnel

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le Client-consommateur à l'égard de cet établissement en ce qui concerne les informations transmises par cet établissement au Médiateur.