

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2016

ÉLÉMENTS À COMMUNIQUER

Nom de l'établissement (et code interbancaire CIB) et période concernée

CELDA- CAISSE D'EPARGNE LOIRE DROME ARDECHE Code 14265

Pour les groupes : dans le cas où vous êtes médiateur de plusieurs établissements, listez les établissements concernés.

BPBFC- BANQUE POPULAIRE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE Code 10807

Coordonnées du médiateur

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent vous faire parvenir leurs réclamations¹ :

**Monsieur le Médiateur Régional Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche
BP 60022
71120 CHAROLLES**

Évolution de l'activité

39 dossiers reçus par mon prédécesseur en 2013 (contre 66 l'année précédente) dont 37 recevables. En 2014, 44 dossiers ont été traités. 47 saisines ont fait l'objet d'une proposition de médiation en 2015. Pour l'année 2016, 146 réclamations ont été adressées au médiateur dont 64 ont fait l'objet d'une proposition de médiation.

¹ Adresse destinée à figurer dans le répertoire publié sur le site internet de la Banque de France

Activité du médiateur

➤ Durée du mandat 3 années renouvelables

➤ Champ de compétence²

Légal

➤ Force contraignante des avis

non

➤ Procédure de traitement des réclamations (réception des demandes, processus de traitement des réclamations,...)

- recevez-vous directement tous les courriers qui vous sont adressés ?

oui

- envoyez-vous un accusé de réception ?

oui

- si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services³ ?

oui

En cas de réponse affirmative : - indiquez le nombre de dossiers concernés : **2 en 2016**

- êtes-vous informé des suites données par ces derniers ?

non

² Le champ de compétence à prendre en compte au titre de cette rubrique est à apprécier au regard de la législation en vigueur en 2008.

³ Précisez, si possible, si cette orientation concerne *l'ensemble des dossiers rejetés* ou *seulement* les demandes *n'ayant pas épuisé l'ensemble des recours internes* ou encore *seulement celles rejetées pour incompétence* du médiateur *sur le fond* de la requête.

➤ Origine de la saisine (quantifiez sur l'ensemble des demandes reçues)

- saisine par le client ou via des associations ou saisine directe par l'établissement de crédit

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	64
Par l'intermédiaire d'associations	
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres	
Total	64

➤ Nombre de réclamations reçues⁴

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur (<i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i>)	64
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	76
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence et réclamations incomplètes pour lesquelles le client n'a pas retourné le formulaire de saisine	6
Total des réclamations reçues	146

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	
Litige ne concernant pas la banque	
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	
Opération de crédit	1
Épargne	
Assurances	1
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	
Autres (<i>précisez et quantifiez par motif</i>)	

⁴ Les dossiers en cours d'instruction au 31/12/14 doivent être comptabilisés au titre de l'exercice 2014.

Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :		
Ouverture, clôture, transfert de compte	1	1
Découvert autorisé/non autorisé		
Interdiction bancaire		
Contestations d'écritures,...	15	15
Moyens de paiement⁵ :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse, ...</i>)	20	20
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification, ...</i>)		
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement, ...</i>)	1	1
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt		
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres		
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	9	9
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	3	3
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre, ...</i>)	1	1
Assurances	3	3
Autres : vol, escroquerie, usurpation d'identité, prescription trentenaire.	11	11

⁵ Détaillez en fonction du moyen de paiement

Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	27,8	64
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		48
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		16
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		0

➤ Nombre de conclusions de médiation favorables au client (précisez dans ce cas si la médiation est totalement ou partiellement favorable) cf. tableau ci-dessous

➤ Nombre de conclusions de médiation défavorables au client (précisez les causes principales de non satisfaction) cf. tableau ci-dessous

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	24
	Conclusions partiellement favorables	2
Conclusions défavorables au client		38

N.B. : le nombre de conclusions doit être égal au nombre de dossiers recevables traités par le médiateur (sauf cas particuliers à signaler)

➤ Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	21
	partiellement	
Avis du médiateur non suivi		3

➤ Aspects financiers

- montant du préjudice invoqué : minimum, maximum et moyenne
- montant des rétrocessions et indemnisations du préjudice : minimum, maximum et moyenne

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	30	30
Maximum par dossier	44956	23800
Moyenne	3459	2299

➤ Quelques exemples de médiation

- Escroquerie carte bancaire, phishing.
- Contestation de frais bancaires
- Contestation TEG
- Contestation frais sur crédits

.....
.....
.....
.....
.....

Renseignements complémentaires

➤ Statut du compte rendu d'activité du médiateur

Transmis à la direction de la qualité qui en assure la diffusion à certaines directions de la banque .

➤ Moyens mis à la disposition du médiateur

néant

➤ Élaboration ou évolution éventuelle de la charte de la médiation signée par l'établissement de crédit.

Pas de modification

Un exemplaire (le plus récent) de la charte de médiation devra être transmis en même temps que le rapport du médiateur et de préférence annexé à ce dernier.

Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges

Le fondement de nombreuses réclamations est la recherche de la mise en cause de la banque pour défaut de conseil qu'il s'agisse de produits d'épargne ou d'assurances ou même d'attribution de prêts.

Si le fonctionnement du compte, qui comprend notamment les incidents sur compte a toujours été le premier domaine de la médiation, il est à noter une augmentation sensible des contestations sur cartes bancaires émanant principalement de clients consommateurs qui évoquent une utilisation frauduleuse non reconnue par la banque.

Il apparaît également que les différends de nature technique (calcul de TEG...) mais aussi les demandes de rachat ou d'annulation de PERP vont envahir de manière significative le champ d'intervention du médiateur dans les prochains mois.