

COMPTE RENDU D'ACTIVITE 2022
DU MEDiateUR DE LA CONSOMMATION
DE LA BANQUE POPULAIRE
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

Préambule

Le présent compte rendu de l'activité 2022 respecte la trame de présentation proposée par le Comité de la Médiation Bancaire.

Il est transmis, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, au Président de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, au Gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier.

La notion de *courriers reçus* recouvre l'ensemble des courriers adressés au Médiateur avant toute décision d'orientation par ce dernier.

La notion de *dossiers recevables* traités par le Médiateur concerne les courriers qui ont été traités directement par ce dernier.

Nom de l'établissement, code interbancaire CIB, et période concernée

BPBFC- BANQUE POPULAIRE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE Code 10807

Le présent rapport concerne l'activité de médiation du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022.

Coordonnées du médiateur

Adresse postale à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations :

**Monsieur le Médiateur de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté
5, avenue de Bourgogne
21802 QUETIGNY Cedex
Boîte Postale 70 – 71602 PARAY le MONIAL**

Il peut être contacté également sur son site dédié. L'adresse du Médiateur figure aussi bien sur les relevés de compte adressés à la clientèle que sur le site internet de la BPBFC.

La procédure de saisine est exclusivement écrite.

Conditions d'exercice de l'activité du médiateur

Durée du mandat

Le contrat de mission de Monsieur Christian WERRA comme Médiateur de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a pris fin le 9 août 2023.

Par décision de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation du 14 novembre 2022, Monsieur Michel PERROT a été habilité à prendre sa suite pour une durée de 3 années.

Champ de compétence

Le champ de compétence est celui défini par la Code de la Consommation et rappelé dans la Charte de la Médiation Bancaire mise à la disposition de la clientèle. Il exclut les litiges relatifs à la politique commerciale de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté et ceux relatifs aux services non bancaires et non financiers, ceux relevant du droit des assurances, ainsi que ceux résultant des performances des produits directement liés à l'évolution des marchés financiers, ces derniers étant du ressort du médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers.

Les dossiers hors champ de compétence sont transmis à la banque pour prise en charge par les différents services.

Procédure de traitement des réclamations

Toutes les demandes reçues à l'adresse postale spécifique ou internet du Médiateur sont prises en charge par ce dernier dès réception. Les courriers font l'objet d'un traitement permettant de s'assurer que le différend exposé n'est pas exclu du champ de compétence de la médiation. Sont ainsi systématiquement écartées les demandes émanant de clients personnes morales, celles mentionnant une procédure judiciaire en cours ou ayant un objet ne relevant pas de la médiation.

Évolution de l'activité

- Le nombre des dossiers reçus sur l'année 2022 s'élève à 175 contre 164 en 2021 et contre une moyenne de 135 sur les années 2015 à 2019. **77** réclamations ont fait l'objet d'une proposition de médiation contre 74 l'exercice précédent.
- **9** demandes ont été écartées car hors du champ de compétence de la médiation et ont toutes fait l'objet d'une réponse écrite. Les autres requêtes ont fait l'objet d'une demande de fourniture des échanges de correspondance avec l'agence ou le SRC.

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	1
Action contentieuse en cours	1
Opération de crédit	
Épargne	
Assurances	3
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	4
Autres	

Origine de la saisine du Médiateur

	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	64
Par l'intermédiaire d'associations	10
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	3
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres	
Total	77

Nombre de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	77
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	16
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	9
Total des réclamations reçues	175

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	3	
Découvert autorisé/non autorisé		
Interdiction bancaire	1	
Contestations d'écritures, gestion du compte	7	2
TOTAL	11	2
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	97	46
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i>)	1	1
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement...</i>)	7	7
TOTAL	105	54
Tarifification :		
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	6	4
Tarifification/fonctionnement de compte titres		
Tarifification/autres		
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	9	4
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	1	1
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)		
Assurances	5	1
Autres (<i>, charge back, saisie attribution, défaut de conseil...</i>)	13	11
TOTAL	34	21
Total général	150	77

Fonctionnement du compte et tarification :

- L'application des frais et commissions bancaires, est encore en forte diminution par rapport à 2021.
- Les demandeurs, pour la plupart en difficulté financière, parfois importante, et se plaignent du caractère disproportionné du montant des frais facturés comparé à leurs revenus ou moyens financiers.

D'une manière générale les demandeurs reconnaissent leur situation irrégulière mais ne comprennent pas que l'établissement bancaire ne les accompagne pas davantage, appliquant selon eux trop sévèrement une tarification qui leur est certes opposable, mais demeure ressentie comme disproportionnée en regard de dépassements de courte durée ou de faible montant.

Opérations de crédit :

- Ce poste est également en nette diminution par rapport à l'année 2021.
- Les principaux motifs de réclamations concernent les refus de réaménagement ou de renégociation des crédits en cours de remboursement mais aussi les facturations intérêts intercalaires ou d'indemnité de résiliation anticipée.

Epargne :

- Les saisines relatives aux PERP avec mise en cause de la banque pour défaut de conseil lors de la souscription des contrats sont, cette année encore, en net recul.
- Elles émanent pour la plupart de clients ayant souscrit ce produit plusieurs années auparavant et qui, confrontés à des difficultés financières, ne peuvent disposer de leur épargne que dans les limites imposées par le législateur.

Moyens de paiements :

Les réclamations concernant les moyens de paiement sont, comme déjà relevé l'an dernier, en augmentation considérable et représentent la plus grande partie des propositions du Médiateur.

Elles relèvent essentiellement de contestations d'opérations cartes bancaires liées à une transaction par internet. Les fraudeurs, du fait de l'ingéniosité des techniques utilisées pour subtiliser les données confidentielles des consommateurs (phishing, vishing, spoofing...) profitent, de manière parfois surprenante, de la naïveté de ces derniers, malgré les efforts de communication ainsi que les campagnes de sensibilisation mises en place par la banque.

Il semble que les rappels de vigilance incessants de la banque à ses clients pour ne pas être trompés par les fraudeurs ne soient pas vraiment pris en compte, alors qu'il suffit de ne pas donner suite aux appels téléphoniques, ou de ne pas renseigner le site frauduleux,

même s'il présente toutes les caractéristiques de la banque, pour ne pas tomber dans le piège qui leur est tendu.

On relève également une tendance lourde de tenter de faire systématiquement supporter par la banque la responsabilité de litiges de nature purement commerciale mais aussi d'erreurs imputables au client consommateur.

Le médiateur est très souvent amené à rappeler au titulaire d'une carte bancaire ses obligations relevant des dispositions du contrat qu'il a signé avec la banque émettrice de la carte et portant sur la préservation de ses identifiants confidentiels.

Analyse des réclamations traitées par le médiateur

Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	20	77
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		70
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		7
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		0

Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	7
	Conclusions partiellement favorables	0
Conclusions défavorables au client		70

A la connaissance du médiateur, ses avis n'ont donné lieu à aucune contestation.

Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	61	250
Maximum par dossier	19 000	4 088
Moyenne	2 670	1 458

Renseignements complémentaires

La communication

Outre les communications réglementaires obligatoires, le compte rendu d'activité du Médiateur est communiqué au Directeur Général de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté.

Il est également transmis à la Direction Qualité ainsi qu'au Service Pôle Satisfaction Clients.

Il est mis en ligne sur le site du Médiateur.

Le cercle des Médiateurs Bancaires

Les finalités de ce groupement de professionnels spécialisés dans la médiation bancaire sont multiples :

Promouvoir, développer et favoriser le recours à la médiation bancaire par tous moyens appropriés, offrir à ses membres un lieu d'échange, d'information et de formation.

Formuler à leur usage des recommandations et des guides de bonnes pratiques.

Michel PERROT
Médiateur de la consommation
de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté

Mai 2023