

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2017

Conformément aux dispositions de l'article R 614-2 du Code de la Consommation

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 de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche
Boite Postale 60022
71120 CHAROLLES**

Évolution de l'activité

Pour l'exercice 2015, 47 saisines ont fait l'objet d'une proposition de médiation. En 2016, 64 propositions de médiation ont été établies pour un total de 146 réclamations adressées au médiateur et en 2017, sur 145 réclamations, 46 ont fait l'objet d'une proposition de médiation.

Activité du médiateur

- Durée du mandat : **3 années renouvelables**
- Champ de compétence² : **Légal**
- Force contraignante des avis : **non**

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

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.

➤ 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 : **7**
- êtes-vous informé des suites données à ces derniers ? **non**

➤ Origine de la saisine

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	43
Par l'intermédiaire d'associations	3
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres	
Total	46

➤ 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>)	46
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	92
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence (<i>indiquez dans le tableau ci-dessous les motifs pour lesquels vous avez estimé le dossier irrecevable</i>)	7
Total des réclamations reçues	145

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.

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

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	
Épargne	
Assurances	4
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	
Autres (<i>dossiers en cours de traitement au SRC...</i>)	3

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,...	10	10
Moyens de paiement^s :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse, ...</i>)	14	14
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification, ...</i>)		
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement, ...</i>)		
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	1	1
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres		
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	6	6
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	7	7
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre, ...</i>)		
Assurances	5	5
Autres (<i>escroquerie, prescription trentenaire....</i>)	2	2

Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	22	46
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		45
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		0
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		1

➤ Nombre de conclusions de médiation favorables au client

➤ Nombre de conclusions de médiation défavorables au client

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	15
	Conclusions partiellement favorables	2
Conclusions défavorables au client		29

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	12
	partiellement	0
Avis du médiateur non suivi		5

➤ 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	50	50
Maximum par dossier	5111	3542
Moyenne	1196	1233

➤ Quelques exemples de médiation

- **Contestation des conditions de souscription de contrats PERP**
- **Demande de remboursement de contrats PERP**
- **Contestations TEG**
- **Vol ou détournement CB/ phishing**
- **Défaut de conseil**
- **Contestation IRA**

Renseignements complémentaires

- Statut du compte rendu d'activité du médiateur

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

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 le 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 continuent à envahir de manière significative le champ d'intervention du médiateur.