

**COMPTE RENDU D'ACTIVITE 2023**  
**DU MEDiateUR DE LA CONSOMMATION**  
**DE LA BANQUE POPULAIRE**  
**BOURGOGNE FRANCHE-COMTE**

## Préambule

Le présent compte rendu de l'activité 2023 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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023.

### 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 Michel PERROT comme Médiateur de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a commencé le 14 octobre 2022 pour une durée de trois 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 2023 s'élève à 157 contre 175 en 2022 et contre une moyenne de 135 sur les années 2015 à 2019. **71** réclamations ont fait l'objet d'une proposition de médiation contre 77 l'exercice précédent.
- **10** 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	
Action contentieuse en cours	<b>1</b>
Opération de crédit	<b>1</b>
Épargne	<b>2</b>
Assurances	
Placements boursiers et financiers	<b>1</b>
Politique tarifaire	<b>1</b>
Surendettement	
Comptes professionnels	
Autres	<b>4</b>

## Origine de la saisine du Médiateur

	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	<b>65</b>
Par l'intermédiaire d'associations	<b>4</b>
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	<b>2</b>
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres	
Total	<b>71</b>

**Nombre de réclamations reçues**

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	<b>71</b>
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	<b>Sans objet</b>
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	<b>10</b>
Total des réclamations reçues	<b>157</b>

## Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
<b>Fonctionnement du compte :</b>		
Ouverture, clôture, transfert de compte	1	
Découvert autorisé/non autorisé	1	
Interdiction bancaire		
Contestations d'écritures, gestion du compte	20	
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	
<b>Moyens de paiement :</b>		
Cartes bancaires ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i> )	82	
Chèques ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i> )	2	
Autres moyens de paiement ( <i>virement, prélèvement...</i> )	2	
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	
<b>Tarification :</b>		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	2	
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres	2	
<b>Opérations de crédit</b> ( <i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i> )	3	
<b>Épargne</b> ( <i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i> )	4	
<b>Placements financiers/boursiers</b> ( <i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i> )	2	
<b>Assurances</b>	5	
<b>Autres</b> ( <i>, charge back, saisie attribution, défaut de conseil...</i> )	21	
<b>TOTAL</b>		
<b>Total général</b>	<b>147</b>	

### **Fonctionnement du compte et tarification :**

- 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 :**

- Les principaux motifs de réclamations concernent les refus de réaménagement ou de renégociation des crédits en cours de remboursement.

### **Fonctionnement du compte et tarification :**

- 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 :**

- Les principaux motifs de réclamations concernent les refus de réaménagement ou de renégociation des crédits en cours de remboursement.

### **Epargne :**

- 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 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 largement de la naïveté de ces derniers, en jouant sur la peur, et ce malgré les rappels incessants faits par la banque, malgré ses efforts de communication ainsi que les campagnes de sensibilisation qu'elle met en place, y compris un mail envoyé personnellement à ses clients.

Ces rappels de vigilance incessants de la banque à ses clients pour ne pas être trompés par les fraudeurs ne sont pas encore 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	<b>30</b>	<b>71</b>
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		<b>40</b>
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		<b>15</b>
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		<b>16</b>

## Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	<b>1</b>
	Conclusions partiellement favorables	<b>3</b>
Conclusions défavorables au client		<b>67</b>

## Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	<b>24</b>	<b>220,00</b>
Maximum par dossier	<b>7200,00</b>	<b>3000,00</b>
Moyenne	<b>2 670</b>	

## 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

Juin 2024