

COMPTE RENDU D'ACTIVITE 2024
DU MEDiateUR DE LA CONSOMMATION
DE LA BANQUE POPULAIRE
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

Préambule

Le présent compte rendu de l'activité 2024 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 2024.

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 2024 s'élève à 197 contre 157 en 2023 et contre une moyenne de 135 sur les années 2015 à 2019. 108 réclamations ont fait l'objet d'une proposition de médiation contre 71 l'exercice précédent.
- **15** 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	3
Épargne	2
Assurances	
Placements boursiers et financiers	4
Politique tarifaire	1
Surendettement	1
Comptes professionnels	
Autres	2

Origine de la saisine du Médiateur

	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	191
Par l'intermédiaire d'associations	4
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	2
A l'initiative de l'établissement de crédit	0
Autres	0
Total	197

Nombre de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	108
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	Sans objet
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	15
Total des réclamations reçues	108

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	
Découvert autorisé/non autorisé		
Interdiction bancaire	5	
Contestations d'écritures, gestion du compte	27	
TOTAL	33	
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	12	
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i>)	0	
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement...</i>)	21	
TOTAL	33	
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>)	13	
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	-	
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)	-	
Assurances	4	
Autres (<i>, charge back, saisie attribution, défaut de conseil...</i>)	25	
TOTAL		
Total général	108	

Fonctionnement du compte et tarification :

- Les demandeurs, en difficulté financière, parfois importante, se plaignent du caractère exorbitant 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 pour surmonter les problèmes financiers, toujours passagers selon eux, qu'ils rencontrent et jugent trop sévère la tarification qui leur est certes opposable, mais demeure ressentie comme disproportionnée.

Opérations de crédit :

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

Epargne :

- Les contestations émanent pour la plupart de clients ayant souscrit un produit depuis plusieurs années et qui, confrontés à des difficultés financières, ne peuvent disposer de cette épargne que dans les limites imposées par le législateur.

Moyens de paiements :

Les réclamations concernant les moyens de paiement représentent la partie la plus constante 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 vraiment pris en compte, alors qu'il suffit de ne pas donner suite aux appels téléphoniques émanant soi-disant de la banque, 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 doit déplorer l'augmentation du nombre de victimes, et il faut admettre que ces dernières, quel que soit leur degré de connaissances ou de capacité de compréhension ne font pas attention aux avertissements récurrents qui leur sont adressés. Ils les passent sans les relire...

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	70	71
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		40
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		15
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		16

Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	2
	Conclusions partiellement favorables	1
Conclusions défavorables au client		105

Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	27,01€	
Maximum par dossier	16 000,00 €	1 000,00 €
Moyenne	1 800,00 €	

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 2025