

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2018 DU MEDiateUR DE LA CAISSE D'EPARGNE LOIRE DROME ARDECHE

Préambule

Le présent compte rendu de l'activité 2018 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

CELDA- CAISSE D'EPARGNE LOIRE DROME ARDECHE Code 14265

Un contrat de Mission du Médiateur lie également le Médiateur de la CELDA avec la
BPBFC- BANQUE POPULAIRE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE Code 10807

Le présent rapport concerne l'activité de médiation du 1^{er} au 31 décembre 2018.

Coordonnées du médiateur

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

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

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 CELDA.

La procédure de saisine est exclusivement écrite.

Conditions d'exercice de l'activité du médiateur

Durée du mandat

Suite à la désignation effectuée le 15 juillet 2016 par l'organisme collégial paritaire constitué par le Comité Consultatif du Secteur Financier, en vertu de l'article 614-1 du Code Monétaire et Financier, ainsi que de la décision de La Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, le contrat de mission du Médiateur de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche a été reconduit pour une durée de trois années à compter du 26 février 2018.

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 Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche 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 ou de clients agissant pour des besoins professionnels, celles mentionnant une procédure judiciaire en cours ou ayant un objet ne relevant pas de la médiation.

Évolution de l'activité

- Les dossiers reçus sur l'année 2018 s'élèvent à **129** contre 145 en 2017 et **61** réclamations ont fait l'objet d'une proposition de médiation contre 46 l'exercice précédent.
- **17** 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

permettant d'établir que toutes les voies de recours internes à la banque avaient été épuisées.

- Il est à relever que près de 60 % des requêtes adressées au Médiateur n'ont jamais fait l'objet d'une réclamation préalable.

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	
Litige ne concernant pas la banque	1
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	2
Opération de crédit	4
Épargne	1
Assurances	3
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	2
Surendettement	
Comptes professionnels	4
Autres (<i>procédure judiciaire, désolidarisation compte joint</i>)	

Origine de la saisine du Médiateur

	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	54
Par l'intermédiaire d'associations	2
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	3
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres	2
Total	61

Nombre de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	61
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	51
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	17
Total des réclamations reçues	129

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	2	1
Découvert autorisé/non autorisé	2	1
Interdiction bancaire		
Contestations d'écritures, gestion du compte	23	7
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	27	23
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i>)	3	3
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement...</i>)	1	
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	23	11
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres		
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	4	4
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	10	5
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)		
Assurances	7	2
Autres (<i>frais de succession, redressement fiscal...</i>)	10	4
Total Général	112	61

Fonctionnement du compte et tarification :

- L'application des frais et commissions bancaires demeure avec les contestations d'écriture, comme par le passé, les sujets majeurs de mécontentement des clients (41 % des réclamations reçues et 29,5 % des réponses faites par le Médiateur).
- Les demandeurs sont pour la plupart en difficulté financière et se plaignent à la fois du caractère disproportionné du montant des frais facturés et de 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, se contentant d'appliquer d'une manière systématique une tarification ressentie comme injuste en regard de dépassement de courte durée ou de faible montant.
- Il semble apparaître que l'offre de tenue de compte réservée à la clientèle fragile soit encore à parfaire tant en agence qu'au niveau des clients pour une acceptation plus systématique.

Opérations de crédit :

- Les différends liés aux prêts immobiliers représentent cette année une faible part des réclamations (4% du total et 6,5% des propositions du médiateur).
- Les principaux motifs de réclamations concernent les refus de réaménagement ou de renégociation des crédits en cours de remboursement mais aussi les facturations d'intérêts intercalaires ou d'indemnité de résiliation anticipée. Les contestations de calcul de TEG ont pratiquement disparu cette année.
- A noter, pas de réclamation concernant de prêt à la consommation.

Epargne :

- Ce secteur représente 9 % des réclamations de l'année et 8 % des interventions du Médiateur.
- Les saisines relatives aux PERP sont les plus fréquentes avec mise en cause de la banque pour défaut de conseil lors de la souscription des contrats.
- 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 (24% des dossiers reçus et 28 % des propositions) relèvent essentiellement de contestations d'opérations cartes bancaires avec une croissance significative des incidents liés à un paiement par internet ou d'une opération de phishing.

A l'analyse, il apparaît évident que, dans bien des cas, l'origine des différends soit à rechercher dans l'usage frauduleux des coordonnées bancaires par des proches ou le cercle de famille.

On note également une tendance lourde de tenter de faire systématiquement imputer à la banque la responsabilité de litiges de nature purement commerciale.

Analyse des réclamations traitées par le médiateur

Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	21	61
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		46
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		13
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		2

Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	21
	Conclusions partiellement favorables	1
Conclusions défavorables au client		39

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	Totalement	17
	Partiellement	0
Avis du médiateur non suivi		5

Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	60	60
Maximum par dossier	38 605	10 000
Moyenne	2 437	1 393

Renseignements complémentaires

La communication

Outre les communications réglementaires obligatoires, le compte rendu d'activité du Médiateur est communiqué au Directoire de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche.

Il est également transmis à la Direction Qualité ainsi qu'au Service Relations Clientèle.

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.

Christian WERRA
Médiateur de la consommation de la
Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche
Février 2019