

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2013

ÉLÉMENTS À COMMUNIQUER

Les éléments suivants constituent la trame du compte rendu. Ils doivent bien évidemment être complétés par tout commentaire que vous estimerez nécessaire à la présentation de votre activité.

La notion de « réclamations reçues » ou « dossiers reçus » recouvre l'ensemble des dossiers reçus par le médiateur avant toute décision éventuelle d'orientation des dossiers par ce dernier. La notion de « dossiers ou réclamations recevables traités par le médiateur » concerne les dossiers reçus qui ont été traités et signés directement par celui-ci.

Les tableaux reprenant les données quantitatives et statistiques doivent être complétés et repris ou intégrés dans le bilan.

1. Nom de l'établissement (et code interbancaire CIB) et période concernée

Pour les groupes : dans le cas où vous êtes médiateur de plusieurs établissements, listez les établissements concernés.

Banque Delubac & Cie

Code : 12879

Période : Année 2013

2. Coordonnées du médiateur

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent vous faire parvenir leurs réclamations ¹ :
A compter du 1er février 2014 : 10, rue Roquépine 75008 Paris
- Adresse électronique : thierry.gorroz@delubac.fr
- Numéros auxquels vous pouvez être joint par le Comité :
 - Téléphone fixe : +33 1 44 95 86 20
 - Téléphone mobile : +33 6 78 65 54 36
 - Télécopie : +33 1 44 95 80 93

3. Évolution de l'activité

Faites une comparaison par rapport à l'année précédente (en nombre de dossiers reçus et traités) et apportez tout commentaire sur l'évolution de l'activité.

7 demandes ont été reçues en 2013 comme en 2012.

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

4. Activité du médiateur

➤ Durée du mandat : Indéterminée

➤ Champ de compétence²

- ~~Légal~~
- Étendu à :
 - Tous produits et services bancaires (particuliers et entreprises)
 - ~~Assurance~~
 - ~~Autres (précisez le domaine ou le type d'opération concerné)~~
- ~~Étendu avec réserves (précisez quelles sont les réserves)~~

➤ Force contraignante des avis

- ~~Oui~~
- Non

➤ Procédure de traitement des réclamations (réception des demandes, processus de traitement des réclamations)

- Recevez-vous directement tous les courriers qui vous sont adressés ?

- Oui
- ~~Non~~

- Envoyez-vous un accusé de réception ?

- ~~Oui~~
- Non, cette procédure sera mise en œuvre dès à présent

- Si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services³ ?

- Oui
- ~~Non~~

En cas de réponse affirmative :

- Indiquez le nombre de dossiers concernés : 1

- Etes-vous informé des suites données par ces derniers ?

- Oui
- ~~Non~~

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.

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.

➤ Origine de la saisine (quantifiez sur l'ensemble des demandes reçues)

- Saisine par le client ou via des associations ou saisine directe par l'établissement de crédit

| Origine de la saisine | Nombre de dossiers reçus concernés |
|---|---|
| Par le client | 6 |
| Par l'intermédiaire d'associations | |
| Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil | |
| A l'initiative de l'établissement de crédit | |
| Autres (précisez) : | 1 Ancien employé d'un client de la Banque |
| Total | 7 |

➤ Nombre de réclamations reçues ⁴

| 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>) | 5 |
| Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés | 0 |
| 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>) | 2 |
| Total des réclamations reçues | 7 |

| 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 | 1 |
| Opération de crédit | |
| Épargne | |
| Assurances | |
| Placements boursiers et financiers | |
| Politique tarifaire | 1 |
| Surendettement | |
| Comptes professionnels | |
| Autres (<i>précisez et quantifiez par motif</i>) | |

⁴ Les dossiers en cours d'instruction au 31/12/13 doivent être comptabilisés au titre de l'exercice 2013.

5. Analyse par thème des réclamations

Vous trouverez ci-dessous une liste préétablie des principaux thèmes abordés. Les rubriques devront être chiffrées. Une catégorie « autres » est prévue pour les cas ne correspondant pas aux thèmes prédéfinis ; si cette catégorie est remplie, vous veillerez à détailler les thèmes et indiquer le nombre de dossiers concernés pour chacun des thèmes.

La ventilation des thèmes abordés doit être présentée d'une part pour l'ensemble des réclamations reçues par le médiateur (traitées + renvoyées vers les services + hors champ de compétence) et d'autre part pour les dossiers recevables traités par le médiateur.

| Thèmes | Nombre de dossiers reçus | Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur |
|--|--------------------------|---|
| Fonctionnement du compte : | 1 | 1 |
| Ouverture, clôture, transfert de compte | | |
| Découvert autorisé/non autorisé | | |
| Interdiction bancaire | | |
| Contestations d'écritures,... | 1 | 1 |
| Moyens de paiement ⁵ : | 1 | 1 |
| Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse</i>) | | |
| 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>) | | |
| Ventes avec primes | | |
| Ventes groupées | | |
| Tarification : | 3 | 2 |
| Tarification/fonctionnement de compte de dépôt | 3 | 2 |
| Tarification/fonctionnement de compte titres | | |
| Tarification/autres | | |
| Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation</i>) | | |
| 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 | | |
| Autres * (<i>détaillez et quantifiez</i>) | 2 | 1 |

* Se reporter aux réclamations n°1 et 7 présentées dans le fichier joint.

⁵ Détaillez en fonction du moyen de paiement

6. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse

Remplissez le tableau ci-dessous afin de déterminer le délai moyen global de réponse du médiateur et d'établir une fourchette des délais de réponse.

| | En jours | Nombre de dossiers concernés |
|--|----------|------------------------------|
| Délai moyen de réponse | 45 | 7 |
| Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois | | 0 |
| 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 au client (précisez dans ce cas si la médiation est totalement ou partiellement favorable) cf. tableau ci-dessous

➤ Nombre de conclusions de médiation défavorables au client (précisez les causes principales de non satisfaction) cf. tableau ci-dessous

| Conclusions | | Nombre de dossiers concernés |
|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Conclusions favorables | Conclusions totalement favorables | 1 |
| | Conclusions partiellement favorables | 1 |
| Conclusions défavorables au client | | 3 |

N.B. : le nombre de conclusions doit être égal au nombre de dossiers recevables traités par le médiateur (sauf cas particuliers à signaler)

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

| Suivi des avis | | Nombre de dossiers concernés |
|------------------------------|---------------|------------------------------|
| Avis du médiateur suivi | totalemment | 5 |
| | partiellement | |
| Avis du médiateur non suivi* | | |

*Précisez les motifs pour lesquels l'avis n'a pas été suivi.

➤ 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 | 96 | 173 |
| Maximum par dossier | 14.710 | 1.536 |
| Moyenne | 3.701 | 427 |

➤ Quelques exemples de médiation

- Remboursement partiel de chèques perdus remis à l'encaissement
- Re calcul d'une commission de virement

7. Renseignements complémentaires

➤ Statut du compte rendu d'activité du médiateur

- Réservé à la Direction Générale
- Diffusé dans les services (Service qualité)
- ~~Public~~

➤ Moyens mis à la disposition du médiateur

- Bureau
- ~~Secrétariat~~
- ~~Collaborateurs~~
- Autres (*Direction juridique, Responsable de la conformité*)

➤ Modifications éventuelles de la mission du médiateur par rapport à l'année antérieure (*champ de compétence, force contraignante des avis, amélioration des modalités de saisine par ex. mise à disposition d'une boîte postale spécifique ou d'une adresse électronique ...*)

Néant

➤ Élaboration ou évolution éventuelle de la charte de la médiation signée par l'établissement de crédit

Cf. fichier joint

8. Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges

- Apparition de nouveaux types de litiges

.....

- Ressenti des clients

.....

- Temps de réponse des services clients

.....

- Qualité de l'information sur l'existence du médiateur

.....

- Autres (*précisez*)

Clientèle très attentive aux montants des frais et des services facturés

9. Propositions et suggestions

Néant

À faire parvenir au plus tard le 30 avril 2014
à l'adresse suivante :

BANQUE DE FRANCE
Secrétariat du Comité de la Médiation Bancaire
CC – 18-1173
75049 PARIS Cedex 01
ctemediation@banque-france.fr