

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ DE L'EXERCICE 2016
DU MEDIATEUR DE LA BANQUE DELUBAC & CIE

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

Banque Delubac & Cie
Code : 12879
Période : Année 2016

2. Coordonnées du médiateur

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent vous faire parvenir leurs réclamations :
10, rue Roquépine 75008 Paris
- Adresse électronique : contact@mediateur-banque-delubac.com
- Numéros de téléphone :
 - Téléphone fixe : +33 1 44 95 86 20
 - Téléphone mobile : +33 6 78 65 54 26
 - Télécopie : +33 1 44 95 80 93

3. Évolution de l'activité

10 demandes ont été reçues en 2016 contre 7 en 2015.

Activité du médiateur

➤ Durée du mandat

Le Médiateur est désigné par la Banque Delubac & Cie pour une période de trois années. Cette nomination a pris effet pour la première fois le 10 février 2012. Le mandat a été renouvelé pour trois ans en 2015.

➤ Champ de compétence

- ~~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...)

- Réception des courriers qui sont adressés au médiateur

- Par l'intermédiaire du service courrier

- Envoi d'un accusé de réception

- ~~Oui~~
- Non, pas systématiquement

- Transmission des dossiers hors champ de compétence aux services de la Banque Delubac & Cie

- Oui, s'agissant seulement de demandes n'ayant pas épuisé l'ensemble des recours
- ~~Non~~

- Nombre de dossiers concernés : 4 plus 1 partiellement

- Information des suites données par ces derniers

- Oui
- ~~Non~~

➤ Origine des saisines reçues

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

Origine des saisines reçues	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	9
Par l'intermédiaire d'associations	
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	1
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres (<i>précisez</i>) :	
Total	10

➤ Nombre de réclamations reçues

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>)	6
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	1
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>)	3
Total des réclamations reçues	10

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	
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	3
Surendettement	
Comptes professionnels	
Autres (<i>précisez et quantifiez par motif</i>)	

4. 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	3	2
Découvert autorisé/non autorisé		
Correspondances		
Contestations d'écritures,	2	2
Moyens de paiement :		
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>)		
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement,</i>)		
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	3	1
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>)	1	1
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,</i>)	1	
Assurances		
Autres		
Demande d'indemnité pour dysfonctionnements gestion du compte		
Demande d'informations sur opérations réalisées pendant la liquidation de la société		

5. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	36	10
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois	19	5
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois	43	3
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois	65	2

➤ Nombre de conclusions de médiation favorables

➤ Nombre de conclusions de médiation défavorables

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	1
	Conclusions partiellement favorables	
Conclusions défavorables au client		5

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	Totalement	1
	Partiellement	0
Avis du médiateur non suivi		0

➤ Aspects financiers (euros)

- 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	18	18
Maximum par dossier	100.000	0
Moyenne	14.831	N/S

6. Renseignements complémentaires

➤ Statut du compte rendu d'activité du médiateur

- Réservé à la Direction Générale
- Diffusé dans les services
- 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

Néant

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

Pas d'évolution de la charte de la médiation.

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

- Apparition de nouveaux types de litiges
Remboursement Fonds de garantie Mutuelle
- Temps de réponse des services clients
Néant
- Qualité de l'information sur l'existence du médiateur
Néant

- Autres

Nombreuses demandes de remises commerciales sur les frais bancaires liées à la typologie de la clientèle de la Banque Delubac & Cie (département procédures collectives).