

# **COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ DE L'EXERCICE 2017**

## **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 2017

### **2. Coordonnées du médiateur**

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations :  
10, rue Roquépine 75008 Paris
- Adresse électronique à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations via le site du médiateur : [contact@mediateur-banque-delubac.com](mailto: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**

6 demandes ont été reçues en 2017 contre 10 en 2016.

## 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 puis en 2018.

### ➤ Champ de compétence

- ~~Légal~~
- Étendu à :
  - Tous produits et services bancaires (entreprises et personnes physiques)
  - 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 dossier concerné : 1

- Information des suites données par ces derniers

- Oui
- ~~Non~~

➤ Origine des saisines reçues

- *Saisines des clients ou via des associations ou saisine directe par l'établissement de crédit*

Origine des saisines reçues	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 ( <i>précisez</i> ) :	
Total	6

➤ 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> )	5
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	
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> )	1
Total des réclamations reçues	6

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	
Surendettement	
Non consultation préalable du service Qualité	1

#### 4. 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		
Correspondances		
Contestations d'écritures,	3	3
<b>Moyens de paiement :</b>		
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> )		
<b>Ventes avec primes</b>		
<b>Ventes groupées</b>		
<b>Tarification :</b>		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt		
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres		
<b>Opérations de crédit</b> ( <i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i> )	1	1
<b>Épargne</b> ( <i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i> )	1	1
<b>Placements financiers/boursiers</b> ( <i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,</i> )		
<b>Assurances</b>		
<b>Autres</b>		
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	49	6
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois	25	1
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 3 mois	54	5
Dossiers traités dans un délai supérieur à 3 mois		

### ➤ Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	
	Conclusions partiellement favorables	1
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	6
	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	0	470
Maximum par dossier	114.000	0
Moyenne	23.270	470

## 6. Renseignements complémentaires

### ➤ Statut du compte rendu d'activité du médiateur

- ~~Réservé à la Direction Générale~~
- ~~Diffusé dans les services~~
- Consultable en ligne sur le site du médiateur

### ➤ 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

Délai pour statuer sur un dossier porté de 60 à 90 jours (Code de la consommation)

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

Cf. ci-dessus

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

- Apparition de nouveaux types de litiges  
Contestation dates d'écritures portées en compte
- Temps de réponse des services clients  
Néant
- Qualité de l'information sur l'existence du médiateur  
Néant
- Autres  
Néant