

Christophe BLANC
Médiateur de la Banque Populaire Méditerranée

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE
ANNEE 2023**

*Le Médiateur de la Banque Populaire Méditerranée
BP 5522
83098 TOULON CEDEX*

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
Banque Populaire Méditerranée
Année 2023**

Préambule

En date du 23 Juillet 2021, la CECMC a décidé de procéder à l'inscription du médiateur sur la liste des médiateurs de la consommation, conformément à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Outre la Banque Populaire Méditerranée, le Médiateur est également compétent pour :

- la Caisse d'Epargne CEPAC
- la Caisse d'Epargne Côte d'Azur
- la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon
- et depuis le 26 Mars 2024 pour la Caisse d'Epargne Ile-de-France

Le présent rapport ne traite que de la médiation BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE pour l'année 2023.

1 – Principes et fonctionnement

Le Médiateur intervient dans le cadre défini par l'article L316.1 du Code Monétaire et Financier sur tous les litiges afférents aux clients personnes physiques agissant en qualité de particuliers agissant pour leur propre compte et portant sur les modalités de fonctionnement et de mise en œuvre de l'ensemble des produits et services bancaires dont le client est titulaire, une fois que les voies de recours internes sont épuisées.

En revanche, sont exclus de la compétence du Médiateur les litiges relatifs à la politique commerciale générale de la Banque Populaire Méditerranée (fixation des tarifs par exemple, taux des crédits, décision de refus de découvert, de prêt, ou d'accès à de nouveaux produits ou services, même si le médiateur reste ensuite bien entendu compétent pour en contrôler l'application) ainsi qu'aux performances de produits liées aux évolutions générales du marché.

Le Médiateur intervient également depuis le 30 Juin 2022 sur tous les litiges afférents aux clients personnes physiques agissant en qualité d'entrepreneur individuel au sens

de l'article L.526-22 du Code de Commerce, c'est-à-dire une personne physique qui exerce en son nom une ou plusieurs activités professionnelles indépendantes.

Pour les entrepreneurs individuels, la saisine du Médiateur est limitée aux litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opération de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit à l'exclusion de tout litige relevant de la compétence du médiateur du crédit), de services de paiement et de produits d'épargne mais également aux litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...).

La durée du mandat est de trois années, renouvelable par tacite reconduction.

A l'heure actuelle, l'année 2024 est toujours sous la même médiation.

Le système mis en place par la Banque Populaire respecte totalement la Directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation et qui a apporté des modifications à la procédure de médiation bancaire reprise en droit français par l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, et les recommandations conjointes de l'ACPR, du CCSF et de la CECMC applicables au 1^{er} Janvier 2023.

Toutes les demandes adressées directement au Médiateur sont prises en charge soit par courrier à l'adresse postale de celui-ci, soit par courriel et via son site.

Après examen de recevabilité, un accusé de réception est adressé au client selon les trois options possibles :

- renvoi pour saisine de la banque si celle-ci n'avait pas encore fait l'objet d'une demande écrite
- refus de médiation ou incompétence,
- acceptation de la saisie et engagement de réponse dans le délai de trois mois, conformément à l'article R152-5 du code de la consommation.

Dans ce dernier cas, les établissements sont invités à fournir tous les éléments nécessaires à l'instruction du dossier via le référent de la banque.

Ils sont destinataires de tous les échanges de courriers avec le client toujours via le même référent.

Tous les avis y compris les refus de médiation sont rendus par le Médiateur lui-même et signés par lui.

Une copie de l'avis est adressée au référent de l'établissement le jour même de l'envoi au client.

Il n'y a pas de possibilité d'un deuxième examen.

Les parties sont libres de suivre ou non l'avis rendu mais doivent dans tous les cas en informer le médiateur.

2 – Evolution

Le premier enseignement immédiat et qui est le plus visible consiste en une augmentation du nombre total de dossiers reçus en 2023 (274) par rapport à 2022 (234), soit une augmentation de 17,52 %.

Cependant, il est noté un maintien du nombre des réclamations recevables (140 en 2023 contre 139 en 2022) et corrélativement une augmentation des réclamations irrecevables de 41,05 % (134 en 2023 contre 95 en 2022).

Par ailleurs, en 2023, sur les 234 réclamations reçues, seulement 5 concernent des entrepreneurs individuels et 3 se sont révélées recevables ce qui laisse supposer que la médiation n'est pas encore rentrée dans les mœurs des professionnels ou alors qu'il existe un déficit d'information de cette population.

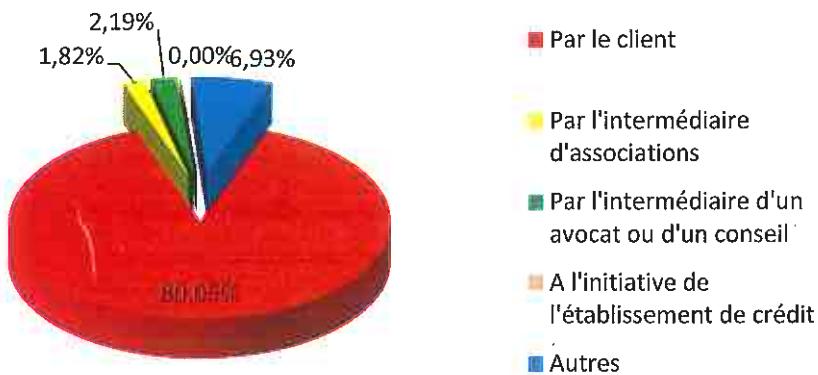
3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 89 % des cas ce qui est conforme à ce que connaît le médiateur dans ses autres médiations et ce qui est stable).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	244	89.05%
Par l'intermédiaire d'associations	5	1.83%
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	6	2.19%
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	19	6.93%
TOTAL	274	100 %

* Assistante sociale, Assureur protection juridique, Curateur, Tuteur, Médiateur, Conciliateur de justice Ascendants/descendants, association de consommateur.

ORIGINE DE LA SAISINE



Les saisines et l'instruction des dossiers se font uniquement par écrit, par courriel ou via le site du médiateur.

En 2023, 168 saisines ont été effectuées par écrit, 82 sur le site du médiateur et 24 par courriel.

Le site est donc devenu un moyen très important de saisine du médiateur par les clients qui ont compris son intérêt.

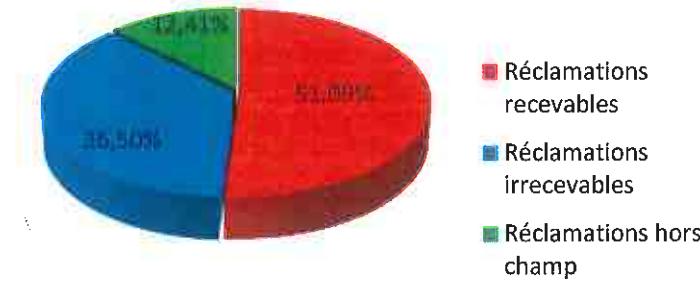
4 – Analyse quantitative

RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	140	51,09%
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	100*	36,50%
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur*	34	12,41%
Total des réclamations reçues	274	100 %

*dont 1 situation réglée ne donnant plus lieu à médiation

* il s'agit en partie de comptes professionnels (17) et irrecevables (17)

TYPE DE RECLAMATIONS



En 2023, on peut constater qu'il y a qu'une seule réclamation irrecevable dont la situation est immédiatement réglée par le Service Satisfaction Client de la banque et qui par conséquent ne donne plus lieu à médiation.

Répartition par mois :

On note 4 pics de réclamations en Février 2023 (**27 au total** dont 12 éligibles et 15 non éligibles), Mars 2023 (**27 au total** dont 13 éligibles et 14 non éligibles), Octobre 2023 (**27 au total** dont 13 éligibles et 14 non éligibles) et surtout Décembre 2023 (**37 au total** dont 22 éligibles et 15 non éligibles), et une baisse en Août 2023 (**15 au total** dont 7 éligibles et 8 non éligibles).

Pour le reste, la répartition s'avère relativement homogène.

MOIS	OUT	OUT EN %	NON	NON EN %
Janvier	10	7.14%	12	8.95%
Février	12	8.57%	15	11.20%
Mars	13	9.29%	14	10.45%
Avril	12	8.57%	10	7.46%
Mai	13	9.29%	7	5.22%
Juin	8	5.71%	13	9.70%
Juillet	7	5%	13*	9.70%
Août	7	5%	8	5.97%
Septembre	13	9.29%	5	3.73 %
Octobre	13	9.29%	14	10.45%

Novembre	22	15.71%	15	11.20%
Décembre	10	7.14%	8	5.97 %
TOTAL	140	100 %	134*	100%

* dont 1 situation réglée ne donnant plus lieu à médiation

5 - Analyse qualitative

Motifs invoqués :

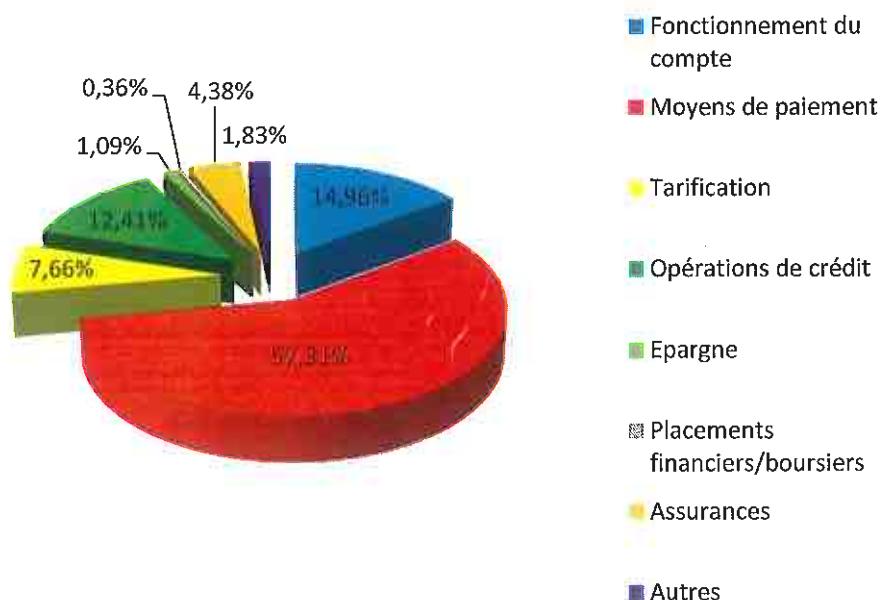
Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont liés pour la moitié à des comptes professionnels et le reste à d'autres domaines ne concernant pas le médiateur.

Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIATEUR
Fonctionnement du compte : 14.96 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	27	9.85%	6
Découvert autorisé/non autorisé	4	1.46 %	1
Interdiction bancaire	4	1.46%	0
Contestations d'écritures...	6	2.19 %	2
Moyens de paiement : 57.31 %			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	116	42.34 %	78
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	5	1.83 %	1
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	36	13.14 %	23

Tarification : 7.66%			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	0	0%	0
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0
Tarification / autres (frais bancaires)	21	7.66%	9
Opérations de crédit : 12.41%			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	34	12.41%	13
Epargne : 1.09%			
CEL, PEI, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	3	1.09%	2
Placements financiers et boursiers : 0.36%			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	1	0.36%	0
Assurances : 4.38%			
	12	4.38%	3
Autres : 1.83%			
	5	1.83%	2
TOTAL	274	100%	140

MOTIFS DES RECLAMATIONS



On peut constater par rapport à l'année précédente, une diminution des réclamations portant sur :

- Les placements financiers et boursiers : 1 en 2023 contre 5 en 2022
- L'épargne : 3 en 2023 contre 8 en 2022

En revanche, on peut relever une nette augmentation des réclamations portant sur :

- Fonctionnement du compte : 41 en 2023 contre 26 en 2022
- Assurances : 12 en 2023 contre 1 en 2022
- Tarification : 21 en 2023 contre 11 en 2022
- Opérations de crédit : 34 en 2023 contre 28 en 2022

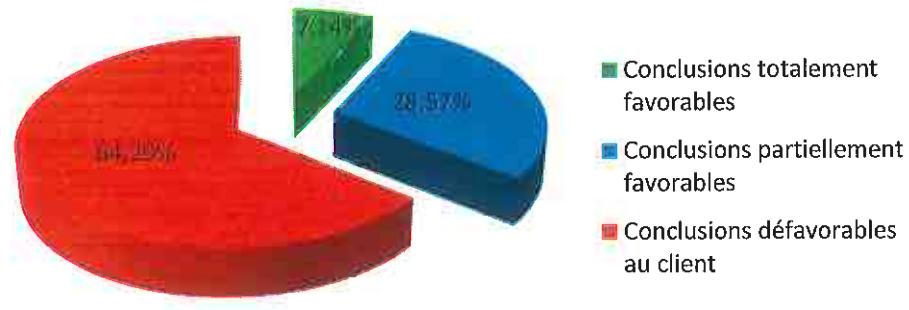
Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) restent très largement majoritaires puisqu'elles représentent plus de 57 % des dossiers même si elles sont en légère diminution par rapport à 2022 (64 % en 2022).

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNÉS	%
Totallement favorables au client	10	7,14 %
Partiellement favorables au client	40	28,57 %

Défavorables au client	90	64,29 %
TOTAL	140	100 %

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note une augmentation dans les avis favorables par rapport à l'année 2022.

Le nombre des avis favorables aux clients a augmenté de près de 16,27 % par rapport à 2022 (50 en 2023 contre 43 en 2022) soit 35 % en 2023 contre 31 % en 2022.

Ce taux s'explique essentiellement par le fait que dans la très grande majorité des cas de dossiers qualifiés de fraude par les clients, il s'agit en réalité d'escroqueries dont les clients sont très souvent acteurs actifs avec validation par Secur'pass et pour lesquels, il est difficile de leur donner raison, même en équité sauf cas exceptionnels...

Un effort important a été consenti afin d'élargir les indemnisations des clients, effort qui se poursuit sur 2024 afin d'arriver à terme à un taux proche des 40 % de réponses favorables aux clients.

Dans les autres médiations bancaires gérées par le médiateur, ce taux oscille entre 21 et 39 %.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUÉ	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	65,63 €	65,63 €
Maximum par dossier	22 937,29 €	10 000,00 €
Moyenne	3 079,69 €	1 335,94 €

On note une augmentation du montant des préjudices invoqués mais également du montant des indemnisations accordées.

6 – Exemples de médiation

1°) Un client demandant réparation d'un préjudice financier qu'il estimait avoir subi de l'ordre de 7 552 €, suite à l'augmentation du taux de son prêt immobilier opéré entre les documents fournis initialement par la Banque (indiquant un taux de 1,10 %) et l'offre de prêt (taux de 1,35 %).

La Banque Populaire Méditerranée avait refusé toute indemnisation en justifiant que les conditions financières des prêts évoluent en fonction des taux du marché, et que seule l'offre de prêt adressée aux clients a une valeur contractuelle.

Or, après analyse du dossier, il ressortait que s'il est vrai qu'une simple simulation de financement n'engage pas contractuellement la banque, en revanche, il peut en paraître autrement d'une **lettre de la Banque postérieure de 3 mois à la simulation et reprenant le même taux que cette dernière (à savoir 1.10 %) sans indication particulière de limite de validité.**

D'autant plus que la Banque devait, **à peine plus d'un mois après ladite lettre, indiquait un taux plus élevé (1.35 % au lieu 1,10 %) dans l'offre de prêt.**

Il ressortait que face à cette situation, le client étant déjà engagé, n'avait pas eu d'autre choix que de signer l'offre de prêt au nouveau taux.

En l'état, le médiateur a estimé que la banque n'avait pas eu un **comportement loyal** à l'égard du client, et a, par conséquent, demandé à la Banque Populaire Méditerranée, à titre de dommages et intérêts, le versement d'une somme forfaitaire de 5 000 € tous préjudices confondus.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

1°) Une cliente faisant état de son fort mécontentement quant à l'ouverture par son ex-époux d'un compte chèque au nom de leurs fils **effectuée sans son autorisation**, sur lequel son ex-époux aurait **transféré l'intégralité des fonds du Livret A appartenant à leur fils**, soit la somme de 3 089 €, avant de tout transférer vers sa Banque.

La cliente sollicitez la fermeture dudit compte chèque ouvert uniquement à la demande de son ex-époux au nom de leurs fils et la remise de la somme de 3 089 € sur le Livret A de leurs fils.

La Banque Populaire Méditerranée devait refuser en indiquant ne pas avoir décelé d'erreur dans le traitement dans ce dossier et en rappelant « *qu'en cas d'exercice*

commun de l'autorité parentale, les deux parents sont autorisés à effectuer seuls les actes conservatoires et d'administration qui correspondent à la gestion normale du patrimoine du mineur, comme l'ouverture d'un compte. »

Or, si l'article 382 du Code Civil permet bien aux parents qui exercent l'autorité parentale d'effectuer seuls les actes d'administration du patrimoine du mineur, il faut savoir que l'on parle des actes de gestion et non de disposition (comme l'ouverture d'un compte bancaire par exemple).

Or, pour un Livret A, la clôture d'un compte et le retrait des sommes qui excèdent les revenus de l'épargne et qui touchent au capital, sont des **actes de disposition**.

Il faut donc l'autorisation de l'autre parent quand bien même le virement des fonds serait effectué sur un autre compte ouvert au nom du mineur.

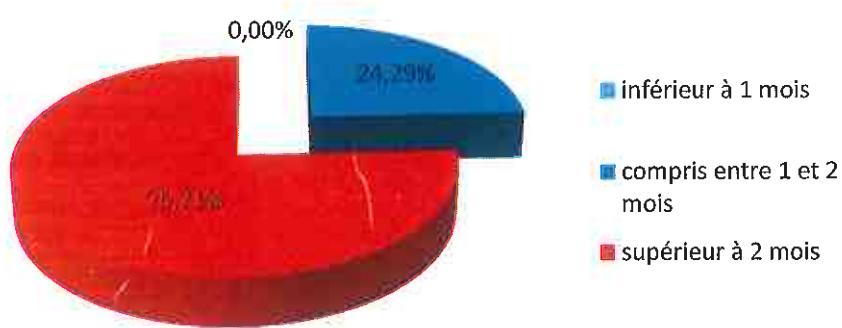
Par conséquent, le médiateur a demandé à la Banque Populaire Méditerranée le retour des fonds, soit le remboursement de la somme de 3 089 €.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

7 – Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 1 mois	0	0 %
Entre 1 et 2 mois	34	24,29 %
Supérieur à 2 mois	106	75,71 %
TOTAL	140	100 %

DELAIS DE REONSE



Les délais moyens ont sensiblement augmenté. Cela est dû à la hausse des dossiers reçus par le médiateur dans toutes ses médiations.

8 – Suivi des avis du médiateur et perspectives

8.1 Suivi des avis du médiateur

a) Par la banque (pour les avis favorables)

SORT DES AVIS DU MEDIATEUR	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	50	100 %
AVIS NON SUIVI	0	0%
TOTAL	50	100 %

Tous les avis du médiateur sont suivis par la banque, ce dont celui-ci, et partant les clients, ne peuvent que se féliciter.

b) Par le consommateur

En 2023, on compte 42 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

8.2 Perspectives

Le Médiateur constate, quelque peu désabusé, qu'à nouveau la très grande majorité des dossiers concerne des escroqueries téléphoniques au cours desquelles, et malgré la recrudescence des messages d'alerte diffusés par les banques, les clients sont souvent acteurs actifs de leur propre préjudice...

Même si la confiance initiale des clients peut s'expliquer en partie dans les cas où le numéro d'appel est le même que le vrai numéro de la banque, pour autant, force est de constater une inconséquence généralisée des clients qui frise parfois le ridicule (quand l'escroc arrive à faire croire qu'un employé de la banque va venir au domicile récupérer sa carte bleue mise en opposition par exemple !).

Devant cet état de fait, on ne peut que s'interroger sur les solutions qui pourraient être mises en œuvre : rajouter encore des contrôles ?

Certes, mais il faudrait que ces derniers soient **externes** alors, pas dépendant du client, une sorte de **contrôle a posteriori** de la banque avant validation définitive de l'opération.

Or, cela aurait pour nécessaire conséquence un allongement du délai pour effectuer et valider une transaction, à l'heure où les clients sollicitent toujours plus de rapidité, voire d'immédiateté (le virement instantané doit devenir la règle par exemple) et où le devoir de non-immixtion du banquier est protégé.

Cela nécessiterait peut-être aussi des moyens humains supplémentaires du côté de la banque pour gérer ces nouvelles procédures.

A moins que l'Intelligence Artificielle ne puisse venir au secours des clients et des banques en « pré-triant » des situations qu'elle jugera suspectes au regard d'un certain nombre de critères, dont les montants ou les mouvements anormaux par rapport à l'activité habituelle du compte ou les habitudes des clients, ce que ne peuvent faire aujourd'hui les personnels humains des banques.

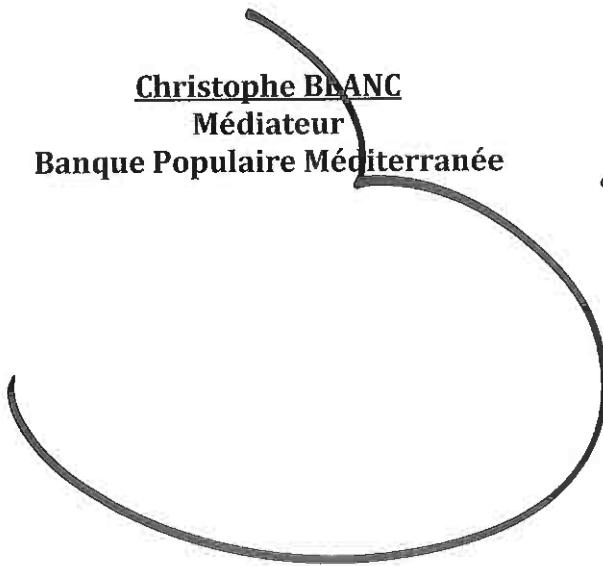
Une autre mesure simple mais efficace celle-là consiste à **systématiquement** demander une authentification forte pour enrôler une carte bancaire sur un smartphone via Google ou Apple Pay, ce qui n'est pas encore toujours le cas ...

Enfin, le décalage **systématique** entre la possibilité de création d'un nouveau compte bénéficiaire et le virement sur celui-ci doit être la règle, tout comme les virements effectués depuis les comptes sur livrets.

Ce n'est qu'à ce prix, savoir le retour à un délai de vérification, **une non-immédiateté**, que le combat contre les escrocs pourra s'équilibrer.

FAIT A TOULON
Le 24 MAI 2024

Christophe BLANC
Médiateur
Banque Populaire Méditerranée



P.J. : - contrat de mission du médiateur de la consommation du 01/08/2022,
- contrat de mission du médiateur clientèle entrepreneurs individuels du 01/08/2022