

Christophe BLANC

Médiateur de la Banque Populaire Méditerranée

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE
ANNEE 2021**

*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 2021**

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

Le présent rapport ne traite que de la médiation BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE pour l'année 2021.

1 – Principes et fonctionnement

Le Médiateur intervient comme par le passé dans le cadre défini par l'article L316.1 du Code Monétaire et Financier sur tous les litiges afférents aux particuliers uniquement 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.

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

A l'heure actuelle, l'année 2022 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.

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

Elles font dans les 48 heures l'objet d'une première interrogation des établissements concernés.

Au vu des réponses obtenues, un accusé de réception est adressé au client selon les trois options possibles :

- renvoi pour examen au deuxième niveau (Service Relations Clientèles),
- refus de médiation ou incompétence,
- acceptation de la saisie et engagement de réponse dans le délai de deux mois, qui a été contractuellement conservé bien que l'article R152-5 du code de la consommation ait fait passer ce délai à 90 jours maximums.

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 légère diminution du nombre total de dossiers reçus en 2021 (171) par rapport à 2020 (182).

En revanche, il est noté une augmentation de près de 5.33 % de réclamations recevables (79 en 2021 contre 75 en 2020) et une diminution de réclamations irrecevables de 14.02 % (92 en 2021 contre 107 en 2020).

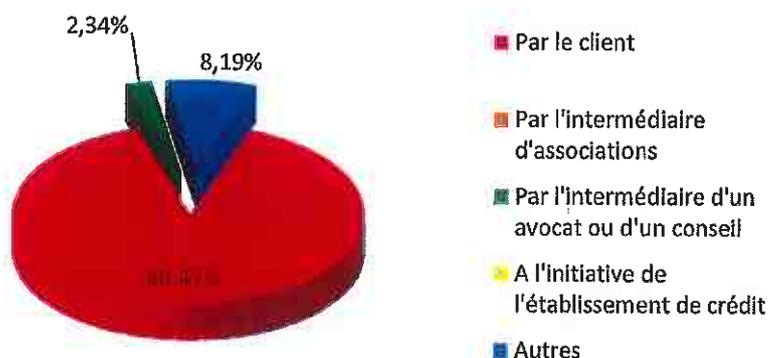
3 - Origine de la saisine

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).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS CONCERNÉS	%
Par le client	153	89.47%
Par l'intermédiaire d'associations	0	0%
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	4	2.34 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	14	8.19 %
TOTAL	171	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 et via le site du médiateur (qui n'est ouvert et fonctionne que depuis Novembre 2021, ce qui justifie que seules 3 saisines aient été reçues par ce mode en fin d'année).

4 – Analyse quantitative

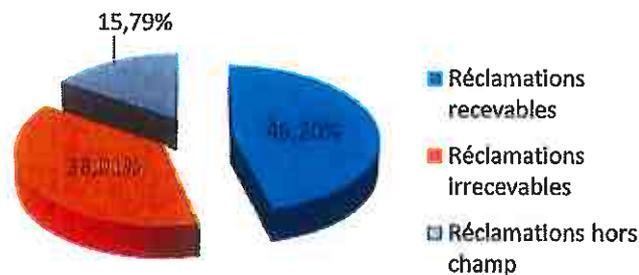
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	79*	46.20 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	65*	38.01 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur *	27	15.79 %
Total des réclamations reçues	171	100 %

**dont 1 situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

**dont 2 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

** il s'agit en partie de comptes professionnels (14) et irrecevables (13)*

TYPE DE RECLAMATIONS



En 2021, on peut constater qu'il y a deux réclamations dont les situations sont immédiatement réglées par le Service Satisfaction Client de la banque et qui par conséquent ne donnent plus lieu à médiation alors qu'en 2020, il n'y en avait pas.

Répartition par mois :

On note un véritable pic de réclamations en Mars 2021 (27 au total dont 13 éligibles et 14 non éligibles) et une baisse en Août 2021 (7 au total dont 3 éligibles et 4 non éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	12	15.20 %	11	11.95 %
Février	5*	6.33 %	8	8.70 %
Mars	13	16.46 %	14	15.22 %
Avril	8	10.13 %	10*	10.87 %
Mai	6	7.59 %	4	4.35 %
Juin	4	5.06 %	4	4.35 %
Juillet	6	7.59 %	5	5.43 %
Août	3	3.80 %	4	4.35 %
Septembre	6	7.59 %	10	10.87 %
Octobre	6	7.59 %	5*	5.43 %
Novembre	3	3.80 %	10	10.87 %
Décembre	7	8.86 %	7	7.61 %
TOTAL	79*	100 %	92*	100%

* dont 1 situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur

* dont 1 situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur

* dont 1 situation réglée ne donnant plus lieu à médiation

* dont 2 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation

5 – Analyse qualitative

Motifs invoqués :

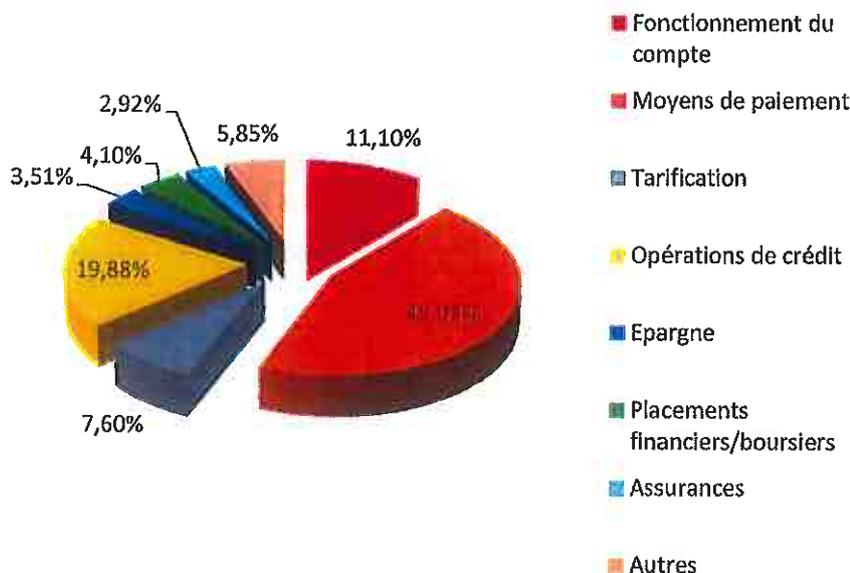
Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont liés pour la moitié à des comptes professionnels et le reste à d'autres domaines ne concernant pas le médiateur.

Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIATEUR
Fonctionnement du compte : 11,10 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	11	6,43 %	1
Découvert autorisé/non autorisé	1	0,58 %	1
Interdiction bancaire	5	2,92 %	1
Contestations d'écritures...	2	1,17 %	1
Moyens de paiement : 45,03 %			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	69	40,35 %	47
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	4	2,34 %	3
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	4	2,34 %	1
Tarifcation : 7,60 %			
Tarifcation / fonctionnement de compte de dépôt	12	7,02 %	1

Tarification / fonctionnement de compte titres	1	0,58 %	1
Tarification / autres (frais bancaires)	0	0 %	0
Opérations de crédit : 19,88 %			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	34	19,88 %	14
Épargne : 3,51 %			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	6	3,51 %	2
Placements financiers et boursiers : 4,10 %			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	7	4,10 %	1
Assurances : 2,92 %			
	5	2,92 %	3
Autres : 5,85 %			
	10	5,85 %	2
TOTAL	171	100 %	79

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Fonctionnement du compte : 19 en 2021 contre 22 en 2020
- Tarification : 13 en 2021 contre 19 en 2020
- Opérations de crédit : 34 en 2021 contre 40 en 2020
- Epargne : 6 en 2021 contre 7 en 2020
- Assurances : 5 en 2021 contre 8 en 2020

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

- Moyens de paiement : 77 en 2021 contre 73 en 2020
- Placements financiers et boursiers 7 en 2021 contre 4 en 2020
- Autres : 10 en 2021 contre 9 en 2020

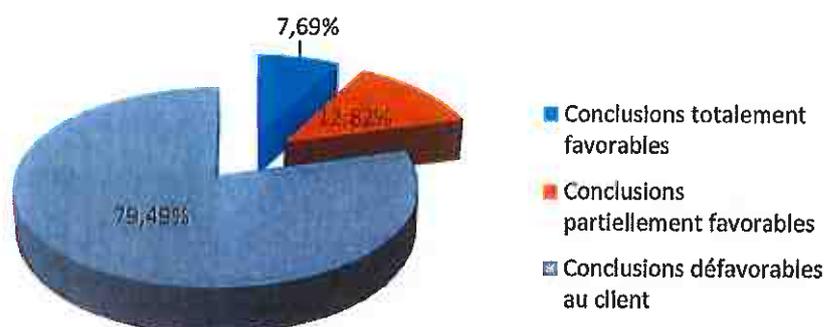
Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires.

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	6	7.69 %
Partiellement favorables au client	10	12.82 %
Défavorables au client	62	79.49 %
TOTAL	78*	100 %

** plus 1 situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note une légère augmentation dans les avis favorables par rapport à l'année 2020.

Le nombre des avis favorables aux clients a augmenté de près de 6.67 % par rapport à 2020 (16 en 2021 contre 15 en 2020).

Pour l'année 2021, on peut constater qu'il n'y a qu'une seule situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur alors qu'en 2020, il y en avait quatre.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	150 €	150 €
Maximum par dossier	165 797 €	30 000 €
Moyenne	13 888.19 €	3 034.42 €

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

6 – Exemples de médiation

1°) Le client demandait à la Banque Populaire Méditerranée de procéder à la levée de la garantie hypothécaire de sa parcelle, dans le cadre de la vente d'une partie de son terrain.

Etant en formation pendant deux ans, le client avait demandé à la banque de réduire les mensualités de son prêt immobilier durant ce temps, ce qui avait été accepté par celle-ci.

Suite à sa nouvelle activité professionnelle, le client avait souhaité vendre une partie de son terrain afin d'avoir de la trésorerie pour le démarrage de celle-ci.

De ce fait, il avait donc signé la vente de son terrain chez le notaire.

Sauf que les fonds n'avaient pas été débloqués du fait que la banque n'aurait pas demandé la levée de la garantie hypothécaire sur la parcelle.

Après vérification, il s'était avéré que la banque avait refusé de procéder à la mainlevée de la garantie pour les raisons suivantes :

- son endettement (prêt immobilier en cours)
- sa situation professionnelle précaire
- la diminution des échéances de son prêt immobilier

Toutefois, la Banque Populaire Méditerranée avait tout de même proposé de laisser à la disposition du client une somme de 10 000 euros sur les 165 797 euros lui revenant de la vente du terrain, proposition à laquelle le client n'avait pas donné suite.

Compte tenu du contexte, le médiateur a demandé à la banque de laisser à la disposition du client une somme de 30 000 euros sur le produit de la cession pour que le client ait la possibilité de faire face au règlement d'un certain nombre de frais.

Cette solution a été acceptée par le client mais refusée par la banque.

2°) En sa qualité de curateur d'une cliente, celui-ci contestait le fait que la banque n'ait pas bloqué la carte bancaire de sa protégée pour les retraits et virements sur son compte courant et livret CASDEN.

Le curateur demandait donc une partie de prise en charge par la Banque Populaire Méditerranée de la somme qui a été retirée totalement sur le compte courant et livret CASDEN de sa protégée.

Le curateur aurait découvert que le compte courant et livret CASDEN de sa protégée, avaient été vidés par celle-ci alors qu'il avait demandé à la gestionnaire clientèle le blocage de la carte pour les retraits et virements sur son compte courant et livret CASDEN, ce qui n'avait pas été fait.

Sauf qu'en réalité, la cliente avait été victime d'un racket.

Après vérification, la cliente était titulaire de la carte bancaire électron depuis le 9 Septembre 2016 et l'ordonnance de mise sous curatelle renforcée avait été rendue le 28 Mai 2019.

De ce fait, le curateur reprochait à la banque de ne pas avoir retiré les instruments de paiement à sa protégée du fait de sa mise en curatelle renforcée.

La banque avait rappelé au curateur l'article 1.2.1.c « compte ouvert à un majeur protégé » de la convention de compte de dépôt de la cliente dans lequel, il est stipulé que : *« le compte fonctionne sous la responsabilité du (des), représentant (s) légal (aux), excepté en curatelle simple..., qui garanti(ssen)t la Banque de toutes les conséquences pouvant résulter du fonctionnement du compte. »*

Le médiateur a considéré que la banque n'était pas totalement responsable de cette situation du fait que celle-ci n'avait reçu aucune instruction formelle de sa part concernant le retrait des instruments de paiement de sa protégée.

Mais, le médiateur avait indiqué qu'il appartenait à la Banque Populaire d'être plus vigilante que d'habitude sur ce type de clientèle, qu'elle aurait pu prendre les devants et solliciter du curateur une prise de position plus précise sur les instruments de paiement qu'elle connaissait par définition.

Le médiateur a donc estimé que la responsabilité était partagée et il a demandé à la Banque Populaire Méditerranée le remboursement de la somme de 1 250 euros.

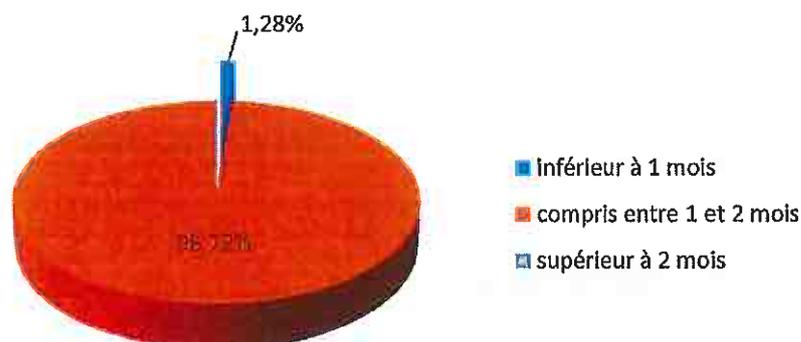
Cette solution a été acceptée par les deux parties.

7 - Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE *	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 1 mois	1	1.28 %
Entre 1 et 2 mois	77	98.72 %
Supérieur à 2 mois	0	0 %
TOTAL	78*	100 %

**plus 1 situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

DELAIS DE REPONSE



Les délais contractuels sont respectés à la lettre malgré la crise sanitaire COVID-19 qui avait encore fait ressentir ses effets sur cette période.

8 - Suivi des avis du médiateur et perspectives

8.1 Suivi des avis du médiateurs

a) Par la banque (pour les avis favorables)

SORT DES AVIS DU MEDIATEUR	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	15	93.75 %
AVIS NON SUIVI	1	6.25 %
TOTAL	16	100 %

A une exception près, les avis du médiateur sont suivis par la banque (le seul refus a été justifié par le réseau commercial).

b) Par le consommateur

En 2021, on compte 11 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

8.2 Perspectives

1-Le Médiateur constate une très forte augmentation des escroqueries par téléphone, et ce bien souvent malgré la mise en place du système à authentification forte.

Il existe plusieurs cas d'escroquerie mais le cas le plus fréquent est celui-ci :

- Le client reçoit un appel du soi-disant « service des fraudes de la banque » pour l'alerter que des opérations frauduleuses sont en cours sur son compte et lui demande de lui communiquer les codes de validation des transactions frauduleuses reçus par SMS sur son téléphone portable « pour les bloquer » et le client hélas les donne...

Les escrocs arrivent même à faire en sorte que leur numéro d'appel visible soit celui du vrai service des fraudes de la banque !

On voit donc que les escrocs ont toujours « *un coup d'avance* » et que les clients, hélas bien souvent de bonne foi sont complètement désemparés et ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent pas être remboursés.

Ils évoquent des fraudes alors qu'en réalité il s'agit d'escroqueries avec leur « complicité » puisque validées par eux et de surcroît par de l'authentification forte.

Il y a manifestement, de la part des établissements bancaires une vaste campagne d'information sur ces sujets à opérer auprès de la clientèle, car au final c'est le lien de confiance avec la banque qui se distend parfois de façon irrémédiable.

Même si des efforts notables ont été effectués par la banque à ce sujet (envoi de mails et de SMS), cela apparaît insuffisant.

Il serait judicieux que la profession bancaire se mobilise pour organiser des actions de grande envergure au niveau national, par le biais de messages publicitaires télévisés, s'il le faut aux heures de grande écoute.

2- La médiation risque d'être confrontée à une nouvelle révolution puisque se précise une recommandation conjointe du CCSF, de l'APCR et du CECMC sur les délais de traitement des réclamations qui viserait à réduire ceux-ci à deux mois **mais à partir de la première réclamation du client et ce quel que soit le canal et l'interlocuteur** (un simple mail de mécontentement portant réclamation adressé au conseiller bancaire du client serait ainsi par exemple susceptible de générer le départ du délai de deux mois pour lui répondre...

Il reste que la mise en œuvre de cette réforme, si elle devait être validée, serait de nature à bouleverser de façon très importante les pratiques actuelles et les relations banques/médiateurs.

FAIT A TOULON
Le 30 Mai 2022

Christophe BLANC
Médiateur
Banque Populaire Méditerranée

