

# **MEDIATION SOCIETE GENERALE**

---

## **Rapport d'Activité 2015**

10/05/2016

## Avant propos

Succédant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 à Madame Christiane Scrivener comme médiateur auprès de Société Générale, je ne voudrais pas établir mon premier rapport sans lui rendre l'hommage qu'elle mérite non seulement pour avoir créé la fonction dès 1996, avant même donc la loi n°2001-1168 du 11 décembre 2001, dite loi Murcef, qui l'a rendue obligatoire pour l'ensemble des établissements de crédit, mais également pour lui avoir donné la dimension qu'elle connaît actuellement.

Ma prise de fonction a coïncidé avec la mise en place du dispositif nouveau, issu de la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

D'un commun accord, la décision avait été en effet prise d'engager, sans attendre la transposition de la directive dans notre droit interne, les travaux permettant de répondre, dès leur entrée en vigueur, aux exigences de la réglementation nouvelle<sup>1</sup>.

Ces travaux ont conduit à la création d'un service de médiation, à l'instauration d'un processus nouveau de traitement des dossiers et à la mise en place d'un site internet.

Disposant d'un budget autonome, le service de médiation est composé, outre du médiateur, de deux collaborateurs placés le temps de leur affectation sous la responsabilité fonctionnelle et hiérarchique du médiateur<sup>2</sup>. Il a pour mission d'assurer le traitement administratif des réclamations des clients du Groupe Société Générale mais, également et surtout, d'étudier les dossiers afin de permettre au médiateur de proposer une solution.

L'instauration d'un processus nouveau a été guidée par le souci d'assurer le respect d'une indépendance pleine et entière du service de médiation, tout en lui assurant les moyens de son efficacité.

Enfin un site internet propre à la médiation Société Générale vient d'être mis en place<sup>3</sup>. Il devrait permettre aux clients de la banque de déposer plus facilement leurs éventuelles réclamations et améliorer les échanges avec le médiateur. Ce site, hébergé par un tiers, relève de la responsabilité exclusive du médiateur.

Si les travaux liés à la mise en œuvre du dispositif nouveau ont occupé le service médiation au cours de l'année 2015 et une grande partie de l'année 2016, le traitement des réclamations n'en a pas pourtant été négligé.

---

<sup>1</sup> La transposition a été assurée par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par les décrets n°2015-1382 du 30 octobre 2015 et 2015-1607 du 7 décembre 2015. Ces dispositions figurent aux articles L.151-1 à L.157-1 et R.152-1 à R.156-2 du code de la consommation dans sa rédaction antérieure au 1<sup>er</sup> juillet 2016 (articles L.611-1 et suivants du code de la consommation à compter de cette date). Le secteur bancaire est en outre régi par l'article L.316-1 du code monétaire et financier.

<sup>2</sup> Un premier collaborateur, Mme Catherine Vivent, a été nommé, au cours du premier trimestre 2015 et un second, Mme Anne-Sophie Casal, est venu au cours du deuxième trimestre 2016 renforcer l'effectif. Ce service est commun aux deux Groupes Société Générale et Crédit du Nord.

<sup>3</sup> Ce site, non encore référencé, n'est accessible au public que depuis mai 2016.

Le nombre de demandes de médiation a connu en 2015 un léger tassement par rapport à 2014, passant ainsi de 2058 demandes à 2001. Mais ce phénomène est compréhensible, l'accroissement relevé en 2013 ayant été mécaniquement lié à l'obligation imposée aux banques en 2012 d'indiquer le nom du médiateur sur les documents adressés aux clients de la banque. On peut penser que la mise en place d'un site internet entraînera un accroissement des saisines mais il est impossible d'en prévoir l'impact exact en quantité et en qualité.

Sur les 2001 réclamations reçues par le médiateur, 364 ont été déclarées recevables, un nombre important de réclamations ayant dû être rejetées faute pour les demandeurs d'avoir épuisé les recours internes à la banque (1575). Dans un tel cas de figure, les dossiers sont transmis par le service de médiation au Service de relations clientèle pour traitement à donner et les clients de la banque en sont informés.

On observera enfin que le taux de rejet des réclamations des clients Société Générale est passé de 84% en 2014 à 60,3 % en 2015. Mais il serait prématuré d'en tirer des conclusions à ce stade, car de nombreux facteurs ont pu intervenir pour conduire à un tel résultat.

L'examen des dossiers qui m'ont été soumis montre l'existence de sujets récurrents.

Si les contestations portant sur l'absence de conseils en matière de placements financiers ont tendance à diminuer, force est de constater que cela est dû certes à la meilleure tenue des marchés financiers mais également à la mise en place d'un ensemble de règles destinées à protéger les investisseurs, en leur offrant une information adaptée.

En revanche, les dossiers PERP continuent à alimenter les réclamations, les souscripteurs de ces produits soutenant n'avoir pas compris au jour de leur souscription qu'ils devraient attendre, sauf cas exceptionnels, leur départ à la retraite pour pouvoir en bénéficier sous la forme d'une rente viagère. Mais le médiateur, dès lors qu'il constate que le demandeur n'a pas été trompé et qu'il a reçu toute l'information nécessaire, ne peut demander à la banque « d'annuler » le contrat en raison des contraintes fiscales qu'il comporte. Une action des pouvoirs publics tendant à élargir les cas de résiliation constituerait un remède<sup>4</sup>.

Parmi les dossiers récurrents, il convient de relever les réclamations relatives au remboursement par anticipation des crédits. Il peut s'agir de l'indemnité de remboursement par anticipation que les demandeurs contestent devoir régler ou des intérêts intercalaires que la banque perçoit, lorsque le remboursement effectif intervient après la date initialement prévue dans le décompte qu'elle a adressé.

Un autre thème souvent abordé est celui de la possibilité de résilier par anticipation le contrat d'assurance groupe souscrit en garantie d'un crédit immobilier sur le fondement de l'article L.113-12 du code des assurances.

---

<sup>4</sup> Le projet de loi relatif à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique comporte un article, autorisant le gouvernement à légiférer par ordonnance pour permettre le rachat de PERP, peu abondés (entre 1500 et 2000 euros) avec des versements interrompus pendant plusieurs années.

En matière de moyens de paiement, c'est bien évidemment l'utilisation frauduleuse des cartes qui constitue l'essentiel des réclamations, qu'il s'agisse d'un paiement en ligne ou de retraits dans un distributeur automatique. Elles se présentent toutefois sous un aspect nouveau, les demandeurs soutenant le plus souvent que des retraits ont été opérés à l'aide de leurs cartes, dont ils ont conservé la possession, tandis que la banque prétend disposer des moyens de preuve attestant que c'est la carte du client, qui a été utilisée, et non un instrument contrefait.

Par ailleurs, l'année 2015 a vu apparaître les premières réclamations portant sur les taux d'intérêts négatifs.

Enfin s'agissant de la mise en conformité de ma situation personnelle, je tiens à souligner qu'un dossier a été déposé par Société Générale au Comité consultatif du secteur financier en vue de ma désignation comme médiateur et que je déposerai, en cas de désignation, une demande en vue de mon inscription par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs de la consommation.

Fait à La Défense, le 10 mai 2016

Yves Gérard

## I. Les données générales relatives à l'activité de la médiation

### Nombre de demandes de Médiation

Années	Demandes de Médiation	Total réclamations	%
2010	2 526	10 114	24,95 %
2011	2 415	9 931	24,32 %
2012	1 978	8 417	23,5 %
2013	2 152	9 783	22 %
2014	2 058	10 096	20,38 %
2015	2 001	10 772	18,6 %

Le total des réclamations, donnée fournie par Société Générale, correspond aux réclamations reçues par son Service relations Clientèle et par le service de la médiation. Alors que ce total ne cesse d'augmenter depuis 2012, il en va différemment des demandes de médiation, dont le nombre diminue après avoir connu une hausse importante en 2013.

La hausse de 2013 s'explique par l'obligation faite aux banques d'indiquer les références du médiateur aux clients de la banque, dès lors que la réponse serait partiellement ou totalement défavorable aux clients.

Au-delà des variations en nombre, il apparaît que ce taux de recours au médiateur tourne autour de 20% et ne cesse de diminuer.

### Nombre de Réclamations recevables

Années	Dossiers recevables	Demandes de Médiation	%
2010	264	2 526	10,45 %
2011	291	2 415	12,05 %
2012	266	1 978	13,45 %
2013	385	2 152	17,89 %
2014	480	2 056	23,34 %
2015	364	2 001	18,19 %

Une première analyse met en évidence le fait que depuis 2013 le pourcentage de dossiers recevables par rapport aux demandes de médiation est constant et se situe autour de 20%. L'amélioration sensible de ce taux de recevabilité à partir de 2013 est sans doute due à l'information complémentaire figurant sur les réponses totalement ou partiellement défavorables.

Ces chiffres doivent être toutefois maniés avec précaution, car la catégorie des dossiers recevables ne comprend pas, comme le montre le tableau ci-dessous, ceux que le médiateur a estimés hors du champ de sa compétence.

Une présentation conforme aux exigences de la réglementation nouvelle sera retenue dans l'avenir pour prendre en compte les autres cas d'irrecevabilité et ces derniers seulement.

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables par le médiateur	364
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	1575
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	62
Total des réclamations reçues par le médiateur	2001

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	5
Litige ne concernant pas la banque	6
Faits légalement prescrits	1
Action contentieuse en cours	3
Opération de crédit	4
Épargne	
Assurances	7
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	
Autres ( <i>politique générale 3, procédure judiciaire 5, divers 28</i> )	36

## II. Examen des avis émis

- 2010 : reçus 2525/ traités : 250
- 2011 : reçus 2415/ traités : 287
- 2012 : reçus 1987/ traités : 266
- 2013 : reçus 2153/ traités : 383
- 2014 : reçus 2056/ traités : 448
- 2015 : reçus 2001/ traités : 300

Plusieurs raisons permettent d'expliquer le tassement des avis émis en 2015, la plus importante ayant été la mise en place du service médiation, ce qui a impliqué l'introduction d'une procédure nouvelle de gestion des dossiers totalement indépendante et son « rodage ». Le renforcement de l'équipe de médiation en 2016 par la nomination d'un collaborateur complémentaire vient en renforcer l'efficacité.

Il ne faut pas négliger non plus, pour expliquer le chiffre de 2014, l'importance prise par certaines familles de griefs, comme ceux portant sur les instruments financiers et les produits d'assurance (38% en 2014 pour 22% en 2015).

### Dossiers reçus par le Médiateur/ Répartition par produit

Produit	2015		2014	
	%	Nombre	%	Nombre
Comptes à vue et moyens de paiements, produits	31 %	621	29,2 %	600
Prêts	29 %	580	28,3 %	583
Procédures réglementaires et Juridiques	16,6 %	333	15,6 %	322
Placements	10,4 %	209	13,9 %	286
Assurances des biens et personnes	6,4 %	129	7,2 %	148
Services bancaire et relevés	4,4 %	88	3,9 %	80
Accueil/Relationnel /communication	1,4 %	28	1,5 %	31
Banque à distance	0,6 %	13	0,4 %	8

### Dossiers Recevables/ Répartition par produit

Produit	2015		2014	
	%	Nombre	%	Nombre
Comptes à vue et moyens de paiements, produits	29,4 %	107	27 %	129
Prêts	22,8 %	83	24 %	115
Procédures réglementaires et Juridiques	18,1 %	66	12,8 %	61
Placements	18,4 %	67	25 %	121
Assurances des biens et personnes	3,8 %	14	7,3 %	36
Services bancaire et relevés	2,5 %	9	2,7 %	13
Accueil/Relationnel /communication	2,5 %	9	0,8 %	4
Banque à distance	2,5 %	9	0,2 %	1

En tendance, on note une diminution sensible des réclamations portant sur les instruments financiers et les produits d'assurance en 2015 par rapport à 2014. Encore marginales, les réclamations relatives à la banque à distance sont en revanche en nette augmentation.

### Dossiers Recevables/ Répartition par griefs

Famille griefs	2015		2014	
	%	Nombre	%	Nombre
Dysfonctionnement/opération contestée	22,8 %	83	16 %	98
Comportemental/Qualité des services	16,5 %	60	15,8 %	76
Décision agence	15,4 %	56	20,8 %	100
Information/conseil	13,7 %	50	19,8 %	95
Tarifcation/Taux	12,4 %	45	10,6 %	51
Non respect de la réglementation/Fraude	5,5 %	20	2,9 %	14
Rémunération/Performance des Produits	0,5 %	2	2,5 %	12
Autres ou absences de griefs	13,2 %	48	9,2 %	34

## Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
<b>Délai moyen de réponse</b>	53,85	300
<b>Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois</b>		155
<b>Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois</b>		145
<b>Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois</b>		

La mise en place d'une procédure nouvelle avec une équipe dédiée exclusivement à la médiation s'est traduite mécaniquement par un allongement du délai de traitement, le temps pour l'équipe du service de médiation de s'approprier les techniques nouvelles et de préciser avec les services concernés les éléments indispensables à l'examen des dossiers.

## Dossiers traités par le Médiateur : Répartition par avis

### Année 2015

Répartitions par avis médiateur 2015		Nombre de dossiers concernés
<b>Conclusions favorables</b>	<b>Conclusions totalement favorables</b>	30
	<b>Conclusions partiellement favorables</b>	89
<b>Conclusions défavorables au client</b>		181

Avis	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Favorable</b>	10 %	6 %	7 %	6 %	4 %	10 %
<b>Partiel</b>	13 %	18 %	19 %	14 %	12%	29,7 %
<b>Rejeté</b>	77 %	76 %	74 %	80 %	84 %	60,3 %

On notera que le pourcentage du taux de rejet des demandes a fortement chuté passant de 84% à 60,3%. S'il faut se garder de donner une analyse définitive, ce chiffre ne peut pas être attribué exclusivement à la mise en place du service de médiation. On peut également raisonnablement penser que les clients limitent la saisine du médiateur à des réclamations qu'ils estiment manifestement fondées.



## Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	indéterminé	31
Maximum par dossier	indéterminé	9 635
Moyenne		1 512

## Conclusion

L'année 2015 a constitué une année charnière pour le médiateur du groupe Société Générale par la transposition du dispositif nouveau légale et réglementaire. Sans pour autant sacrifier le traitement au quotidien des réclamations, cette activité a retenu une grande partie de son temps.

Les outils sont maintenant en place pour lui permettre, aidé en cela par une équipe, qui lui est dédiée exclusivement, d'agir plus efficacement encore dans le cadre d'une indépendance statutairement renforcée.

L'objectif qu'il s'assigne pour l'année 2016 est d'améliorer la qualité des prestations effectuées par les membres de son équipe, en les associant à des séances de formation, la compétence étant le corollaire de l'impartialité.

Un autre objectif non moins important est de favoriser par ses recommandations une amélioration des procédures internes de la banque, voire de corriger certains dysfonctionnements.