

# **MEDIATION SOCIETE GENERALE**

---

**Rapport d'activité 2017**

## Avant-propos

Ma prise de fonction, le 1<sup>er</sup> janvier 2015, avait coïncidé avec la mise en place du dispositif nouveau, issu de la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation.

Les travaux, qui avaient été entrepris sans attendre l'entrée en vigueur de la réglementation nouvelle<sup>1</sup>, 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. Il a pour mission d'assurer le traitement administratif des réclamations des clients consommateurs du Groupe Société Générale mais, également et surtout, d'étudier les dossiers afin de permettre au médiateur de proposer une solution. Ce service de la médiation est commun aux deux groupes, Société Générale et Crédit du Nord.

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 donnant les moyens de son efficacité.

Enfin un site internet propre à la médiation du groupe Société Générale a été mis en place<sup>2</sup>. Il permet aux clients consommateurs de la banque de déposer plus facilement leurs éventuelles réclamations et d'améliorer les échanges avec le médiateur. Ce site, hébergé par un tiers, relève de la responsabilité exclusive du médiateur.

Les travaux liés à la mise en œuvre du dispositif nouveau ont encore occupé le service médiation une grande partie de l'année 2017, afin de me permettre d'être référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

C'est ainsi que cette commission m'a référencé le 19 décembre 2017 à compter de la mise en ligne effective de la nouvelle version du site internet, laquelle est intervenue le 19 février 2018.

J'ai par ailleurs signé, le 24 janvier 2018, une convention avec le médiateur de l'AMF, pour me permettre, en conformité avec la réglementation nouvelle, de traiter des dossiers portant sur des litiges financiers entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

S'agissant des dossiers eux-mêmes, le nombre de demandes de médiation a connu en 2017 une augmentation pour atteindre un nombre de saisines de 4369, sans toutefois atteindre l'ampleur relevée en 2016.

La mise en place d'un site internet en a été la cause principale mais pas exclusive. On peut penser que la réglementation nouvelle a donné une visibilité accrue au médiateur.

Sur les 4369 réclamations reçues par le médiateur, 426 ont été déclarées recevables. Le taux élevé des demandes irrecevables suscite la réflexion, car un nombre important de réclamations ont dû être rejetées faute pour les demandeurs d'avoir épuisé les recours internes à la banque (3853).

---

<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.611-1 et suivants du code de la consommation. Le secteur bancaire est en outre régi par l'article L.316-1 du code monétaire et financier.

<sup>2</sup> Ce site n'est accessible au public que depuis mai 2016.

Le taux d'irrecevabilité des saisines par internet étant particulièrement élevé, des mesures ont été prises en 2018 qui paraissent commencer à produire un certain effet. S'agissant des thèmes sur lesquels les réclamations ont porté, on doit constater que, comme en 2016, ils portent principalement sur le cœur de l'activité bancaire (dépôt, crédit et moyens de paiement).

Fait à La Défense, le 10 septembre 2018

Yves Gérard

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

### Nombre de demandes de Médiation

Répartition	2015	2016	2017
Nombre de demandes de médiation	2001	3948	4369
Irrecevables	1637	3550	3943
Recevables	364	398	426

### Nombre de Réclamations recevables

	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 %
2016	398	3 948	10,08%
2017	426	4369	9,75%

### Répartition lettres/formulaires

Répartition lettres/formulaires			
	Total	Lettres	Formulaires
<b>Courriers reçus</b>	<b>5724</b>	<b>2140</b>	<b>3584</b>
<b>Demandes de médiation</b>	<b>4369</b>	<b>1587</b>	<b>2782</b>
<i>Irrecevables</i>	3943	1343	2600
<i>Recevables</i>	426	244	182

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables par le médiateur	426

<b>Réclamations dans le champ de compétence mais irrecevables (recours non épuisés)</b>	<b>3853</b>
<b>Réclamations hors champ de compétence</b>	<b>90</b>
<b>Total des réclamations reçues par le médiateur</b>	<b>4369</b>

Les demandes de médiation en 2017 (4369), qui constituent une grande partie du courrier reçu par le service médiation (5724), ont augmenté (+10,66 %) par rapport à 2016, sans toutefois atteindre l'importante augmentation relevée en 2016.

Cette augmentation est due pour une large part à la mise en place du site internet (2782 par formulaires internet pour 1587 par courriers), la saisine par internet étant supérieure à celle effectuée par lettres.

Une première analyse montre que le taux de recevabilité (9,75%) s'est encore détérioré. La raison en est certainement la mise en place du site internet (182 saisines par internet recevables pour 2782 saisines, soit un taux de 6,54%) mais ce n'est pas la seule explication. En effet le taux de recevabilité des saisines par lettres est également faible (15,37%). On peut également penser à la plus grande visibilité du médiateur, qui conduit les clients consommateurs à le saisir même si les recours internes n'ont pas été épuisés.

Ce taux d'irrecevabilité est pour l'essentiel dû en effet au non-respect du processus par les clients consommateurs (88,19% des saisines). Ce taux mérite réflexion, car le traitement des réclamations ne s'en trouve pas accéléré, alors que le service de médiation voit sa charge de travail accrue par des travaux purement administratifs.

On notera que les 90 dossiers hors champ de compétence du Médiateur (2,06% des saisines) sont en majorité des dossiers renvoyés vers le Médiateur de l'Assurance ou bien ayant fait l'objet d'une procédure judiciaire ou d'une analyse par un autre Médiateur.

Des mesures ont été prises en 2018 pour tenter d'améliorer le taux de recevabilité des saisines par internet. Les premières indications tendent à montrer qu'elles produisent un certain effet.

## II. Examen des dossiers traités

- 2010 : 250
- 2011 : 287
- 2012 : 266
- 2013 : 383
- 2014 : 448

- 2015 : 300
- 2016 : 456
- 2017 : 306

Sur les 306 dossiers, le médiateur a formulé 291 propositions de solution. A noter qu'il n'a pas été donné de suite à 14 demandes et qu'une médiation a été interrompue à la demande du client.

Répartition des dossiers recevables par produits	2015	2016	2017
Comptes	41%	38%	30%
Crédits	24%	23%	25%
Moyens de paiement (carte/chèque/virement)	13%	18%	13%
Produits financiers hors assurance-vie	7%	3%	6%
Produits d'épargne réglementée (PEL/CEL/PERP)	4%	4%	8%
Assurance-vie	3%	5%	5%
Autres produits d'assurance	1%	6%	3%
Autres	7%	3%	10%

Répartition des dossiers traités par produits	2015	2016	2017
Comptes	39%	39%	27%
Crédits	20%	23%	27%
Moyens de paiement (carte/chèque/virement)	11%	18%	15%
Produits financiers hors assurance-vie	8%	3%	5%
Produits d'épargne réglementée (PEL/CEL/PERP)	7%	4%	9%
Assurance-vie	7%	5%	5%
Autres produits d'assurance	5%	6%	3%
Autres	3%	2%	9%

Les trois opérations de banque (crédit, compte et moyens de paiement) représentent à elles seules près de 70% des demandes de médiation, voire plus pour les dossiers traités.

S'agissant des comptes, les demandes ont principalement porté sur leur clôture et les frais prélevés.

S'agissant des crédits, les demandes ont porté sur le refus de leur octroi, leur rupture et les indemnités de remboursement par anticipation.

S'agissant des moyens de paiement, les demandes ont porté sur l'utilisation frauduleuse des cartes de paiement et le paiement par internet, le titulaire de la carte soutenant dans les deux cas n'avoir pas dévoilé le code confidentiel et être resté en possession de la carte.

### Délais de réponse

Le délai moyen de réponse est de 70 jours.

Ce délai est calculé à partir de la date d'envoi de l'accusé de recevabilité du dossier. Il ne prend donc pas en compte le fait que le médiateur doit pour certains dossiers attendre la production de pièces nécessaires à son examen et dont il attend la communication.

### Dossiers traités par le Médiateur : Répartition par propositions de solution

Répartitions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	43
	Conclusions partiellement favorables	24
Conclusions défavorables au client		224

Avis	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Favorable	10%	6%	7%	6%	4 %	10%	13%	15%
Partiel	13%	18%	19%	14%	12%	30%	17%	8%
Rejeté	77%	76%	74%	80%	84%	60%	70%	77%