

N

# **MEDIATION SOCIETE GENERALE**

---

**Rapport d'activité 2018**

## TABLE DES MATIERES

Avant Propos.....	3
Le médiateur auprès de Société Générale.....	4
I Les données relatives à l'activité de la médiation....	5
II Examen des dossiers traités.....	7
III Exemples de médiation.....	10
IV Les recommandations du médiateur.....	14

## 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.

S'agissant des dossiers eux-mêmes, le nombre de demandes de médiation a connu en 2018 une diminution sensible pour atteindre un nombre de saisines de 3245.

Toutefois cette diminution n'a pas entraîné une diminution du nombre de saisines recevables, qui sont passées de 426 en 2017 à 456 en 2018, du fait de l'amélioration du taux de recevabilité.

Si on peut se réjouir que les mesures prises semblent commencer à porter leurs fruits, il faut constater que le taux des demandes irrecevables reste élevé et 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 (2699).

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 2019

Yves Gérard

---

<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 Médiateur de la Consommation auprès de Société Générale :

Conformément à l'article L.316-1 du code monétaire et financier, lequel renvoie aux articles L.613-1 et suivants du code de la consommation et aux articles R. 612-1 et suivants du même code, j'ai été désigné le 23 juin 2016 par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) comme médiateur de la consommation auprès de Société Générale et référencé le 19 décembre 2017, par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), 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'Autorité des marchés financiers (AMF), pour me permettre, en conformité avec la réglementation, de traiter des dossiers portant sur des litiges financiers entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

En raison de mon référencement, j'exerce ma mission auprès de Société Générale, Société Générale de Banque aux Antilles, Société Générale Calédonienne de Banque, Banque Française Commerciale Océan Indien et Banque de Polynésie.

Au cours de l'année 2018, j'ai, dans le but d'assurer la qualité de ma médiation, suivi des séances de formation portant sur les analyses juridiques et jurisprudentielles en matière de droit bancaire de la consommation, l'analyse des pratiques entre médiateurs, les problèmes posés par les moyens de paiement.

Par ailleurs, je suis, depuis sa création en mai 2015, président du Cercle des médiateurs bancaires, lequel a pour vocation de regrouper l'ensemble des médiateurs bancaires. Je suis, à ce titre, membre du Club des Médiateurs de Services au Public depuis le 25 janvier 2018.

Le service de médiation comprend, outre le médiateur, deux collaborateurs en charge du traitement administratif et de la préparation des dossiers pour le médiateur<sup>i</sup>.

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

### Nombre de demandes de Médiation

Répartition	2015	2016	2017	2018
Nombre demandes de médiation	2001	3948	4369	3245
Irrecevables	1637	3550	3943	2789
Recevables	364	398	426	456

### Nombre de Réclamations recevables

	Dossiers recevables	Demandes de Médiation	%
<b>2010</b>	<b>264</b>	<b>2 526</b>	<b>10,45 %</b>
<b>2011</b>	<b>291</b>	<b>2 415</b>	<b>12,05 %</b>
<b>2012</b>	<b>266</b>	<b>1 978</b>	<b>13,45 %</b>
<b>2013</b>	<b>385</b>	<b>2 152</b>	<b>17,89 %</b>
<b>2014</b>	<b>480</b>	<b>2 056</b>	<b>23,34 %</b>
<b>2015</b>	<b>364</b>	<b>2 001</b>	<b>18,19 %</b>
<b>2016</b>	<b>398</b>	<b>3 948</b>	<b>10,08%</b>
<b>2017</b>	<b>426</b>	<b>4369</b>	<b>9,75%</b>
<b>2018</b>	<b>456</b>	<b>3245</b>	<b>14,05%</b>

### Répartition lettres/formulaires

Répartition lettres/formulaires			
	Total	Lettres	Formulaires
<b>Courriers reçus</b>	<b>4649</b>	<b>2034</b>	<b>2615</b>
<b>Demandes de médiation</b>	<b>3245</b>	<b>1495</b>	<b>1750</b>
<i>Irrecevables</i>	2789	1199	1590
<i>Recevables</i>	456	296	160

<b>Réclamations</b>	<b>Nombre</b>
<b>Réclamations recevables par le médiateur</b>	<b>456</b>
<b>Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés</b>	<b>2699</b>
<b>Réclamations hors champ de compétence</b>	<b>90</b>
<b>Total des réclamations reçues par le médiateur</b>	<b>3245</b>

Ces données appellent les observations suivantes.

La première observation est que les demandes de médiation en 2018 (3245) ont fortement diminué par rapport à 2017 (-34%), même si ce chiffre reste à un niveau élevé. Il demeure en effet supérieur à celui qui était en vigueur avant la mise en place de la réforme.

Cette diminution s'observe tout particulièrement pour les saisines par internet, qui passent de 2782 en 2017 à 1750 en 2018.

La deuxième observation est que le nombre de dossiers irrecevables a diminué de 3943 à 2789, soit une diminution de 41,38% (plus forte que celle qui a affecté le nombre de demandes).

La troisième observation est que, compte tenu des données qui précèdent, le nombre de dossiers recevables a augmenté, passant de 426 dossiers à 456 dossiers.

Il résulte de ces données chiffrées une amélioration du taux de recevabilité des dossiers, qui était de 9,75% en 2017 pour se situer en 2018 à 14,05%. Les mesures que nous avons prises paraissent commencer à porter leurs fruits.

Mais ce taux d'irrecevabilité, qui pour l'essentiel est dû au non-épuisement des recours internes par les clients consommateurs (88,19% des saisines), reste encore trop élevé. 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.

## II. Examen des dossiers traités

- 2015 : 300
- 2016 : 456
- 2017 : 306
- 2018 : 408

Répartition des dossiers traités par produits	2016	2017	2018
Comptes	39%	27%	25%
Crédits	23%	27%	16%
Moyens de paiement (carte/chèque/virement)	18%	15%	20%
Produits financiers hors assurance-vie	3%	5%	4%
Produits d'épargne réglementée (PEL/CEL/PERP)	4%	9%	8%
Assurance-vie	5%	5%	5%
Autres produits d'assurance	6%	3%	4%
Autres	2%	9%	18%

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

S'agissant des comptes, les demandes ont principalement porté sur leur clôture et les frais prélevés. La tarification bancaire constitue un élément important des réclamations, même si la banque respecte ses obligations.

S'agissant des crédits, les demandes ont porté sur le refus de leur octroi, leur rupture et les indemnités de remboursement par anticipation. On notera que les réclamations portant sur le taux annuel effectif global ont très nettement diminué. Il est vrai que la jurisprudence de la Cour de cassation a clarifié la situation.

S'agissant des moyens de paiement, les demandes ont porté sur l'utilisation frauduleuse des cartes de paiement et le paiement par internet.

Deux observations peuvent être formulées à leur propos.

La première est que les titulaires de la carte soutiennent pour les opérations effectuées par carte qu'ils sont restés en possession de leur carte et qu'ils n'ont pas communiqué le code confidentiel, alors que la banque déclare disposer d'un certificat prouvant que c'est bien la carte du titulaire qui a été utilisée et non une carte contrefaite.

La seconde est que lorsque le paiement n'est pas effectué par le système 3 D Secure, la banque rembourse le consommateur, cependant qu'elle refuse un tel remboursement lorsque le paiement est effectué au moyen de ce système. Elle justifie son refus par le fait qu'un code à usage unique est adressé par sms à l'utilisateur et qu'en l'absence de piratage de la carte sim du téléphone de ce dernier c'est nécessairement son mobile qui a été utilisé. Avec l'entrée en vigueur de la directive européenne sur les services de paiement (DSP2) prévue pour le 24 septembre 2019, ce système devrait disparaître au profit d'une norme technique respectant l'exigence d'une authentification forte ou être complétée par une telle norme/

### Délais de réponse

Le délai moyen de réponse est de 94 jours.

Si ce délai est supérieur à celui prévu par la réglementation, il 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.

Afin d'améliorer l'efficacité du service, des mesures ont été prises. Sont à cette fin prévus la mise au point d'un logiciel, dont l'objectif est de faciliter le travail administratif toujours chronophage, ainsi que le recrutement d'une assistante qui devrait permettre aux deux rédacteurs de se consacrer à l'examen des dossiers.

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

Répartitions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	53
	Conclusions partiellement favorables	39
Conclusions défavorables au client		316



<b>Avis</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Favorable</b>	6%	7%	6%	4%	10 %	13%	15%	13%
<b>Partiel</b>	18%	19%	14%	12%	30%	17%	8%	10%
<b>Rejeté</b>	76%	74%	80%	84%	60%	70%	77%	77%

Cet indicateur n'est pas en lui-même suffisant. Il faut prendre en compte deux autres éléments.

Le premier est que le taux dépend de la qualité du Service de réclamations Clientèle de la banque. Or ce service a traité près de réclamations pour seulement 3245 saisines du médiateur.

Le second est que les propositions de solution sont toutes acceptées par la banque.

### III. Exemples de médiation :

#### 1. Le paiement par carte :

##### -Les faits :

Le 15 novembre 2017, la cliente a été victime d'un vol commis, entre 13h45 et 17h, dans son véhicule, à l'occasion duquel sa carte bancaire a été dérobée.

La cliente a déposé plainte le même jour à 18h20 et mis sa carte en opposition à 20h07.

La cliente a demandé à la banque le remboursement des opérations effectuées à l'aide de la carte bancaire pour un montant global de 800 euros.

Société Générale ayant refusé le remboursement demandé, au motif que la cliente avait commis une imprudence, la cliente a décidé de saisir le médiateur.

##### -Examen de la demande :

Sur le plan des principes, l'article L133-19 du code monétaire et financier, dans sa rédaction alors applicable, précise en substance, dans son paragraphe I, qu'en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive au vol de l'instrument de paiement, le titulaire de la carte supporte avant opposition les pertes liées à l'utilisation de cet instrument dans la limite d'un plafond de 150 euros, cependant que le quatrième paragraphe de cet article écarte cette limitation et met donc à la charge du titulaire de la carte toutes les opérations effectuées avant opposition en cas de négligence grave de ce dernier.

Pour justifier son refus, la banque retient qu'il y a eu défaut de conservation du code secret ayant été attribué, compte tenu du fait que les opérations contestées ont pu être effectuées avec composition dudit code qui est strictement personnel à son titulaire.

En effet, les conditions générales du contrat carte rappellent qu'un dispositif de sécurité personnalisé est mis à la disposition du titulaire de la carte, sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par Société Générale, personnellement et uniquement à lui. Ces conditions prévoient en leur article 3.4 que « le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte, du code secret ... Il ne doit pas notamment inscrire son code secret sur la carte, ni sur tout autre document ».

Cette interprétation n'est pas pourtant celle de la Cour de Cassation, pour qui il appartient à la banque de prouver la faute lourde du titulaire de la carte et que « la circonstance que la carte ait été utilisée par un tiers avec composition du code confidentiel est, à elle seule, insusceptible de constituer la preuve d'une telle faute ». Le fait d'avoir laissé dans la voiture une sacoche contenant une carte de paiement ne constitue pas non plus, selon la Cour de cassation, une négligence fautive.

Il aurait été certes possible de relever que la cliente avait tardé à signaler le vol ainsi intervenu. Mais le médiateur a relevé que les opérations délictueuses avaient eu lieu avant la découverte de l'effraction ou peu de temps après, de sorte qu'une opposition aurait été inopérante.

Aussi, compte tenu des éléments ainsi relevés, et conformément à l'article L.133-19 du code monétaire et financier dans sa rédaction alors applicable, le médiateur a invité

la banque, dans le cadre de sa médiation, à prendre en charge le préjudice subi par la cliente.

## **2.PERP**

### **-Les faits**

Un client de la banque a saisi le médiateur d'un différend l'opposant à Société Générale à propos de sa demande de clôture de ses plans d'épargne retraite populaire (PERP).

Pour refuser de procéder à cette clôture, Société Générale a indiqué qu'il n'entrait dans aucun des cas prévus par l'article L.132-23 du code des assurances pour pouvoir bénéficier d'un rachat anticipé de son plan.

Le client, soutenant qu'il n'avait pas été informé verbalement du fait que les sommes versées seraient bloquées jusqu'au jour de la liquidation de ses droits à la retraite, reprochait à la banque un manquement à son devoir d'information.

### **-Examen de la demande**

Le médiateur observe tout d'abord qu'en signant les demandes d'adhésion, ce client a reconnu avoir reçu un exemplaire de la note d'information et pris connaissance des dispositions qu'elle comporte, de sorte qu'il disposait, formellement du moins, d'une information complète sur le produit qu'il avait souscrit et du délai de 30 jours pour renoncer à son adhésion.

Le médiateur relève ensuite qu'il est bien mentionné dans la rubrique « droit au rachat » de la note d'information précitée que « les sommes versées dans un plan d'épargne retraite ne donnent lieu qu'à des prestations versées sous forme de rente à partir de l'âge prévu de liquidation de vos droits à la retraite, vous ne pouvez effectuer de rachats, même partiels sur votre adhésion ».

Le médiateur en conclut qu'il ne m'est pas possible de prendre en compte l'affirmation du client, suivant laquelle la banque aurait manqué à son devoir d'information, dès lors que les documents signés attestent de sa connaissance des modalités de sortie de ce produit.

Par ailleurs, le médiateur relève que si le texte précité prévoit la possibilité de procéder au rachat total de l'adhésion sous forme de capital dans certains cas, aucun ne semble le concerner.

Enfin et après étude de son dossier, la valeur de transfert des PERP étant supérieure à 2 000 euros, il n'a pas été possible d'appliquer les nouvelles dispositions de la loi dite « Sapin II ».

Prenant en compte l'ensemble de ces éléments, le médiateur n'a pas pu donner une suite favorable à cette demande, qui entre en contradiction avec les dispositions légales régissant ce produit.

### **-Observation**

Force est de constater que la loi dite Sapin II ne permet pas en pratique, compte des conditions requises, que très rarement de répondre à une demande d'un client qui souhaiterait obtenir un rachat.

### **3.Frais bancaires**

#### Les faits.

Une cliente de Société Générale avait saisi le médiateur afin de contester les frais bancaires réglés au cours de l'année 2017.

Le service relation clientèle de cette banque avait opposé un refus, au motif que les frais prélevés étaient inhérents au fonctionnement de son compte et étaient conformes à la tarification reprise dans la brochure « Conditions applicables aux opérations bancaires des particulier ».

C'est dans ces conditions que cette cliente avait saisi le médiateur.

#### -Examen de la demande :

Le principe rappelé par le médiateur est que la banque est fondée dans son refus, dès lors que les frais et commissions qu'elle a perçus correspondent à des opérations qu'elle a dû effectuer et sont conformes à la tarification bancaire en vigueur.

Mais le médiateur a considéré que, compte tenu de sa situation financière, la banque aurait dû proposer à cette cliente l'offre Générïs (offre réservée aux personnes en situation de fragilité financière) avant le 16 septembre 2017, date à laquelle elle l'avait proposée pour la première fois.

Dans la mesure où un client peut refuser la souscription d'un tel produit en raison des incidences qu'il peut avoir notamment sur les instruments de paiement à sa disposition, il a semblé au médiateur qu'en ne la proposant pas, la banque avait fait perdre à la cliente une chance de réduire le montant des frais prélevés.

C'est pourquoi il a demandé, dans le cadre de sa médiation, à la banque de lui rembourser une certaine somme.

### **4.Prêt-refus**

#### -Les faits

Dans le cadre de la réalisation d'un projet immobilier, un client avait sollicité la banque pour l'obtention d'un prêt. Après plusieurs réunions consacrées au montage de cette opération, il a reçu, le 1<sup>er</sup> mars 2018, un accord de principe sur ce financement.

Le 30 mars 2018, à la suite d'échange de messages pour finaliser la constitution de son dossier, la banque l'informe qu'elle ne souhaite plus l'accompagner dans son projet et lui confirmera ce refus dans un courrier du 4 avril 2018.

Depuis lors, il demande à la banque de maintenir son offre de prêt aux conditions qui lui avaient été proposées.

Faute d'obtenir une réponse positive de la banque, le médiateur a été saisi.

#### -Examen de la demande.

Le médiateur relève en premier lieu que même si le client avait reçu un accord de principe, cet accord était assorti à la fourniture de l'ensemble des justificatifs, venant compléter et confirmer les éléments communiqués. Or ces justificatifs n'avaient pas été fournis.

Le médiateur relève ensuite qu'à supposer même que cet accord de principe aurait été donné purement et simplement, la situation professionnelle du client ne lui permettait pas de donner une suite favorable à sa demande en raison de l'impact sur les conditions financières du prêt.

La banque ayant confirmé son refus, le médiateur a considéré qu'il ne lui appartenait pas de demander à la banque d'accorder un prêt, compte tenu des risques qu'elle seule assume, de sorte qu'il ne m'est pas possible de répondre favorablement à la demande.

#### IV. LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR

En conclusion de l'examen des réclamations formulées au cours de l'année 2018, le médiateur entend formuler deux recommandations.

La première est relative à la tarification bancaire. Si la banque respecte les exigences légales en matière d'information préalable, il reste que cette information n'est pas toujours facilement compréhensible. C'est ainsi que les clients de la banque ne peuvent pas toujours savoir à quelle opération est liée la commission qui sera perçue. Une telle observation vaut principalement pour la commission d'intervention qui peut être prélevée aussi bien en cas de rejet du prélèvement que de son paiement.

La seconde recommandation est relative au fonctionnement en position débitrice des comptes. Sans que cela ne constitue une généralité, le montant de la facilité de caisse peut être inférieur au besoin réel en trésorerie du client. Cela entraîne le paiement de commissions qui n'auraient pas été prélevées si le niveau de la facilité avait été adapté à la situation du client. C'est pourquoi il semble que la banque doit prendre une mesure adaptée, soit en renvoyant avec le client les modalités de fonctionnement de son compte, soit en augmentant la facilité.

---