

MEDIATION SOCIETE GENERALE

Rapport d'activité 2020

TABLE DES MATIERES

Avant-Propos.....	3
I Le médiateur auprès de Société Générale.....	4
II Les données relatives à l'activité de la médiation....	7
III Examen des dossiers traités.....	11
IV Exemples de médiation.....	14
IV Les recommandations du médiateur.....	17

Avant-propos

L'année 2020 a été une année difficile pour tous.

Le service de la médiation a dû, comme bien d'autres, s'adapter à cette nouvelle situation, même si le télétravail pouvait paraître difficilement conciliable avec notre activité.

Mais cette situation n'a pas été sans conséquence sur l'exercice de notre mission, qui s'en est trouvée nécessairement ralentie par l'obligation justifiée d'un confinement total puis allégé.

Dans le même moment, sans doute par l'effet du même confinement, le nombre de saisines a fortement augmenté passant de 3182 en 2019 à 3375 en 2020, avec une augmentation encore plus sensible des saisines recevables qui sont passées de 300 à 615.

Cette augmentation est due à plusieurs phénomènes, certainement au confinement lui-même mais également au développement des opérations en ligne qui ont généré des paiements frauduleux à la suite de la captation de données confidentielles. Elle est certainement encore due au fait que la médiation anticipant les conclusions du rapport du Comité consultatif du secteur financier a considéré, à partir du mois d'avril 2020, que si la banque n'avait pas répondu dans un délai de deux mois à une réclamation écrite de son client, son dossier devenait éligible à la médiation.

Pour faire face à ce défi, des mesures ont été prises : maintien d'une équipe renforcée et mise en place d'un logiciel qui libère incontestablement des tâches matérielles toujours chronophages.

Il me semble que ces mesures commencent, au moment où ce rapport est établi, à porter leur fruit.

Je ne peux terminer enfin sans mentionner le taux d'irrecevabilité, toujours fort en dépit des efforts faits, même si on note une toute légère amélioration.

Fait à La Défense, le 10 septembre 2021

Yves Gérard

I. Le Médiateur de la Consommation auprès de Société Générale :

1. Désignation du médiateur :

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.

Arrivé au terme de mon premier mandat, j'ai été renouvelé le 28 août 2019 dans mes fonctions par une décision de l'organe paritaire du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) pour une durée de 3 ans.

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.

2. L'équipe de la médiation :

Le service Médiation, qui agit en totale indépendance de la banque, a fonctionné en 2020 avec une équipe composée de Catherine Vivent (présente depuis sa mise en place), d'Anne-Sophie Casal (en poste à partir de 2016), de Laurence Conques (recrutée à partir du 1^{er} mars 2019) et d'une assistante Mme Estelle Dijoux (en poste à partir du 16 décembre 2019).

Le service Médiation est ainsi composé d'une équipe comprenant, outre le médiateur, trois collaboratrices, chargées de préparer les dossiers, et d'une assistante.

Toutefois, l'équipe a fonctionné jusqu'en septembre 2020 avec deux rédactrices en raison du congé-maternité de la troisième.

A son retour, l'équipe a été maintenue avec un effectif de trois collaboratrices pour permettre au service de la médiation de faire face à l'augmentation des saisines.

Force est de constater que la pandémie a eu un impact sur l'organisation du travail. En effet l'équipe s'est trouvée en confinement total du 16 mars au 11 mai, sans avoir « au début » des outils lui permettant de travailler à domicile, puis d'un confinement « souple », ayant permis à une collaboratrice d'être présente sur le site chaque jour et par roulement pour traiter les affaires urgentes en lien avec le médiateur. Ce n'est qu'en septembre 2021, au moment de la rédaction de ce rapport, que l'équipe a pu se réunir au complet pour la première fois depuis le 16 mars 2020.

Il ne saurait être nié que cette situation a entraîné un retard dans le traitement des dossiers, dont l'impact est apparu au cours de l'année 2021, d'autant plus que le nombre de saisines a fortement progressé.

Une note d'optimisme doit toutefois être relevée : l'équipe de médiation commence à « rattraper » ce retard en traitant, conformément à l'objectif « raisonnable » qu'il s'est fixé, plus de dossiers qu'il ne reçoit de saisines « recevables ».

3. L'outil informatique :

Une mention spéciale doit être faite dans ce rapport à la mise en place d'un logiciel qui facilite le travail des rédacteurs, en ce qu'il permet un traitement « dématérialisé ». Ce logiciel a permis de faire face au confinement total, car il a été mis en place à partir d'avril 2020. Mis en production et testé à distance, il est monté en puissance par paliers et a permis au cours du second semestre de l'année 2020 à l'équipe de la médiation de travailler à domicile plus efficacement.

S'il a incontestablement facilité le travail au quotidien en réduisant les tâches matérielles, il n'a pas permis en revanche d'obtenir des statistiques fiables et consolidées sans intervention pour en corriger les dysfonctionnements. Toutefois, conformément aux préconisations du service de médiation, un développement de l'outil permettant d'obtenir un suivi statistique stabilisé doit lui être livré au cours du dernier trimestre 2021. Il permettra d'établir des statistiques fiables, fournira des outils de travail pour mesurer les variations d'une période à l'autre du nombre de saisines recevables et des thèmes soulevés. Enfin il offrira à chaque collaborateur un instrument lui permettant de mesurer les évolutions de sa propre activité.

En attendant le présent rapport a été établi pour partie par les données entrées dans un tableau excel (jusqu'à fin avril 2020) et pour l'autre par celles entrées dans le nouveau logiciel (à partir de mai 2020).

3. Formation :

En raison de la pandémie, le nombre de séances de formation a été réduit. Il reste que le Cercle des médiateurs bancaires a organisé sa séance d'échanges

annuelle avec la présidente du Comité consultatif du secteur financier le 2 mars 2020, suivie d'une séance sur les « bonnes pratiques » du médiateur bancaire.

En raison de l'importance que revêtent les fraudes liées aux moyens de paiement, deux séances ont porté sur ce thème les 11 et 15 décembre 2020, avec notamment une présentation de la jurisprudence.

3. Autres activités :

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 et suis, à ce titre, membre du Club des Médiateurs de Services au Public depuis le 25 janvier 2018.

Le 24 novembre 2020, j'ai assisté à la réunion du Comité consultatif du secteur financier consacré à la médiation bancaire.

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

Nombre de demandes de Médiation

Répartition	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre demandes de médiation	2001	3948	4369	3245	3182	3775
Irrecevables	1637	3550	3943	2789	2882	3160
Recevables	364	398	426	456	300	615

	Dossiers recevables	Demandes de Médiation	%
2010	264	2 526	10,50 %
2011	291	2 415	12 %
2012	266	1 978	13,50%
2013	385	2 152	18 %
2014	480	2 056	23%
2015	364	2 001	18 %
2016	398	3 948	10%
2017	426	4369	10 %
2018	456	3245	14%
2019	300	3182	9,50%
2020	615	3775	16%

Répartition des dossiers recevables par thèmes	2020
Comptes	118
Crédits	115
Moyens de paiement (carte/chèque/virement)	266
Produits financiers hors assurance-vie	17
Produits d'épargne réglementée (PEL/CEL/PERP)	24
Assurance-vie	10
Autres produits d'assurance	6
Autres	59

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables par le médiateur	615
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	2481
Réclamations hors champ de compétence	68
Autres réclamations irrecevables	611
Total des réclamations reçues par le médiateur	3775

Ces données appellent les observations suivantes.

La première est la forte augmentation des saisines, qui sont passées de 3182 à 3775, soit une augmentation de 19%. Cette augmentation est certainement liée à la période de confinement, puisque de 985 saisines de janvier à fin avril

(moyenne mensuelle de 246), il est passé à 2790 de mai à décembre (moyenne mensuelle de 349 dossiers).

Mais plus remarquable encore, seconde observation, est l'augmentation des saisines recevables qui passent de 300 à 615.

Ce chiffre appelle un constat : avant le confinement le nombre de saisines recevable s'était élevé à 101 dossiers (soit une moyenne mensuelle de 25 dossiers en cohérence avec le chiffre de l'année 2019 qui était de 300). Il est passé à 514 pendant le confinement (soit une moyenne mensuelle de 65 dossiers. Mais le confinement, dont le constat s'impose, n'explique pas tout.

D'abord cette augmentation est due au fait que le médiateur, anticipant les recommandations précitées, avait décidé de déclarer recevables toutes les saisines, pour lesquelles il serait établi que la banque n'a pas répondu dans le délai de 2 mois à compter de la réclamation écrite du client et qui ont été identifiés à partir de la mise en place du nouveau logiciel (23 avril 2020). Il s'agit de réclamations auxquelles la banque (agence ou Service Relations Clientèle) n'a pas répondu dans un délai de 2 mois recommandé par l'ACPR (Recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations, modifiée le 6 décembre 2019) et qui deviennent éligibles à la médiation (Rapport du CCSF, La médiation bancaire et de l'assurance, juillet 2021).

Après avoir hésité longuement à les mettre dans la catégorie des dossiers recevables, compte tenu du traitement spécifique qu'ils induisaient, il est apparu au médiateur, au moment de la rédaction de ce rapport, qu'il n'y avait pas de raisons valables de les en exclure pour les mettre dans une catégorie spécifique.

Il ne faut pas se cacher que cette décision a eu des conséquences directes pour la médiation, car il s'agit de dossiers qui n'ont pas ou peu fait l'objet d'examen par les services de la banque. Il s'agit de **111** dossiers.

En conséquence, si l'on fait abstraction des dossiers « de plus de deux mois », il y aurait eu quand même **504 dossiers recevables**. Ce chiffre conduit ainsi à observer qu'abstraction faite de ces dossiers de + de 2 mois, les saisines recevables ont fortement augmenté (68%), ce qui est loin d'être négligeable et constitue une source de préoccupation, si ce phénomène devait se maintenir, pour le fonctionnement régulier du service de médiation.

La troisième observation, qui explique également l'augmentation des saisines reçues, est l'importance prise par les différends portant sur les moyens de paiement, la période de confinement ayant favorisé de fait les achats sur internet et donc les paiements en ligne.

C'est ainsi que la part des saisines recevables portant sur les moyens de paiement représente 43% des saisines recevables (266 dossiers sur 615), à comparer avec les 105 dossiers sur les moyens de paiement recevables en 2019 soit une augmentation de 153%.

La quatrième observation est que le nombre de saisines irrecevables est encore trop élevé. Ce taux, qui pour l'essentiel est dû au non-épuisement des recours internes par les clients consommateurs (78%) constitue une source de préoccupation du Médiateur, car le traitement des réclamations ne s'en trouve pas accéléré, contrairement à ce que certains consommateurs pourraient croire, alors que le service de médiation voit sa charge de travail accrue par des travaux purement administratifs.

On notera que les sollicitations hors champ de compétence du Médiateur 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.

III. Examen des dossiers traités

Le médiateur a formulé en 2020, 357 propositions de solution.

A côté de ces 357 dossiers, il faut noter que 18 dossiers ont été directement régularisés par la banque, lorsqu'elle a été informée de la saisine du médiateur. Si une telle pratique n'est pas conforme au processus de la médiation, elle peut se comprendre pendant le période de confinement, dès lors qu'elle conduit à la satisfaction complète des clients de la banque.

Répartition des dossiers traités par produits	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Comptes	39%	39%	27%	25%	32%	24%
Crédits	20%	23%	27%	16%	15%	14%
Moyens de paiement (carte/chèque/virement)	11%	18%	15%	20%	24%	45%
Produits financiers hors assurance-vie	8%	3%	5%	4%	4%	2%
Produits d'épargne réglementée (PEL/CEL/PERP)	7%	4%	9%	8%	5%	3%
Assurance-vie	7%	5%	5%	5%	5%	1 %
Autres produits d'assurance	5%	6%	3%	4%	1%	1%
Autres	3%	2%	9%	18%	14%	10%

Si les trois opérations qui constituent le cœur de l'activité bancaire (compte, crédit et moyens de paiement) sont toujours les thèmes les plus importants, il faut noter l'importance qu'ont pris les moyens de paiement qui ont représenté 45% des dossiers traités par le médiateur.

Face à cette augmentation, des mesures ont été prises. D'abord les médiateurs bancaires ont consacré des séances de formation sur ce thème pour harmoniser leur analyse de ce phénomène. Puis au niveau individuel par des contacts avec les banques pour leur rappeler leurs obligations, éclairées par la jurisprudence. Ce travail pédagogique a permis que la banque accepte de prendre en charge les mécomptes dès saisine du médiateur, anticipant ainsi la proposition que pourrait faire le médiateur.

Délais de réponse

Après consolidation, le délai moyen de réponse est de 145 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.

Il s'explique très largement pour les raisons soulignées dans le présent rapport, même si on ne peut s'y satisfaire.

Dossiers traités par le Médiateur : Répartition par propositions de solution

Répartitions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	105
	Conclusions partiellement favorables	22
Validation accord		21
Conclusions défavorables au client		190

Compte tenu de l'importance du poste « validation accord », il est apparu important de créer cette rubrique, qui mentionne 21 dossiers pour lesquels le médiateur a vérifié que l'accord pris entre la banque et le client préservait les intérêts de ce dernier. Ce poste doit être compris comme comprenant des propositions de solution au moins partiellement favorable aux clients de la banque.

Si on le prend en compte, le taux de réponse favorable totalement ou partiellement est de **44%**.

S'il faut être mesuré quant à l'interprétation donnée à ce chiffre, il reste que ce taux peut s'expliquer par l'accroissement des dossiers « moyens de paiement ». Or en cette matière, les banques ont tardé à appliquer les directives de la jurisprudence et à prendre en compte les obligations nouvelles résultant de la DSP2. Il faut admettre que sous l'influence des propositions de solution du

médiateur, les analyses des banques ont évolué conduisant même à proposer de prendre en charge le mécompte sans attendre la solution proposée par le médiateur, d'où l'importance de ce poste.

Avis	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Favorable	7%	6%	4%	10 %	13%	15%	13%	10%	26%
Partiel	19%	14%	12%	30%	17%	8%	10%	12%	18%
Rejeté	74%	80%	84%	60%	70%	77%	77%	78%	56%

Il est précisé que les validations d'accord ont été compris dans les avis partiellement favorables.

IV.EXEMPLES DE MEDIATION

1.paiement en ligne :

Un client de Société Générale m'avait saisi d'un différend l'opposant à sa banque à propos d'un paiement effectué en ligne.

1.Les faits.

Ce client indique avoir reçu un message de Netflix lui précisant que son compte allait « s'arrêter » s'il ne réglait la somme de 13,99 euros.

Après avoir fait le nécessaire et obtenu l'accord de la banque, ce client constate que son compte a été débité d'un montant de 1406,98 euros au profit d'un commerçant en ligne pour l'achat d'un ordinateur.

Le commerçant puis Société Générale ayant refusé de le rembourser, il a saisi le médiateur.

2.Examen de sa demande :

Pour justifier sa position, la banque lui a indiqué que cette opération avait été validée par saisie d'un code transmis sur son portable.

S'il n'est pas contestable que le client a communiqué ses références permettant la réalisation de l'escroquerie, la question est de savoir si des indices auraient pu lui permettre, en faisant preuve d'une diligence normale, de douter de la provenance du message reçu l'invitant à communiquer ces données.

Il m'avait semblé qu'il ne résultait d'aucun élément de ce dossier que le message d'hameçonnage ait contenu des indices permettant à un utilisateur normalement attentif de douter de sa provenance, de sorte que j'ai demandé à la banque de prendre à sa charge le montant de cette opération.

2.chèques-rejet

Le client de la banque avait déposé le 15 novembre 2019 un chèque de 1200 euros tiré sur Banque Postale et avait reçu le 26 novembre suivant un appel de son conseiller qui l'avait informé du rejet de ce chèque.

Bien qu'il ait apporté la preuve de l'existence d'une créance de ce montant à l'encontre de ce tireur, la banque a passé au débit de son compte le montant du chèque et a refusé, à la suite de ses réclamations, de régulariser cette opération.

C'est dans ces conditions qu'il m'a saisi.

2.Examen de la demande :

Le banquier porte en général immédiatement au crédit du compte de son client un chèque que ce dernier dépose en vue de son encaissement. Une telle inscription au crédit du compte est toujours effectuée sous réserve de son

paiement effectif par le banquier tiré (Banque Postale), de sorte que si ce dernier rejette le chèque, le banquier présentateur (Société Générale) est en droit d'en contre-passer le montant.

C'est bien ce qui s'est produit dans son cas, Banque Postale ayant rejeté le chèque au motif que le tireur du chèque avait mis opposition pour perte.

A supposer que ce motif était erroné, comme le consommateur le soutient, le banquier tiré ne peut se faire juge de l'opposition, à compter du moment où le tireur du chèque invoque un motif légalement prévu (perte, vol ou défaillance du porteur) et doit rejeter le chèque.

Il lui appartenait alors d'exercer ses droits en saisissant le juge des référés pour obtenir paiement du chèque ainsi rejeté.

Société Générale ne pouvait pas en conséquence s'opposer au rejet de ce chèque, de sorte qu'en contre-passant son compte de ce montant, elle n'a pas commis de faute à son encontre.

Compte tenu des éléments qui précèdent, il ne m'était pas possible, dans le cadre de ma médiation, de répondre favorablement à sa demande.

3.Crédit

Un client de Société Générale reprochait à la banque de refuser de lui restituer les indemnités de remboursement anticipé (IRA) qu'elle n'aurait pas dû lui appliquer.

Il avait demandé, le 30 septembre 2019, des décomptes de remboursement anticipé pour les deux prêts que la banque lui avait consentis en 2014 avec exonération des indemnités de remboursement anticipé en raison du licenciement de son conjoint.

La banque ayant rejeté sa demande d'exonération des IRA, au motif que sa demande était causée par un rachat de prêts par la concurrence, ce consommateur m'a saisi.

S'il paraissait évident que le remboursement n'était pas lié au licenciement, il reste cependant qu'il a été jugé que « le motif tenant à la réduction des taux d'intérêts n'était nullement exclusif de celui tenant au licenciement », de sorte que j'ai répondu favorablement à sa demande.

Ce même consommateur avait demandé à la banque la restitution des frais qu'elle a prélevés pour l'établissement de ses décomptes. Il invoquait les dispositions de l'ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016, introduites dans l'article L.313-47 du code de la consommation, précisant que « le prêteur communique gratuitement sans tarder à l'emprunteur, après réception de la demande de remboursement par anticipation, sur support papier ou sur un autre support durable, les informations nécessaires à l'examen de cette faculté ». Ce texte est complété par l'article L.313-49 du même code, selon lequel « aucune indemnité ni aucun coût autres que ceux mentionnés aux articles L.313-47 et

L.313-48 ne peuvent être mis à la charge de l'emprunteur dans les cas de remboursement par anticipation prévues par ces textes ».

Il m'avait toutefois semblé que ce dispositif ne s'applique qu'à partir du 1^{er} juillet 2016, date de son entrée en vigueur, ce qui m'avait conduit à rejeter sa demande sur ce point.

.

V Recommandations du médiateur :

Le médiateur n'a au cours de l'année 2020 décelé aucune anomalie qui nécessiterait une recommandation de sa part.

Il a cependant attiré l'attention de la banque sur son application de la DSP2 relative à sa responsabilité en matière de paiements frauduleux. Il lui a semblé que la banque considérait trop souvent que sa responsabilité était dérogée. A la suite de son intervention, la banque a eu une approche plus conforme à la réglementation. Il a bien évidemment fait part de son inquiétude sur l'augmentation des fraudes par cartes et en ligne.

Il a par ailleurs invité la banque à mettre en place une procédure permettant de déceler les virements effectués pour des montants inhabituels et répétitifs. Même si le devoir de non-ingérence s'applique, un contrôle de ces opérations « atypiques » permettraient d'éviter les virements frauduleux.

Le médiateur a encore souligné que la remise des chèques « déplacés » (chèques remis dans une agence autre que celle qui tient le compte du bénéficiaire de ces chèques) posait un problème notamment dans le cas d'une remise de chèques suivie de virements effectués par le titulaire du compte au profit d'un escroc. Une solution pourrait être de n'en inscrire leur montant au crédit du compte qu'à l'issue d'un délai pour leur encaissement.

Enfin il a souligné que les frais de succession, calculés sur le montant des avoirs avec un plafond, pouvaient paraître importants, notamment lorsque les clients de la banque ne disposaient que d'un compte joint.