

MEDIATION SOCIETE GENERALE

Rapport d'activité 2021

TABLE DES MATIERES

Avant-Propos	3
I Les données chiffrées de la médiation.....	4
II Le Médiateur de la Consommation auprès de Société Générale.....	6
III Exemples de médiation.....	8
IV Recommandations.....	13

Avant-propos

Après une année 2020 particulièrement difficile, l'année 2021 a marqué le retour à un fonctionnement régulier du service de médiation.

Nous avons en effet, au cours de cette année, su non seulement faire face aux saisines recevables nouvelles, qui se sont maintenues pourtant à un niveau élevé (626 dossiers en 2021 pour 615 dossiers en 2020) mais également résorber le stock que ces difficultés ont engendré.

C'est ainsi que le service médiation a en 2021 traité 895 dossiers (dont 102 validations accord banque).

Ce résultat est dû à une forte implication de l'équipe avec un effectif au complet et renforcé compte tenu de la volumétrie, à un logiciel mis en place en 2020 facilitant le traitement administratif et à un outil adapté au travail à domicile.

Si le nombre de saisines a diminué passant de 3775 en 2020 à 2761 en 2021, le nombre de saisines recevables en revanche a augmenté 626 dossiers en 2021 au lieu de 615 marquant ainsi une amélioration du taux de recevabilité (23%), même si ce taux est encore trop bas.

Le maintien des saisines recevables à un tel niveau provient d'une part de la décision prise de déclarer recevables les dossiers pour lesquels la banque n'aurait pas répondu dans le délai de 2 mois à compter de sa saisine par écrit, appliquant ainsi par anticipation la recommandation de l'ACPR. Il est également dû à l'afflux de saisines relatives aux différends résultant des moyens de paiement (290 dossiers reçus sur 626).

A la suite de ma décision de ne pas demander le renouvellement de mon mandat, Société Générale a fait le choix, en juin 2022, de confier sa médiation au médiateur désigné auprès de la Fédération Bancaire française.

Alors que tous les voyants ou presque étaient à la fin de l'année 2021 « au vert », il convient de signaler la très forte augmentation des saisines au cours de l'année 2022.

Fait à la Défense, le 10 septembre 2022

Yves Gérard

I. Les données chiffrées de la médiation :

1. Nombre de saisines :

Répartition	2020	2021
Saisines	3775	2761
Saisines irrecevables	3160	2135
Saisines recevables	615	626

Saisines irrecevables	Nombre
Réclamations dans le champ de compétence mais recours internes non épuisés	2043
Réclamations hors champ de compétence	68
Autres réclamations irrecevables	24
Total des saisines irrecevables	2135

Le nombre de saisines a diminué en 2021 par rapport à 2020, cependant que le nombre de saisines recevables a augmenté. Il en résulte que le taux de recevabilité s'est amélioré en 2021 passant de 16% à 23%.

Cette diminution est due à plusieurs raisons.

La première est due à une meilleure prise en compte des causes d'irrecevabilité. En effet n'ont été retenues que les saisines hors champ de la médiation (articles L611-3 et 611-4 du code de la consommation) et celles ne pouvant être examinées par le médiateur pour l'un des motifs donnés par l'article L.612-2 du code de la consommation.

Ce résultat est également dû au fait que le médiateur a considéré comme recevables les saisines de clients n'ayant pas reçu de réponses de leur banque plus de 2 mois après leur réclamation écrite adressée à cette dernière. Cette mesure, qui avait été mise partiellement en œuvre en 2020, l'a été complètement en 2021, anticipant ainsi l'application de la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 de l'ACPR devant entrée en vigueur en fin d'année 2022.

Il ne faut pas enfin oublier les efforts faits par la banque pour informer ses clients du processus devant être suivi avant de saisir le médiateur.

Il reste que ce chiffre est encore trop élevé, l'essentiel des saisines irrecevables étant dû au « non-épuisement des recours ».

2. Répartition des saisines recevables par thèmes :

Répartition par thèmes	2020	2021
Comptes	118	120
Crédits	115	82
Moyens de paiement	266	296
Produits d'épargne réglementé	24	32
Assurance-vie	10	16
Produits financiers (hors assurance-vie)	17	32
Autres	65	48

L'importance des saisines portant sur les moyens de paiement doit être soulignée. Elles représentent en 2021 plus de 47% de l'ensemble des saisines et plus de 59% des opérations constituant le cœur de l'activité bancaire (comptes, crédits et moyens de paiement).

On aurait pu penser que l'importance prise par les moyens de paiement allait diminuer avec l'entrée en vigueur de l'authentification forte mais cette dernière n'empêche pas les opérations d'hameçonnage et celles consistant à procéder à un enrôlement frauduleux du Pass Sécurité.

3. Examen des dossiers traités :

Le service médiation a traité en 2021 tous les dossiers irrecevables de l'année en cours (2135), pour lesquels il a adressé un accusé de réception marquant l'irrecevabilité des dossiers dans le délai réglementaire de 3 semaines, et **895** dossiers recevables.

En traitant **895** dossiers, dont **105** validations d'accord banque, le service médiation a pu ainsi résorber le stock de dossiers en cours pour le porter en fin d'année à un chiffre de 88 dossiers.

Répartition des propositions	Nombre
Défavorables au client	370
Favorables	198
Partiellement favorables	146
Validation accord banques	105
Autres	76

S'agissant de la répartition des propositions, deux observations peuvent être faites.

La première est que la rubrique « autres » correspond pour l'essentiel à des dossiers pour lesquels l'intervention du médiateur était demandée à la suite de l'absence de réponse de la banque, les clients ne pouvant obtenir de la banque qu'elle réponde à leur demande.

La seconde est que la rubrique « validation accord banques » correspond à des médiations interrompues à la demande de la banque, qui à la suite de l'intervention du médiateur, propose au client la prise en charge de son mécompte. En un pareil cas, le médiateur vérifie que la proposition de la banque répond à la demande de son client, ce qui le conduit, après examen, de considérer qu'il est mis fin à sa médiation, sauf avis contraire de la part du client. Il est donc justifié que ce chiffre soit compris dans les avis totalement ou partiellement favorables aux clients.

En conséquence de ce qui précède, **le nombre d'avis favorables (partiellement ou totalement) s'élève à 449 dossiers pour 370 avis défavorables, soit plus de 55%.**

Le délai de traitement des dossiers a été au cours de l'année 2021 élevé, puisqu'il se situe, après correction, à 167 jours. Même s'il est calculé à compter de la réception de la saisine du client et non pas de la date à laquelle le dossier est complet, ce délai n'est pas normal au regard de l'exigence légale d'un délai de 90 jours. Il s'explique toutefois par le fait que le service a résorbé le stock, ce qui a inéluctablement conduit à un allongement du délai. Grâce aux mesures prises et à la suite de l'effort exceptionnel engagé par le service médiation pour apurer le stock, il ne restait que 88 dossiers en fin d'année.

Cette exigence ayant été maintenue, la moyenne au 1^{er} septembre 2022 est de l'ordre de 40 jours.

II. 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 a fonctionné en 2021 avec une équipe composée de 3 juristes (Mmes Catherine Vivent, Laurence Conques et Anne-Sophie Casal) et d'une assistante (Mme Estelle Dijoux).

C'est dans cette configuration que le service médiation a pu traiter 895 dossiers recevables et absorber le stock. Si le service médiation a pu ainsi redresser la situation, cela a été dû à la forte implication de toute l'équipe, des rédacteurs qui ont dépassé leur objectif, à notre assistante qui, par ses initiatives et son activité, a permis de libérer l'équipe des tâches administratives « chronophages ».

En fin d'année 2021, le service médiation a été renforcé par une avocate, avec laquelle un contrat d'une durée limitée a été conclu, essentiellement pour préparer les dossiers professionnels.

3. L'outil informatique :

J'avais dans mon rapport sur l'activité 2020 fait état du logiciel mis en place à partir d'avril 2020 pour m'en féliciter. Force est de constater qu'il a facilité au cours de l'année 2021 le travail au quotidien de l'équipe et a permis de disposer d'un instrument de mesure plus fiable.

Les améliorations ainsi apportées permettent en effet d'obtenir non seulement des statistiques plus fiables et consolidées mais également un suivi statistique. Il constitue ainsi un outil de travail pour mesurer les variations d'une période à l'autre du nombre de saisines recevables et des thèmes soulevés.

4. Formation :

En raison de la pandémie, le nombre de séances de formation a été réduit.

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 2021, avec notamment une présentation de la jurisprudence.

Le cercle des médiateurs a organisé par visio-conférence plusieurs autres séances de formation :

- le 4 février 2021 « échanges sur des cas concrets de fraude aux moyens de paiement » ;
- le 8 juin 2021 « échanges avec le médiateur de la vente à distance » ;
- le 16 juin 2021 « échanges avec la Présidente du CCSF » ;
- le 22 juin 2021 « échanges avec le médiateur des assurances » ;
- le 29 novembre 2021 « sécurité des moyens de paiement ».

Les membres de l'équipe de médiation ont participé aux deux réunions consacrées aux moyens de paiement.

5. 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

A ce titre, j'ai participé, par visio-conférence, avec le conseil d'administration à une séance avec l'ACPR le 19 mars 2021 et, avec la médiatrice auprès de la FBF aux travaux du CCSF qui ont débouché sur la publication en juillet 2021 d'un rapport intitulé « la médiation bancaire et de l'assurance ».

En cette même qualité, je suis membre du Club des médiateurs de services au public.

III. Exemples de médiation :

Compte tenu de l'importance prise par les moyens de paiement dans les différends opposant Société Générale à ses clients, les exemples qui suivent portent tous sur ce thème.

i) les paiements effectués par carte :

- Retrait effectué au moyen d'une carte volée. Principe applicable.

Le médiateur a été amené à rappeler la jurisprudence relative à des retraits effectués à la suite du vol de la carte. Pour justifier sa position, la banque soutenait qu'il y avait eu défaut de protection du code secret, les opérations contestées n'ayant pu être effectuées qu'avec composition dudit code strictement personnel au titulaire de la carte.

Or, en cas de vol ou de perte de sa carte, la responsabilité du titulaire de la carte est limitée, pour les opérations initiées avant l'opposition à un montant de 50 euros (article L.139-19 du code monétaire et financier).

Cette limitation de responsabilité est toutefois écartée, si le porteur de la carte n'a pas notamment satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées notamment aux articles L.133-16 du même code (mesures prise pour conserver la confidentialité du code) ou L.133-17 du même code (opposition tardive).

Il est vrai que le tiers a pu effectuer l'opération à partir du code confidentiel, ce qui avait conduit la banque à présumer qu'il avait commis une négligence grave dans sa conservation excluant la limitation de responsabilité.

Toutefois la Cour de cassation considère que la négligence grave ne peut se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées ont été effectivement utilisés.

Dès lors que la banque n'a pas pu articuler d'autres éléments de nature à établir la négligence grave du titulaire, j'ai proposé qu'elle prenne à sa charge le mécompte que le client a subi.

- Retrait au moyen d'une carte volée. Négligence grave.

En revanche lorsque le client reconnaît avoir noté ses codes sur un papier placé, à côté de ses cartes bancaires, dans le portefeuille qui lui a été volé, il a incontestablement commis une négligence grave engageant sa responsabilité, de sorte que la banque était fondée à refuser de prendre en charge le mécompte.

- Retrait au moyen d'une carte non volée.

Lorsque le client de la banque conteste avoir effectué un retrait et soutient être resté en possession de sa carte, l'opération contestée, n'aurait pu être effectuée qu'au moyen d'une carte contrefaite et dans ce cas, le client aurait pu obtenir le remboursement des retraits contestés (article L. 133-19 du code monétaire et financier).

Or, la difficulté vient lorsque c'est, selon la banque, la propre carte du client et non pas une carte contrefaite qui a été utilisée pour effectuer ces opérations.

En effet il ressort du certificat d'authentification transmis par la banque que la transaction contestée a été effectuée en présence physique de la carte et validées avec le code confidentiel.

Dans un tel cas de figure, la banque affirme être en mesure d'établir que ces données ne peuvent appartenir qu'à une puce et une seule, celle du client, de sorte qu'il n'est pas possible que ces opérations aient été initiées avec une carte contrefaite, ce qui a conduit le médiateur à rejeter la demande.

ii) les paiements en ligne :

- Paiement en ligne- achat contesté :

Dans une affaire, le client de la banque contestait avoir effectué le 20 janvier 2021 l'achat d'un bien pour un montant de 201,41 euros.

N'ayant pas été livré de l'objet commandé, il découvre rapidement qu'il s'agit d'une escroquerie et demande alors à la banque le remboursement de l'opération, en mettant en place la procédure de charge back.

La banque refusant d'accéder à votre demande, le demandeur m'a saisi.

Sa demande a appelé de ma part les remarques suivantes.

La première est relative au motif avancé par la banque pour refuser de prendre en charge le mécompte. En effet, la banque a indiqué qu'il s'agit d'un litige commercial sur lequel elle ne peut pas intervenir.

Il est vrai que la référence à un litige commercial peut paraître discutable s'agissant d'une escroquerie et dans la mesure où le site marchand n'a rien livré. Il reste cependant que, comme le précise sa définition dans les conditions

générales du contrat carte, le litige commercial doit être « entendu comme un différend n'ayant pas pour objet l'opération de paiement ».

Or, dans ce cas, le demandeur ne conteste pas avoir effectué son achat sur le site de son choix pour des raisons qui lui sont propres et qu'il a ainsi donné l'ordre à sa banque de régler ce commerçant pour le montant de 201,41 euros, de sorte que cette opération a été « autorisée » par le demandeur.

Le demandeur ne prétend donc pas avoir été trompé, en croyant être en rapport avec un autre marchand dont le site aurait été piraté, ni qu'il ne voulait pas régler ce montant.

Compte tenu de ce qui précède, il m'avait semblé que la banque, qui s'était conformée strictement à l'ordre de paiement, était en droit de refuser de prendre en charge ce mécompte conformément au dispositif légal applicable. Il me semble par ailleurs que l'équité ne commande pas non plus de le lui imposer, la banque n'ayant été pour rien dans le choix de ce site marchand.

La seconde est relative à la possibilité pour la banque de mettre en place la procédure de « rétro facturation » (chargeback). La procédure de chargeback, qui ne peut être invoquée que si le réseau Visa a été utilisé pour le paiement, désigne communément l'annulation ou la demande d'annulation et de remboursement d'une opération par carte exécutée sur ce réseau.

Mais cette faculté, parce qu'elle met à la charge de la banque une obligation non prévue par les textes, impose qu'elle ait été prévue préalablement et de manière expresse. C'est dire que la procédure de chargeback ne peut être invoquée que si le "contrat porteur" conclu avec la banque la prévoit expressément, ce qui n'est pas le cas de ce contrat.

Il m'avait donc semblé que la banque, en ne la mettant pas en œuvre, n'avait pas commis de faute. Au surplus, la procédure de chargeback, si elle avait pu être mise en œuvre, n'aurait certainement pas pu aboutir. En effet la mise en œuvre de cette procédure n'ouvre pas un droit inconditionnel au remboursement. Elle n'est possible que si le compte du commerçant permet à sa banque de restituer les fonds, ce qui n'était certainement pas le cas pour ce site.

- Paiement en ligne à la suite d'un hameçonnage :

C'est la fraude la plus importante que le service médiation a rencontré au cours de l'année 2021, le client de la banque recevant un sms avec un lien sur lequel le fraudeur l'invite à cliquer.

Dans une affaire, le demandeur, après avoir commandé sur un site marchand un bien, avait reçu un mail de suivi de commande envoyé par la société de transport DHL, qui lui demandait de confirmer le paiement de frais de livraison (2,79 euros) et l'envoi du colis en cliquant sur un lien.

Attendant effectivement un colis, le client a entré le code de sécurité et peu de temps après a reçu un sms annonçant un paiement d'une somme de 2000 euros.

Après avoir mis opposition, rempli le formulaire de contestation et vainement tenté d'arrêter le paiement, il a demandé à sa banque de lui rembourser ce montant et les frais.

La banque ayant refusé, il m'a saisi.

Pour refuser de le rembourser, la banque soutenait que « le paiement est authentifié par protocole 3D-Secure ».

Ainsi que le client de la banque l'avait indiqué, il avait été victime d'un hameçonnage par un mail se présentant comme provenant de la société DHL, ce qui l'aurait conduit à lui communiquer vos coordonnées confidentielles.

Dans un pareil cas, le premier principe, qui résulte des dispositions de l'article L133-19 du code monétaire et financier est que l'utilisateur du moyen de paiement est dégagé de toute responsabilité sauf notamment négligence grave de sa part. Selon la jurisprudence, « manque, par négligence grave, à son obligation de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisée l'utilisateur d'un moyen de paiement qui communique les données personnelles de ces dispositifs de sécurité en réponse à un courriel qui contient des indices permettant à un utilisateur normalement attentif de douter de sa provenance ».

Le second principe est qu'il appartient au banquier d'administrer la preuve de cette négligence grave, laquelle ne peut se déduire d'un seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles ont été effectivement utilisés.

L'application de ces principes à ce cas m'avait conduit à considérer que s'il avait effectivement communiqué ses coordonnées bancaires en réponse à un mail qui se présentait comme émanant de DHL, cette communication ne constitue une négligence grave que s'il disposait d'éléments qui auraient dû alerter un utilisateur normalement attentif.

Or il m'avait semblé qu'un tel message était crédible dans la mesure où le client attendait la livraison d'une marchandise, ce qui m'avait conduit à exclure toute négligence grave de sa part.

Compte tenu des éléments qui précèdent, j'ai invité la banque, dans le cadre de ma médiation, à prendre en charge son mécompte.

iii) Virement - faux RIB :

Alors qu'il était en relation d'affaires avec un artisan chauffagiste, le client de la banque lui a réclamé l'envoi de son relevé d'identité bancaire (RIB) aux fins de procéder au paiement d'un acompte convenu de 1500 euros.

Or l'adresse électronique de l'artisan ayant été piratée, c'est un faux RIB qui a été envoyé en novembre 2021 depuis cette adresse par courriel. C'est dans ces

conditions que le client de la banque a procédé, à réception du RIB, au virement de cette somme et qu'il a découvert le 23 novembre que cet artisan non seulement n'avait pas été crédité de la somme mais également qu'il ne lui avait pas adressé son RIB.

Considérant que la banque aurait dû déceler les anomalies affectant ce RIB, il a demandé à la banque de prendre en charge ce mécompte.

La banque ayant refusé, il m'a saisi.

Sa réclamation avait appelé de ma part les remarques suivantes.

La première est qu'il n'est pas contesté que le demandeur a enregistré dans son espace internet ce RIB comme bénéficiaire, qu'il a effectué le virement, et que la banque s'est conformée à ses instructions pour procéder au virement, de sorte que l'utilisation du moyen de paiement, qui n'a pas fait l'objet d'un détournement, n'est pas en cause.

La seconde remarque est relative à l'absence de contrôle du RIB par la banque. Il me semble d'abord que la banque qui ne tient pas le compte du bénéficiaire, n'avait pas la possibilité, en l'état actuel des outils à sa disposition, de vérifier une éventuelle discordance entre l'IBAN indiqué et le nom du bénéficiaire, de sorte qu'il ne paraît pas possible de lui reprocher de n'avoir pas effectué une vérification qu'elle ne pouvait entreprendre. En outre et surtout, en application de l'article L 133-21 du code monétaire et financier, « un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par l'utilisateur du service de paiement, est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique ». Ce même texte précise en substance que si le donneur d'ordre fournit des informations en sus de l'identifiant unique, le banquier n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément à l'identifiant unique fourni par le donneur d'ordre.

C'est ainsi que la Chambre commerciale de la Cour de cassation a considéré dans un arrêt du 24 janvier 2018 (n°16-22.336) « qu'il résulte de ce texte que si l'identifiant unique fourni par l'utilisateur du service de paiement est inexact, le prestataire de service de paiement n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement qui en est la conséquence ». C'est dans le même sens que s'est prononcée la Cour de Justice de l'Union Européenne le 21 mars 2019 (n°C-245/18), selon laquelle « lorsqu'un ordre de paiement est exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par l'utilisateur de services de paiement, lequel ne correspond pas au nom du bénéficiaire indiqué par ce même utilisateur, la limitation de la responsabilité du prestataire de services de paiement, prévue par cette disposition, s'applique tant au prestataire de services de paiement du payeur qu'au prestataire de services de paiement du bénéficiaire ».

Pour toutes les raisons qui précèdent, il ne m'était pas apparu possible de retenir que la banque avait commis une faute dans l'exécution du virement en cause, qui avait été exécuté conformément à l'ordre qui lui avait été donné par le client.

IV RECOMMANDATIONS

Le médiateur a attiré l'attention de la banque sur les litiges liés aux paiements en ligne et l'a invitée à prendre des mesures pour en limiter l'importance, permettant de détecter les fraudes éventuelles (connexion inhabituelle, montants inhabituels, relèvement du plafond suivi d'opérations inhabituelles).

Il a dans le même esprit invité la banque à apporter à ses clients une réponse adaptée au cas d'espèces soumis à son examen, en évitant de rejeter la demande au seul motif qu'une authentification forte a été mise en place.

Enfin le médiateur a constaté que la banque a mené une campagne en vue de mettre à jour les informations qu'elle détient sur son client, en application des dispositions du code monétaire et financier relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT). S'il est vrai que la banque dénonce un compte en laissant à ses clients un préavis, il reste qu'elle doit clairement indiquer les pièces qu'elle juge nécessaires, ce qui n'a pas toujours été le cas. D'où l'intervention du médiateur.