

Rapport du Médiateur auprès de Société Générale

2013

INTRODUCTION

La Médiation n'est ni une procédure d'arbitrage, ni un recours en justice, elle est une pratique qui permet d'étendre les droits des consommateurs dans la mesure où ceux-ci disposent d'un service gratuit et indépendant qui se propose de faciliter le règlement des litiges les opposant à la banque.

En effet, pour tenter de dénouer les conflits, une intervention extérieure peut être nécessaire pour les aborder avec un œil neuf.

Dans les faits, la Médiation répond à l'attente du client d'être traité d'égal à égal avec la banque car il évoque souvent sa situation comme étant celle « du pot de terre contre le pot de fer ».

Il s'agit de trouver une solution non sous forme d'avis juridique ou technique mais de règlement qui tienne compte de tous les éléments du litige :

- contrat passé entre le client et la banque et documents signés (ce qui engage les deux parties),
- contexte dans lequel l'opération a eu lieu,
- mais aussi niveau de formation et bonne foi des uns et des autres.

Certains autres éléments peuvent aussi intervenir et cette alchimie parfois complexe permet de dégager une solution fondée sur le principe d'équité, qui régit toute médiation.

La Médiation est aussi un mode de résolution rapide et gratuit des conflits, leur évitant les contraintes et les coûts liés à une action en justice.

Favoriser l'expression du client est d'ailleurs une bonne chose pour la banque même si ce qu'il a à dire est désagréable à entendre.

Au fil des médiations réalisées, une réalité s'impose : un nombre non négligeable de conflits sont nés d'une part par manque d'information de la Banque sur les produits proposés au client et d'autre part par absence de précision du client sur ses véritables besoins, le tout conduisant à un choix inadéquat.

la mission du Médiateur

LA MÉDIATION EST UNE INSTANCE DE DERNIER RECOURS

Elle n'intervient qu'après que l'agence et le Service des Relations Clientèle se soient prononcés.

Cette procédure est indispensable pour permettre un bon déroulement de la médiation, mais nombre de clients (22 %) saisissent directement le Médiateur sans même avoir soumis leur différend à leur agence ou au Service Relations Clientèle.

C'est une erreur, car dans bien des cas, c'est au niveau local que les litiges peuvent le mieux trouver une solution.

Les règles du jeu sont clairement résumées dans une Charte de la Médiation disponible dans toutes les agences. Elle s'applique à l'ensemble de la clientèle de particuliers et d'entreprises.

Par ailleurs et ceci est capital, les décisions du Médiateur s'imposent aux agences et sont de son entière responsabilité.

CERTAINS POINTS ESSENTIELS SONT ENCORE À SIGNALER POUR LA BONNE RÉALISATION DE LA MÉDIATION :

- une indépendance totale du Médiateur, indispensable et qui a été instaurée à la Société Générale dès le début de la mise en place de la Médiation en 1996,
- un champ de compétence bien défini pour éviter de faire appel au Médiateur dans des domaines qui ne relèvent pas de son champ de responsabilité, tel que par exemple la politique tarifaire de la banque ou les décisions de refus de crédit.

Pour être efficace, la médiation se doit d'éviter certains écueils ; quels sont-ils ? Principalement :

- une approche excessivement juridique qui conduirait à une attitude procédurière,
- la bureaucratisation, avec la création de structures lourdes et de procédures figées, d'inspiration trop administrative.

Cependant, même si toutes les conditions sont remplies, le Médiateur ne dispose pas de la baguette magique qui permettrait de résoudre facilement tous les différends.

LA SAISINE DU MÉDIATEUR

Elle s'effectue soit par le client, soit par la banque.

Le Médiateur répond personnellement à toutes les demandes qui lui sont adressées. Il doit disposer de l'ensemble du dossier et d'une fiche de synthèse récapitulant les diverses positions des parties en présence : Client, Agence, Service Relations Clientèle, Service Juridique et/ou autre(s) si nécessaire.

Le Médiateur ne reçoit pas les clients.

LES DÉCISIONS PRISES PAR LE MÉDIATEUR

Le Médiateur tient compte de l'avis du client, de celui de l'agence et de celui du Service Relations Clientèle.

Il s'efforce de trouver une solution en équité en tenant compte des responsabilités des uns et des autres dans le litige qui lui est soumis.

Le Médiateur fait connaître directement sa position au client.

Si le Médiateur est saisi par une association de consommateurs, il précise dans le courrier de réponse au client qu'il l'autorise à la transmettre à la dite association.

Si le litige est entre les mains de la Justice, il n'intervient pas.

La décision du Médiateur est décisive et permet de clore le dossier.

Le délai moyen de traitement des litiges soumis à une médiation ressort à 20 jours. Ce délai intègre la période nécessaire à l'instruction du dossier et s'inscrit dans celui fixé au travers de la Charte de la Médiation, soit 2 mois.

MÉTHODOLOGIE D'EXAMEN DES DOSSIERS

La relation entre la banque et le client est contractualisée par la signature d'une convention de compte.

Cette contractualisation se traduit par l'obligation pour la banque de respecter ses engagements – ce qui est normal – et à défaut d'en supporter les conséquences puisque le client peut subir un préjudice.

Dans la pratique, si la banque ne peut justifier sa position en présentant les documents contractuels, le client doit être dédommagé.

A contrario, les arguments consistant de part ou d'autre à évoquer d'éventuelles promesses non contractualisées ne peuvent être retenus par le Médiateur, car aucune preuve n'existe.

De telles situations peuvent se présenter par exemple en matière de placements financiers : le client se doit de confirmer par écrit ses ordres et la banque de concrétiser par écrit toute convention particulière.

C'est également vrai pour toute opération courante de gestion du compte, du type virement ou chèque non signé.

La médiation en 2013

La médiation en 2013 est en augmentation de + 44.53 % par rapport à 2012.

L'explication de cette situation est due en grande partie au fait de la communication systématique et obligatoire de l'adresse du Médiateur dans les réponses du Service Relations Clientèle lorsque celui-ci rejette totalement ou partiellement la demande du client. De plus le recours à la médiation est mentionné à l'occasion de la publication de différentes recommandations et règles qui sont mises en œuvre.

La mise en application de cette nouvelle règle est intervenue en septembre 2012 et est encore trop récente pour que l'on puisse porter un jugement sur cette initiative.

UNE TENDANCE DES CLIENTS DE REMONTER LOIN DANS LE PASSÉ POUR SOUMETTRE À LA MÉDIATION DES LITIGES ANCIENS

Durant l'année 2013, un certain nombre de clients, en augmentation par rapport aux années antérieures ont soumis à la médiation des dossiers datant de plus de cinq ans ou même parfois davantage. De plus certains clients s'appuient sur des lois récentes (loi Lagarde par exemple) pour justifier leurs demandes, considérant en quelque sorte que les lois peuvent être rétroactives.

Il en va de même des réclamations de clients qui invoquent le défaut de conseil pour des contrats anciens pour lesquels ils dénoncent la non application de la directive européenne MIF qui existe seulement depuis novembre 2007 alors que de telles lois n'existaient pas au moment de la signature de leurs contrats.

Tout se passe comme si d'anciens contrats pouvaient être jugés à la lumière de la législation récente et actuelle.

DE L'INTÉRÊT DE LA POSSIBILITÉ DE RÉTRACTATION

On ne saurait trop dire combien cette possibilité donnée aux consommateurs de biens et de services est importante pour sa protection. Elle devrait s'appliquer encore plus que ce n'est le cas aujourd'hui.

Il serait important que les agences mentionnent et commentent cette protection donnée aux consommateurs, ceci d'autant plus que certains évoquent parfois, mais sans justification, le fait qu'ils ont été plus ou moins incités ou mêmes « forcés » à souscrire tel ou tel placement ou contrat.

DEUX SUJETS RÉCURRENTS DE RÉCLAMATION

• En matière de Prêts Immobiliers :

Les indemnités dues par le client en cas de remboursement anticipé du prêt.

Il convient d'attirer l'attention du client sur cette obligation à laquelle la banque ne peut se soustraire sauf s'il existe un avenant écrit au contrat signé entre les deux parties au moment de la souscription du contrat. On assiste à une augmentation de la part des clients d'une demande de non paiement des indemnités.

• En matière de PERP :

En cas de difficultés financières, les clients ayant souscrit un PERP ne comprennent pas qu'ils ne puissent pas récupérer leurs fonds. Il serait nécessaire que la législation soit revue sur ce point lorsqu'il s'agit de sommes inférieures à un certain montant. On peut aussi s'interroger sur la pertinence d'offrir un tel produit à des clients très jeunes qui sont généralement ceux qui réclament la possibilité de récupérer leurs fonds, souvent au moment où ils souhaiteraient envisager un achat immobilier.

En tous cas, compte tenu de la situation actuelle, il paraît important pour les banques de signaler à tout client souscrivant un PERP qu'il ne lui sera pas possible de récupérer ses fonds sauf dans certaines conditions et de rappeler que le PERP n'est qu'un produit de retraite.

La médiation en 2013

EN CE QUI CONCERNE LES FRAIS PRÉLEVÉS PAR LA BANQUE

Il s'agit de la question la moins bien tolérée par les clients et qui aurait avantage à toujours être rappelée au moment où l'agence s'aperçoit des difficultés financières rencontrées par un client et de la nécessité qu'il y a à l'informer le plus tôt possible des frais qu'il risque d'avoir à payer en cas de gestion défectueuse de ce compte.

En effet certains clients se plaignent de ne pas avoir été avertis à temps d'un découvert prochain qui risque de survenir.

Dans une période de difficultés et en matière de gestion des comptes, toutes les mesures qui peuvent être prises pour avertir le client à l'avance ne peuvent que contribuer à une meilleure relation banque-clients.

LES AVIS DU MÉDIATEUR

Pour 20 % des demandes la décision du Médiateur est entièrement ou partiellement favorable au client. Les réponses négatives sont généralement le fait de l'application de décisions contractuelles entre le client et la banque.

Le « défaut de conseil » est de plus en plus utilisé par les clients et demande une analyse très approfondie de la réclamation pour donner au client une réponse juste et digne de la médiation.

EN CONCLUSION

À partir du traitement des dossiers soumis à la médiation qui sont en 2013 en progression constante (+ 44 %), il est possible de définir les éléments essentiels d'une bonne relation entre la banque et son client.

- Celle-ci est basée sur l'impérieuse nécessité pour la banque de donner au client pour toute opération une information complète, précise et compréhensible et des conseils pertinents et adaptés en même temps que de l'avertir, dans les contrats souscrits, des problèmes qui peuvent par la suite se poser.
L'un des grands griefs faits à la banque est qu'il n'a pas été informé à l'avance de ce qui pouvait lui arriver par la suite.
- Quant au client, il lui appartient d'avoir à l'esprit qu'en ouvrant un compte et en faisant des opérations sur ce compte, il est tenu à respecter certaines conditions générales qui s'imposent à lui et notamment la plus essentielles d'entre elles à savoir qu'il doit être certain de disposer sur son compte des sommes nécessaires pour régler les fonds qu'il engage.

On constate que ce principe est de moins en moins respecté et cet état de fait conduit à penser combien il est important pour la banque et pour le client que ce dernier soit mis en garde plus qu'il ne l'est à l'heure actuelle des opérations qui peuvent être risquées.

Dans ce sens la médiation joue un rôle pédagogique important dans le développement harmonieux de la relation client-banque.

Christiane Scrivener

NB : Il est à noter que les réflexions ci-dessus s'appliquent aussi aux dossiers traités pour Crédit du Nord.

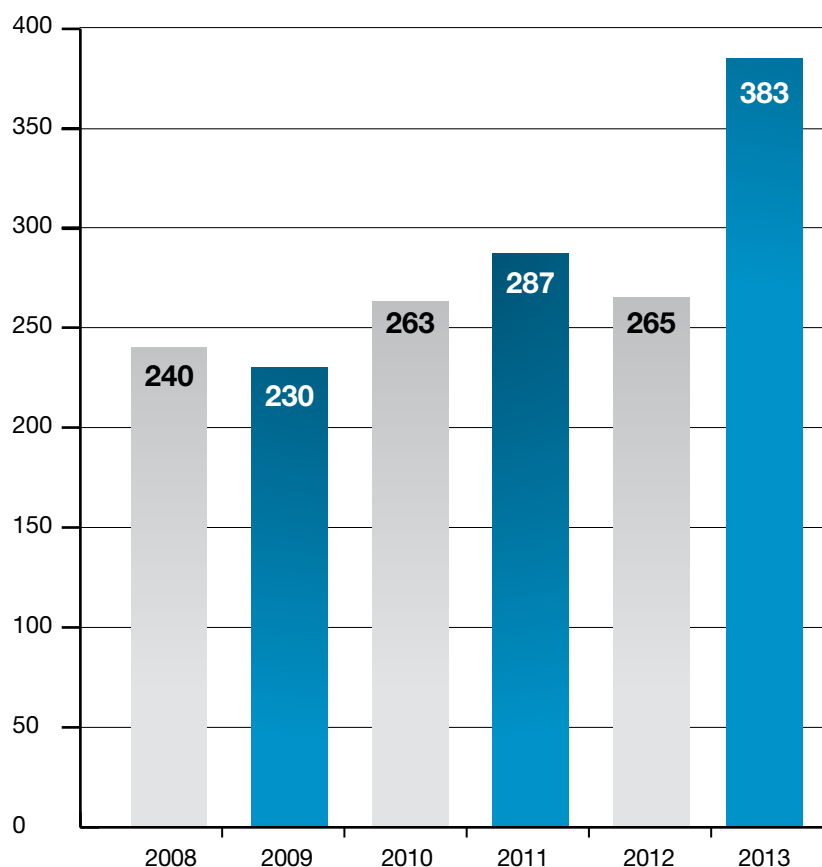
3^e PARTIE

Évolution de l'activité de médiation 2008-2013

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR

| | Dossiers traités | Total des réclamations | % |
|------|------------------|------------------------|--------|
| 2008 | 240 | 9 452 | 2,44 % |
| 2009 | 230 | 10 353 | 2,22 % |
| 2010 | 263 | 10 114 | 2,60 % |
| 2011 | 287 | 9 931 | 2,89 % |
| 2012 | 265 | 8 417 | 3,15 % |
| 2013 | 383 | 9783 | 3,91 % |

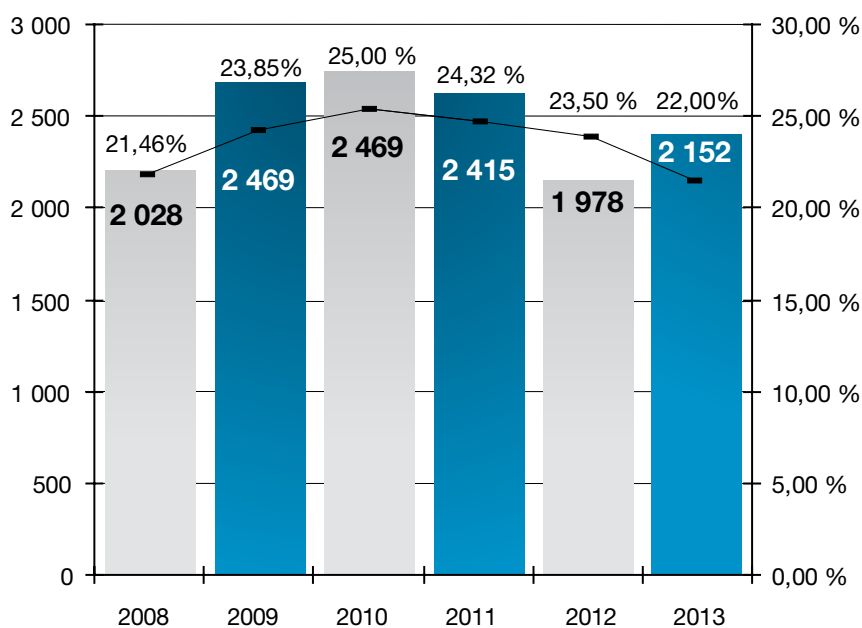
Le nombre de dossiers traités par la médiation en 2013 est en augmentation sensible, + 44,53 % par rapport à 2012. Cette évolution, largement supérieure à celle du nombre de courriers adressés au Médiateur (+ 8,8 %), trouve son explication, pour une grande part, dans la communication systématique de l'adresse du Médiateur dans les réponses de la banque rejetant partiellement ou totalement la demande des clients.



ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION

| | Demandes de médiation | Total des réclamations | % |
|-------------|------------------------------|-------------------------------|----------------|
| 2008 | 2 028 | 9 452 | 21,46 % |
| 2009 | 2 469 | 10 353 | 23,85 % |
| 2010 | 2 526 | 10 114 | 24,95 % |
| 2011 | 2 415 | 9 931 | 24,32 % |
| 2012 | 1 978 | 8 417 | 23,50 % |
| 2013 | 2 152 | 9783 | 22,00 % |

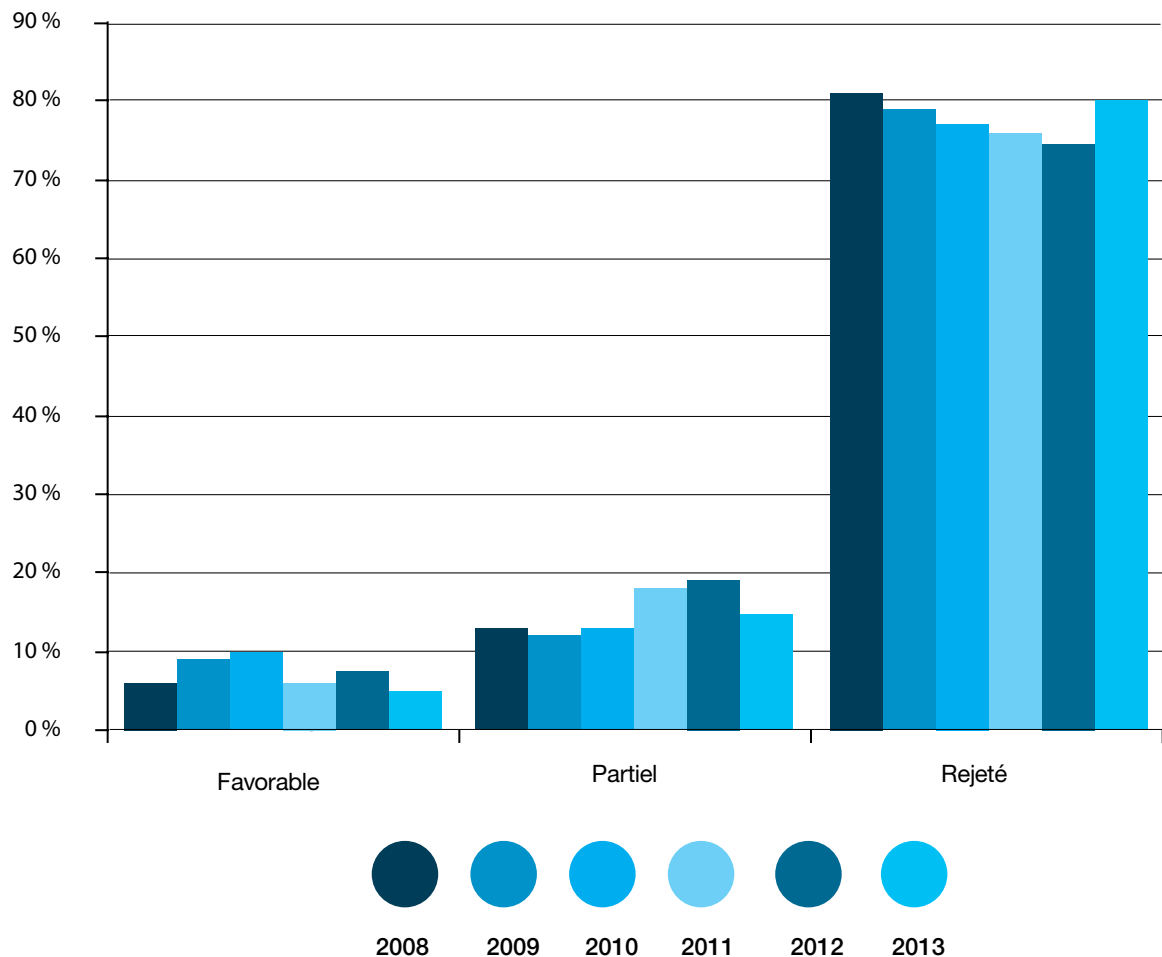
Après une diminution de la saisine du médiateur depuis 2011, le nombre de courrier directement adressé à la médiation est de nouveau en hausse. En plus de l'information systématique de la possibilité pour le client de recourir à la Médiation, vue ci-dessus, cette évolution résulte d'une communication plus forte, notamment à l'occasion de la publication des différentes recommandations et règles mises en œuvre.



DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR : RÉPARTITION PAR AVIS

| | Avis favorable | Avis partiellement favorable | Avis rejeté |
|------|----------------|------------------------------|-------------|
| 2008 | 6 % | 13 % | 81 % |
| 2009 | 9 % | 12 % | 79 % |
| 2010 | 10 % | 13 % | 77 % |
| 2011 | 6 % | 18 % | 76 % |
| 2012 | 7 % | 19 % | 74 % |
| 2013 | 6 % | 14 % | 80 % |

Pour 20 % des demandes, la décision du médiateur est entièrement ou partiellement favorable au client. Les réponses défavorables résultent principalement de l'existence d'une relation contractualisée entre le client et la banque.



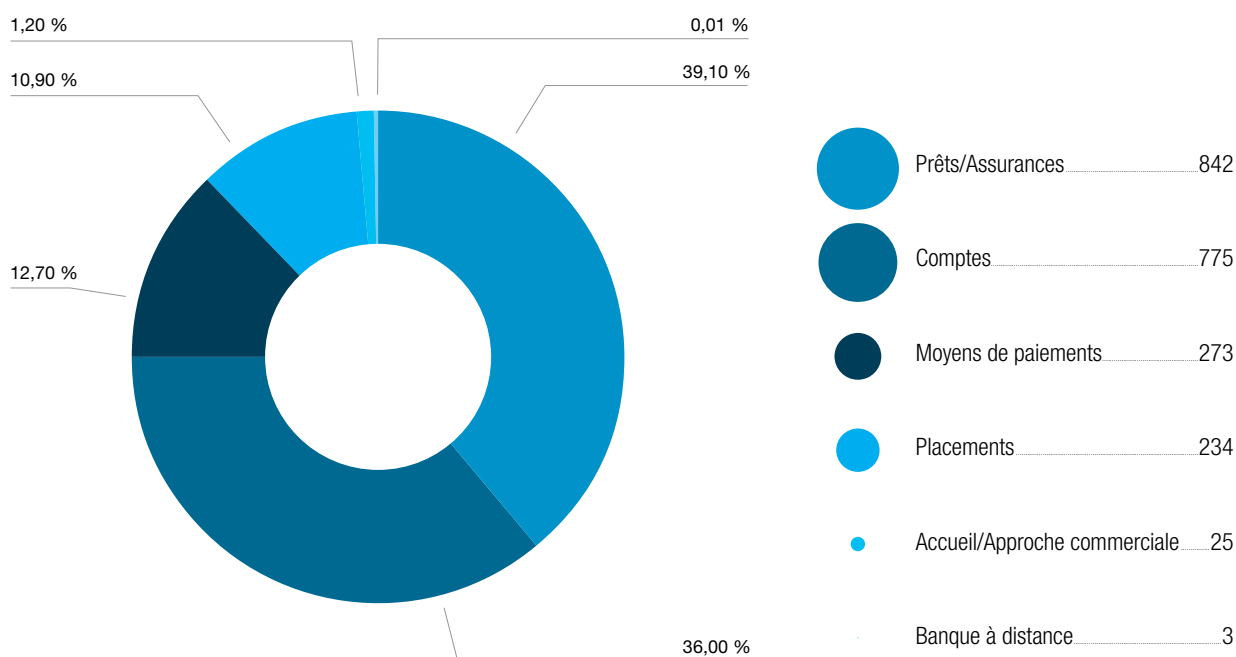
4^e PARTIE

Activité du Médiateur 2013

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR

| Produit | % | Nombre |
|------------------------------|---------|--------|
| Prêts/Assurances | 39,10 % | 842 |
| Comptes | 36,00 % | 775 |
| Moyens de paiements | 12,70 % | 273 |
| Placements | 10,90 % | 234 |
| Accueil/Approche commerciale | 1,20 % | 25 |
| Banque à distance | 0,01 % | 3 |

Les réclamations clients portant sur le fonctionnement des comptes et sur les prêts représentent plus de 70 % des courriers adressés au Médiateur.



RÉPARTITION PAR FAMILLE DE PRODUITS DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR

| Produit | % | Nombre |
|------------------------------|---------|--------|
| Comptes | 33,70 % | 129 |
| Prêts/Assurances | 31,90 % | 122 |
| Placements | 23,50 % | 90 |
| Moyens de paiements | 10,40 % | 40 |
| Accueil/Approche commerciale | 0,05 % | 2 |
| Banque à distance | 0 % | 0 |

La baisse des dossiers concernant les placements financiers, devenu le thème principal des courriers adressés au médiateur pendant la crise, se poursuit sur 2013 ne représentant plus que 23,5 % des litiges. Si nombre de dossiers traités dans le cadre de la Médiation a fortement augmenté, les courriers concernant les placements sont en baisse. La part des prêts et assurances est stable par rapport à l'année 2012. Les litiges sur les comptes deviennent le premier motif de recours à la médiation.

Comptes :

Les motifs principaux de réclamation sur les opérations liées au compte courant résultent : des dysfonctionnements subis, d'un manque de qualité des services, des décisions agences et de la tarification. Les deux griefs ayant le plus augmenté entre 2012 et 2013 sont les dysfonctionnements et le manque de qualité des services.

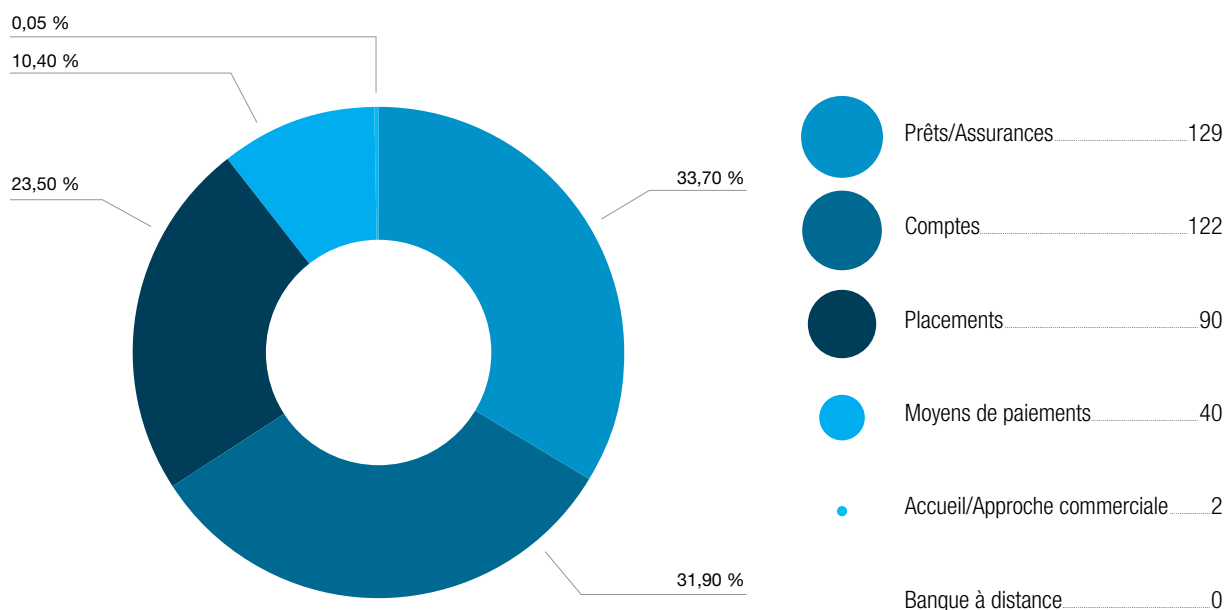
Prêt/Assurances :

Les réclamations concernant l'assurance des personnes n'entrant pas dans le domaine de compétence du Médiateur, celui-ci, dans sa réponse, renvoi systématiquement le réclamant vers le Médiateur des Assurances.

Les prêts représentent l'essentiel des réclamations traitées par le Médiateur (97). Les prêts immobiliers représentent 40% des litiges avec comme motifs principaux : le refus d'octroi de crédit par la banque, la qualité des services et la tarification. Ce dernier grief est notamment évoqué lors de d'une demande de renégociation des taux refusée par la banque.

Placements financiers :

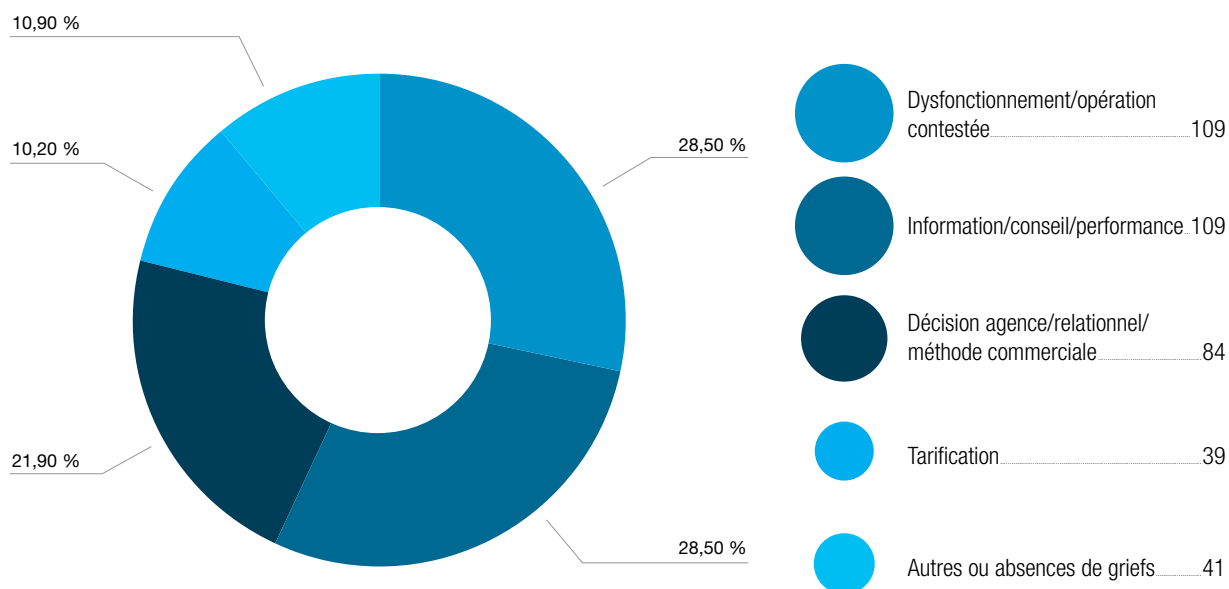
Dans le détail nous observons que dans 52 % des réclamations sur les placements financiers les clients reprochent à la banque un défaut de conseil ou se plaignent d'un manque de performance. Il faut cependant noter une faible augmentation du nombre de courrier concernant ces griefs. Les griefs enregistrant la plus forte hausse des motifs de contestation auprès de la Médiation sont les dysfonctionnements rencontrés, la qualité des services.



RÉPARTITION PAR GRIEFS DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR

| Famille de griefs | % | Nombre |
|---|---------|--------|
| Dysfonctionnement/opération contestée | 28,50 % | 109 |
| Information/conseil/performance | 28,50 % | 109 |
| Décision agence/relationnel/méthode commerciale | 21,90 % | 84 |
| Tarification | 10,20 % | 39 |
| Autres ou absences de griefs | 10,90 % | 41 |

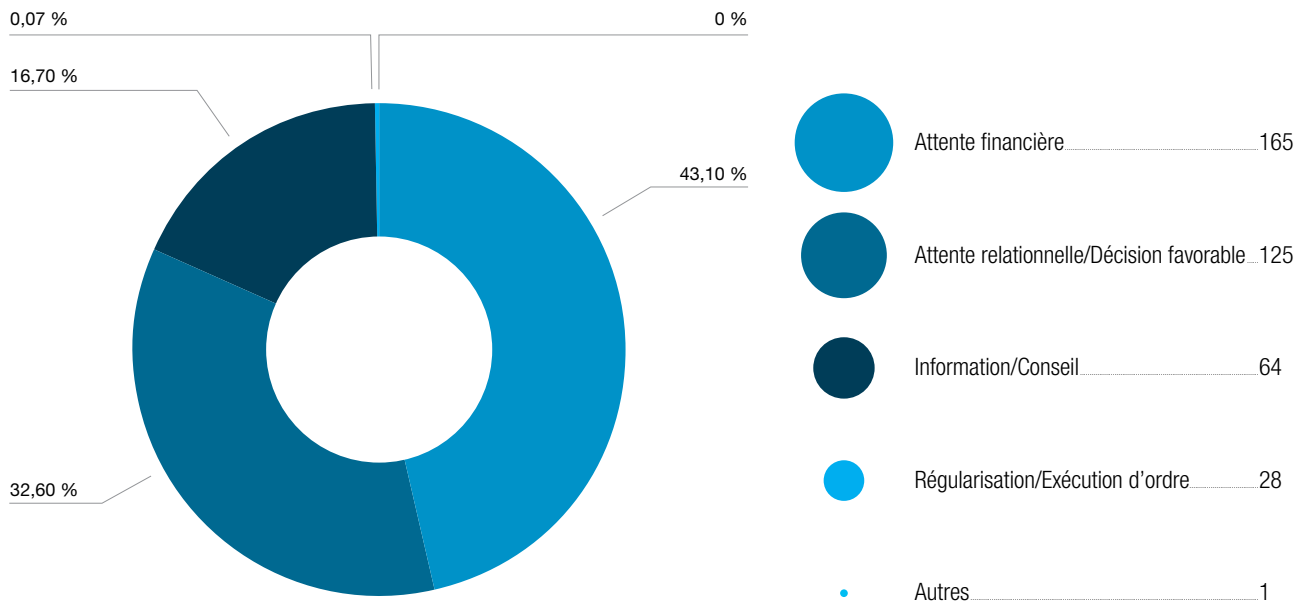
Le manque d'information et de conseil, la qualité des services et la décision des agences sont les motifs les plus souvent invoqués lors des demandes de médiation. Cela confirme l'importance de la bonne communication entre le client et le conseiller lors de la présentation du produit ou du service.



RÉPARTITION PAR ATTENTE DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR

| Famille d'attente | % | Nombre |
|--|---------|--------|
| Attente financière | 43,10 % | 165 |
| Attente relationnelle/décision favorable | 32,60 % | 125 |
| Information/conseil | 16,70 % | 64 |
| Régularisation/Exécution d'ordre | 0,07 % | 28 |
| Autres | 0 % | 1 |

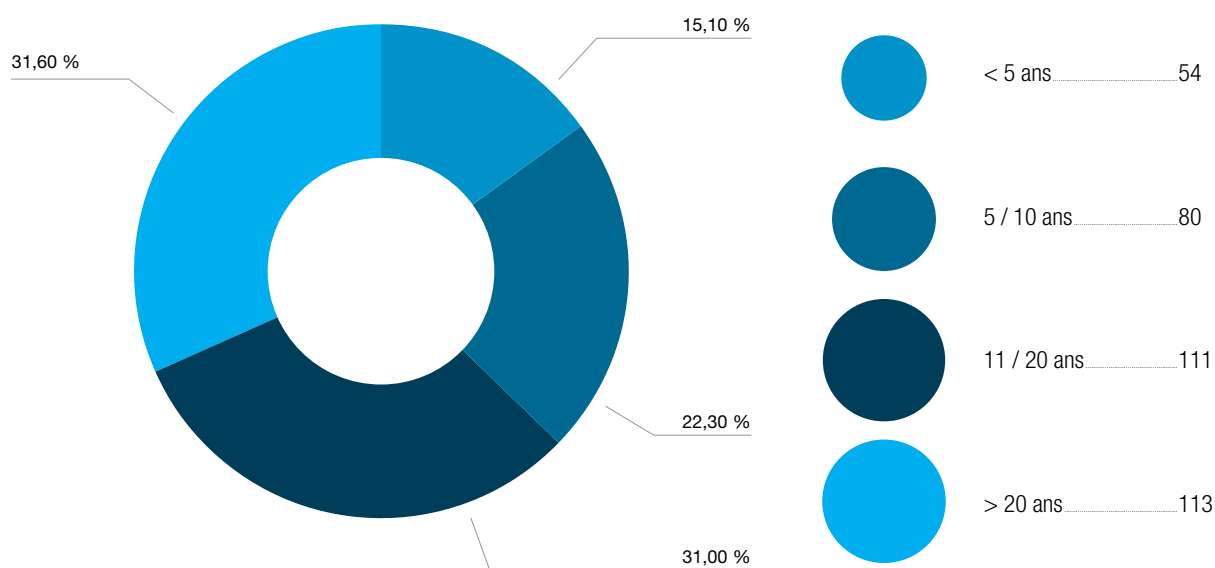
Le versement d'une compensation financière reste l'attente la plus importante. Les clients sollicitent le Médiateur pour que la banque rembourse les sommes perçues ou, pour obtenir des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi.



RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ DE RELATION DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR

| Ancienneté de la relation | % | Nombre |
|---------------------------|---------|--------|
| < 5 ans | 15,10 % | 54 |
| 5 / 10 ans | 22,30 % | 80 |
| 11 / 20 ans | 31,00 % | 111 |
| > 20 ans | 31,60 % | 113 |

L'on n'observe pas de différence marquée des réclamants selon l'ancienneté de leur relation avec la banque.



RÉPARTITION PAR ÂGE DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR

| Âges | % | Nombre |
|--------------|---------|--------|
| Non concerné | 12,80 % | 49 |
| < 25 ans | 2,10 % | 8 |
| 25 / 34 ans | 10,20 % | 39 |
| 35 / 44 ans | 14,40 % | 55 |
| 45 / 54 ans | 14,40 % | 55 |
| 55 / 64 ans | 13,30 % | 51 |
| 65 / 74 ans | 15,90 % | 61 |
| > 74 ans | 17,00 % | 65 |

Les tranches d'âges les plus représentées dans les dossiers traités par la médiation sont les classes situées entre 35 et 64 ans.

