

MEDIATION SOCIETE GENERALE

Rapport d'activité 2016

Avant-propos

Le présent rapport est le premier qui a été établi en conformité avec la réglementation nouvelle

Ma prise de fonction, le 1^{er} 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.

D'un commun accord, la décision avait été en effet prise d'engager, sans attendre la transposition de la directive dans notre droit interne, les travaux permettant de répondre, dès leur entrée en vigueur, aux exigences de la réglementation nouvelle¹.

Ces travaux 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 médiateur². 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 place³. 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.

Si les travaux liés à la mise en œuvre du dispositif nouveau ont occupé le service médiation une grande partie de l'année 2016, le traitement des réclamations n'en a pas pourtant été négligé.

Le nombre de demandes de médiation a connu en 2016 une très forte augmentation pour atteindre un nombre de saisines sans précédent, 3948 demandes ayant été adressées au médiateur.

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 3948 réclamations reçues par le médiateur, 398 ont été déclarées recevables. Le taux élevé des demandes irrecevables suscité la réflexion, car un nombre important de réclamations ayant dû être rejetées faute pour les demandeurs d'avoir épuisé les recours internes à la banque (3515).

¹ 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.

² Un premier collaborateur, Mme Catherine Vivent, a été nommé, au cours du premier trimestre 2015 et un second, Mme Anne-Sophie Casal, est venu au cours du deuxième trimestre 2016 renforcer l'effectif.

³ Ce site n'est accessible au public que depuis mai 2016.

S'agissant des thèmes sur lesquels les réclamations ont porté, on doit constater qu'ils portent principalement sur le cœur de l'activité bancaire (dépôt, crédit et moyens de paiement).

S'agissant de ma situation personnelle, mon dossier a été présenté en février 2017 à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et devrait conduire prochainement à mon référencement sur la liste des médiateurs de la consommation.

Le présent rapport prend en compte les exigences de l'article R.614-2 du code de la consommation, ce qui conduit à en modifier la présentation.

Fait à La Défense, le 10 novembre 2017

Yves Gérard

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

Nombre de demandes de Médiation

Répartition	2015	2016
Nombre de courriers médiateur	2001	3948
Irrecevables	1637	3550
Recevables	364	398

Les demandes de médiation en 2016 (3948) ont fortement augmenté (+97,30%). Cette augmentation est due pour une large part à la mise en place du site internet (1709 par formulaires internet) mais pas exclusivement. En effet le périmètre des demandes de médiation a été revu et leur comptabilisation affinée.

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%

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables par le médiateur	398
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	3515
Réclamations hors champ de compétence	35
Total des réclamations reçues par le médiateur	3948

Une première analyse montre que le taux de recevabilité (10,08%) s'est nettement détérioré. La raison en est certainement la mise en place du site internet (89 saisines par internet recevables pour 1709 saisines, soit un taux de 5%) mais ce n'est pas la seule explication. 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 (89,03 % 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 35 dossiers hors champ de compétence du Médiateur (0,89% 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 propositions de solution

- 2010 : 250
- 2011 : 287
- 2012 : 266
- 2013 : 383
- 2014 : 448
- 2015 : 300
- 2016 : 456

L'augmentation très sensible des propositions de solution a été due à une mobilisation du service de médiation pour résorber le stock et faire face à l'accroissement des demandes.

Aucune médiation n'a été interrompue à la demande de l'une des parties.

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

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

Les trois opérations de banque (crédit, compte et moyens de paiement) représentent à elles seules près de 80% des demandes de médiation comme des 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.

On notera l'émergence d'une nouvelle catégorie de réclamations, celles portant sur les dépôts effectués au moyen d'un automate bancaire.

Délais de réponse

Le délai moyen de réponse est de 86 jours.

La mise en place d'une procédure nouvelle avec une équipe dédiée exclusivement à la médiation s'est traduite mécaniquement par un allongement du délai de traitement, le temps pour l'équipe du service de médiation de s'approprier les techniques nouvelles et de préciser avec les services concernés les éléments indispensables à l'examen des dossiers.

Dossiers traités par le Médiateur : Répartition par propositions de solution

Année 2016

Répartitions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	59
	Conclusions partiellement favorables	78
Conclusions défavorables au client		319

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

Après avoir fortement chuté, passant de 84% en 2014 à 60,3% en 2015, le taux de propositions totalement défavorables est légèrement inférieur à 70%. Ce taux se situe dans la fourchette habituelle.