

N

# **MEDIATION SOCIETE GENERALE**

---

**Rapport d'activité 2019**

## TABLE DES MATIERES

Avant-Propos.....	3
I Le médiateur auprès de Société Générale.....	5
II Les données relatives à l'activité de la médiation....	6
III Examen des dossiers traités.....	9
IV Exemples de médiation.....	12
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 trois collaborateurs<sup>2</sup> placés le temps de leur affectation sous la responsabilité fonctionnelle et hiérarchique du médiateur. Il a pour mission d'assurer le traitement administratif des différends opposant les clients consommateurs à une banque du Groupe Société Générale<sup>3</sup> 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.

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).

Enfin un site internet propre à la médiation du groupe Société Générale a été mis en place<sup>4</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 2019 une nouvelle diminution pour atteindre un nombre de saisines de 3148. Il reste à un niveau toutefois élevé, comparé au nombre de saisine antérieure à la réglementation nouvelle encadrant la médiation.

Alors que nous avons mis en place des mesures en accord avec Société Générale pour réduire le nombre de dossiers irrecevables, ces dernières n'ont pas encore montré leur efficacité, l'irrecevabilité étant due pour l'essentiel à une saisine prématurée du médiateur.

Même si le phénomène n'est pas propre à la médiation auprès de Société Générale comme plus généralement à la médiation bancaire mais affecte tous les secteurs d'activité, le taux des demandes irrecevables reste en effet 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 (2686).

L'année 2019 a été marquée par un renforcement du service de médiation avec le recrutement d'une assistante, laquelle a pris ses fonctions en décembre 2019, et par

---

<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> Sur la composition exacte du service médiation cf. 1.2.infra

<sup>3</sup> A l'exception de Boursorama, qui relève de la compétence du médiateur auprès de la Fédération Bancaire.

<sup>4</sup> Ce site n'est accessible au public que depuis mai 2016.

les travaux menés pour disposer d'un logiciel affecté à la médiation, l'objectif étant d'améliorer l'efficacité de la médiation.

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).

Fait à La Défense, le 10 septembre 2020

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).

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.

## **3. L'équipe de la médiation :**

Le service Médiation, qui agit en totale indépendance de la banque, a fonctionné en 2019 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<sup>er</sup> mars 2019) et d'une assistante Mme Estelle Dijoux (en poste à partir du 16 décembre). L'équipe de médiation n'a toutefois eu que deux collaborateurs pendant l'année 2019, Laurence Conques ayant été recrutée pour pallier une absence pour congés maternité.

## **2. Formation :**

Au cours de l'année 2019, 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 (séances du 28 mars et 24 octobre 2019), l'analyse des pratiques entre médiateurs (séance du 18 février 2019), les problèmes posés par les moyens de paiement (séance du 28 novembre 2019) et l'écoute en médiation (séance du 6 juin 2019).

### 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 Cercle des médiateurs bancaires a rencontré le 6 juin 2019 une délégation des représentants de la Commission nationale informatique et libertés avec Mme La Présidente Marie-Laure Denis, le 28 juin une délégation de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation avec son président M. El-Nouchi et le 10 décembre 2019 une délégation de l'ACPR.

Le 25 juin 2019, j'ai, en qualité de président du Cercle des médiateurs bancaires, présenté à la réunion plénière du Comité consultatif de secteur financier le bilan de l'activité de 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
Nombre demandes de médiation	2001	3948	4369	3245	3148
Irrecevables	1637	3550	3943	2789	2769
Recevables	364	398	426	456	379

### 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%
2017	426	4369	9,75%
2018	456	3245	14,05%
2019	379	3148	12%

## Répartition lettres/formulaires

Répartition lettres/formulaires			
	Total	Lettres	Formulaires internet
<b>Courriers reçus</b>	<b>4944</b>	<b>2072</b>	<b>2872</b>
<b>Demandes de médiation</b>	<b>3148</b>	<b>1419</b>	<b>1729</b>
<i>Irrecevables</i>	2769	1145	1624
<i>Recevables</i>	379	252	127

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables par le médiateur	379
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	2686
Réclamations hors champ de compétence	83
<b>Total des réclamations reçues par le médiateur</b>	<b>3148</b>

Ces données appellent les observations suivantes.

La première est que les demandes de médiation ont encore diminué en 2019 (3148) même si la diminution est moindre que celle enregistrée en 2018 (-34%). Le nombre de saisines reste toutefois à un niveau élevé si on le compare à celui enregistré avant l'entrée en vigueur de la réglementation nouvelle. Il ne saurait donc être contesté qu'elle a entraîné une meilleure connaissance par les consommateurs du médiateur et de son office.

La deuxième est que le nombre de dossiers irrecevables demeure encore beaucoup trop élevé en dépit des mesures prises pour en diminuer l'importance. Ce taux, qui pour l'essentiel est dû au non-épuisement des recours internes par les clients consommateurs (90% des saisines irrecevables) 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 83 dossiers hors champ de compétence du Médiateur (2,99% des saisines irrecevables) 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

- 2015 : 300
- 2016 : 456
- 2017 : 306
- 2018 : 408
- 2019 : 300

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

D'une année sur l'autre, la répartition des dossiers ne subit pas de changement, les trois opérations de banque (crédit, compte et moyens de paiement) représentant à elles seules plus de 70% des demandes de médiation.

S'agissant des comptes, les demandes ont principalement porté sur leur clôture et le 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 assiste également à l'émergence de virements frauduleux effectués à partir de l'espace internet du client et à des demandes de mise en jeu de la procédure chargeback (procédure mise au point par les réseaux Visa et Mastercard tendant à obtenir le remboursement d'opérations contestées).

On note encore l'importance que prend le traitement des dossiers relatifs aux moyens de paiement qui depuis 2018 dépassent en importance le thème des crédits.

### Délais de réponse

Après consolidation, le délai moyen de réponse est de 111 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 également par les mouvements qui ont affecté le service de médiation (départ en congés de maternité et recrutement d'une remplaçante). Des ressources ont été affectées en vue de son amélioration par le recrutement d'une assistante et la mise en place d'un logiciel qui devrait être déployé en 2020.

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

A noter que 11 dossiers ont donné lieu à des propositions ne pouvant être classées dans l'une de ces rubriques

Répartitions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	27
	Conclusions partiellement favorables	50
Conclusions défavorables au client		212

Avis	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Favorable	6%	7%	6%	4%	10 %	13%	15%	13%	9,35%
Partiel	18%	19%	14%	12%	30%	17%	8%	10%	17,3%
Rejeté	76%	74%	80%	84%	60%	70%	77%	77%	73,35%

## **IV.EXEMPLES DE MEDIATION**

### **1.Fonctionnement et dénonciation du compte :**

Les faits :

Le client de la banque avait voulu remettre au crédit de son compte la somme de 150 000 euros retirée, selon lui, de son coffre-fort qu'il avait loué à cette même banque.

Malgré ses diverses sollicitations et explications, la banque s'est opposée à la remise des fonds sur votre compte, précisant que les éléments en sa possession ne lui permettaient pas de connaître la provenance des fonds et leur traçabilité, puis lui a signifié sa décision de procéder sous un délai de 60 jours à la clôture de son compte et à la dénonciation du contrat de location de coffre souscrit en 2009.

Examen de la demande :

S'agissant de la clôture du compte et de la résiliation de contrat de coffre-fort, j'ai observé que comme pour tous les contrats à durée indéterminée, chaque partie peut y mettre fin à tout moment, sans avoir de motif à indiquer mais sous réserve de ne pas abuser de son droit.

Au cas particulier, l'abus aurait consisté à ne pas avoir accordé un délai de préavis suffisant. Ayant observé le délai légal de 60 jours, j'ai considéré que la banque lui a laissé un temps suffisant pour entreprendre des démarches auprès des autres banques susceptibles d'accepter l'ouverture des comptes et, en cas de refus, pour exercer le droit au compte reconnu par la réglementation.

Tout en comprenant les difficultés pratiques engendrées par la décision de rupture des relations, dès lors qu'elle est régulièrement intervenue sans abus, ni faute de la banque, il ne m'était pas paru possible de remettre en cause la décision, laquelle relève de sa responsabilité, de clôturer ce compte.

S'agissant du refus manifesté par la banque d'accepter ce dépôt, il m'avait semblé important de souligner qu'il ne m'appartenait pas en ma qualité de médiateur d'imposer à la banque d'accepter une opération qu'elle considère comme étant contraire à ses obligations réglementaires et sanctionnées pénalement.

En effet, la banque est tenue, conformément à l'article L.561-2 du code monétaire et financier, d'exercer un contrôle sur les opérations transitant dans ses livres. Or, Société Générale soutient que les éléments transmis par le client de la banque à la suite de ses demandes ne permettent pas de justifier de la traçabilité totale des fonds.

### **2.Cartes bancaires**

Les faits :

Une cliente de Société Générale a constaté le 4 août 2018 sur son compte un achat effectué le 2 août sur un site marchand pour un montant de 1049,99 euros à l'aide sa carte bancaire.

Elle a également observé sur votre téléphone portable deux sms de la banque lui communiquant le code de sécurité pour la même opération, l'un à 10h04mn et l'autre

à 10h10 avec un numéro différent et a précisé que son téléphone n'avait pas sonné et qu'elle n'en a eu connaissance que lorsqu'elle a reçu un sms l'informant de la mise en opposition de sa carte.

Précisant qu'elle était la seule utilisatrice de son téléphone portable et de sa carte et qu'ils n'ont été ni perdus ni volés, elle a demandé le remboursement de son mécompte à la banque, qui a refusé.

Examen de la demande :

Après avoir relevé que sur le plan des principes, la position de la banque pouvait être justifiée, dès lors que l'opération a été validée par le code de sécurité adressée par sms sur le téléphone portable, j'ai considéré que les éléments fournis par la cliente me paraissaient démontrer qu'elle n'était pas à l'origine de l'achat contesté.

C'est pourquoi, prenant en compte la particularité de cette situation, j'ai demandé à la banque de prendre en charge, dans le cadre de ma médiation, le remboursement de la somme de 1049, 99 euros.

### **3.Crédit**

Les faits :

Le client de la banque, après avoir souscrit en 2008 auprès d'elle un prêt immobilier, en a renégocié les termes en 2013, par avenant.

En 2017, alors qu'il voulait procéder à son remboursement anticipé, il a constaté que la renégociation n'a pas été prise en compte par les services de la banque, pour la raison que l'avenant n'avait pas été signé dans le délai de 30 jours contractuellement prévu en conformité avec la réglementation applicable.

Soutenant que l'exemplaire a été remis et même vérifié par un conseiller de la banque, le client de la banque a mis en cause la responsabilité de la banque, en lui demandant de lui rembourser la somme de 5000 euros correspondant à la différence entre le montant du capital restant dû et celui qui aurait dû l'être si l'avenant avait été mis en vigueur.

#### Examen de la demande

L'examen de la réclamation m'avait conduit à formuler les observations suivantes.

La première est que l'avenant reçu le 20 juin 2013 avait été acceptée le 31 juillet 2013, c'est-à-dire plus de 30 jours après sa réception, d'où sa caducité. En effet l'avenant, valant offre de contrat, est valable pour une durée de 30 jours à compter de la date de sa réception par l'emprunteur. Le client ne pouvait pas ignorer ce fait, dès lors que l'avenant précise, sans ambiguïté, que la proposition « est valable 30 jours à compter de la date de sa réception par l'emprunteur ».

La deuxième observation est relative à l'affirmation, selon laquelle un employé de la banque aurait considéré l'avenant comme valide. La banque m'indique ne pas pouvoir

vérifier cette allégation non démontrée et que l'article L.312-10 du code de la consommation, dans sa rédaction alors applicable, précisait que l'acceptation doit être donnée par lettre, le cachet de la poste faisant foi, ce qui exclut un dépôt de l'offre à l'agence.

La troisième observation est que le client de la banque ne pouvait pas ignorer que l'avenant n'avait pas été mis en place. En effet les frais de dossiers d'un montant de 300 euros n'ont pas été réglés par le débit du compte, tandis que le montant des échéances prélevées ne correspondait pas aux mensualités nouvelles.

Il reste, quatrième observation, que la banque aurait dû l'aviser de la caducité de cet avenant et éventuellement lui en proposer un autre, étant précisé qu'il n'avait aucun droit acquis à l'obtenir.

Il m'avait semblé en conséquence que la banque lui a fait perdre la chance d'obtenir un tel avenant de renégociation, ce qui m'avait conduit, après avoir pris en compte ses propres fautes, à inviter la banque à lui verser la somme de 1000 euros.

## **V Recommandations du médiateur :**

Le médiateur n'a au cours de l'année 2019 décelé aucune anomalie qui nécessiterait une recommandation de sa part.

C'est ainsi qu'il s'est borné à renouveler celles qu'il avait formulées à propos de la tarification. Sans être contraire à la réglementation, il a relevé que dans certains cas leur montant pouvait apparaître trop élevé, ce qui aurait dû conduire la banque à prendre des mesures sur le fonctionnement même du compte.

Le médiateur a toutefois attiré l'attention sur l'émergence des problèmes liés aux moyens de paiement (fraudes à la carte bancaire et surtout au paiement en ligne).