

# **MEDIATION CREDIT DU NORD**

---

## **Rapport d'Activité 2015**

10/05/2016

## Avant propos

Succédant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 à Madame Christiane Scrivener comme médiateur auprès du Groupe Crédit du Nord, je ne voudrais pas établir mon premier rapport sans lui rendre l'hommage qu'elle mérite non seulement pour avoir créé la fonction dès 1996, avant même donc la loi n°2001-1168 du 11 décembre 2001, dite loi Murcef, qui l'a rendue obligatoire pour l'ensemble des établissements de crédit, mais également pour lui avoir donné la dimension qu'elle connaît actuellement.

Ma prise de fonction a coïncidé avec la mise en place du dispositif nouveau, issu de la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire 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 nouvelle<sup>1</sup>.

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 médiateur<sup>2</sup>. Il a pour mission d'assurer le traitement administratif des réclamations des clients du Groupe du Crédit du Nord mais, également et surtout, d'étudier les dossiers afin de permettre au médiateur de proposer une solution. Il présente la particularité d'être un service 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 assurant les moyens de son efficacité.

Enfin un site internet propre à la médiation du groupe Crédit du Nord vient d'être mis en place<sup>3</sup>. Il devrait permettre aux clients de la banque de déposer plus facilement leurs éventuelles réclamations et 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 au cours de l'année 2015 et 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 2015 un léger tassement par rapport à 2014, passant ainsi de 646 demandes à 642. On peut penser que la mise en place d'un site internet entraînera un accroissement des saisines mais il est impossible d'en prévoir l'impact exact en quantité et en qualité.

---

<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.151-1 à L.157-1 et R.152-1 à R.156-2 du code de la consommation dans sa rédaction antérieure au 1<sup>er</sup> juillet 2016 (articles L.611-1 et suivants du code de la consommation à compter de cette date). Le secteur bancaire est en outre régi par l'article L.316-1 du code monétaire et financier.

<sup>2</sup> Un premier collaborateur, Mme Catherine Vient, 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.

<sup>3</sup> Ce site, non encore référencé, n'est accessible au public que depuis mai 2016.

Sur les 642 réclamations reçues par le médiateur, 63 ont été déclarées recevables, un nombre important de réclamations ayant dû être rejetées faute pour les demandeurs d'avoir épuisé les recours internes à la banque (516). Dans un tel cas de figure, les dossiers sont transmis par le service de médiation au Service de relations clientèle pour traitement à donner et les clients de la banque en sont informés.

L'examen des dossiers qui m'ont été soumis montre l'existence de sujets récurrents.

Si les contestations portant sur l'absence de conseils en matière de placements financiers ont tendance à diminuer, force est de constater que cela est dû certes à la meilleure tenue des marchés financiers mais également à la mise en place d'un ensemble de règles destinées à protéger les investisseurs, en leur offrant une information adaptée.

Il convient également de relever les réclamations relatives au remboursement par anticipation des crédits. Il peut s'agir de l'indemnité de remboursement par anticipation que les demandeurs contestent devoir régler ou des intérêts intercalaires que la banque perçoit, lorsque le remboursement effectif intervient après la date initialement prévue dans le décompte qu'elle a adressé. En matière de crédit immobilier, un autre thème souvent soulevé a porté sur la perception d'intérêts intercalaires calculés entre la date de décaissement des fonds et celle de la première échéance, ces différends étant liés à l'interprétation des stipulations contractuelles ayant conduit le médiateur à demander une modification de leur rédaction.

En matière de moyens de paiement, c'est bien évidemment l'utilisation frauduleuse des cartes qui constitue l'essentiel des réclamations, qu'il s'agisse d'un paiement en ligne ou de retraits dans un distributeur automatique. Elles se présentent toutefois sous un aspect nouveau, les demandeurs soutenant le plus souvent que des retraits ont été opérés à l'aide de leurs cartes, dont ils ont conservé la possession, tandis que la banque prétend disposer des moyens de preuve attestant que c'est la carte du client, qui a été utilisée, et non un instrument contrefait.

Par ailleurs, l'année 2015 a vu apparaître les premières réclamations portant sur les taux d'intérêts négatifs.

Enfin s'agissant de la mise en conformité de ma situation personnelle, je tiens à souligner qu'un dossier a été déposé par le Groupe Crédit du Nord au Comité consultatif du secteur financier en vue de ma désignation comme médiateur et que je déposerai, en cas de désignation, une demande en vue de mon inscription par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs de la consommation.

Fait à Paris, le 10 juin 2016

Yves Gérard

Le présent rapport a été établi conformément aux comptes rendus annuels adressés à la Banque de France. A compter de 2016, il sera rédigé en conformité avec les exigences nouvelles.

## I. Les données générales

Répartition	2014	2015	Evolution 2014/2015
Nombre de courriers médiateur	646	642	-1%
Hors périmètre	45	63	40%
irrecevables	525	516	-2%
Recevables	76	63	-17%

Le nombre de réclamations est resté relativement stable, ainsi que celui portant sur les dossiers irrecevables, pour lesquels les recours internes n'ont pas été épuisés.

La catégorie « hors périmètre » comprend les dossiers « hors champ de compétence » et ceux que la banque a traités directement avec leurs clients en accord avec le médiateur. Ces derniers, représentant 12 dossiers en 2015, ont conduit à une solution totalement favorable à ces derniers.

La catégorie « hors périmètre » sera supprimée dans le prochain rapport et les dossiers traités par la banque avec l'accord du médiateur seront intégrés dans les dossiers recevables.

Dossiers hors périmètre par produits - 2015	
ASSURANCES - PREVOYANCE	1
COMPTE COURANT /Vie du Compte ( Relevés - Gestion - Incidents - CNIL)	42
CREDITS /Crédit Immobilier	5
CREDITS /Etoile Avance	1
CREDITS /FTT-Découvert	1
CREDITS /Prêt personnel	2
EPARGNE & INSTR. FINANCIERS	4
MOYENS DE PAIEMENT chèques	2
SERVICES - PACKAGES	5
<b>Total</b>	<b>63</b>

## II. Analyse des avis rendus

- 2014 : 76
- 2015 : 63

## Dossiers reçus par le Médiateur/ Répartition par produit

Produit	2015		2014	
	%	Nombre	%	Nombre
Comptes	55,90	359		
Crédits	23,20	149		
Moyens de paiement	8,25	53		
Placements	7,20	46		
Assurances-Prévoyance	1,10	7		
Opérations avec l'étranger	0,31	2		
Services-Packages	4,04	26		
<b>Total</b>		<b>642</b>		

## Dossiers Recevables/ Répartition par produit

Produit	2015		2014	
	%	Nombre	%	Nombre
Comptes	12,70	8	25	19
Crédits	42,85	27	25	19
Moyens de paiement	22,22	14	18,42	14
Placements	11,11	7	22,37	17
Assurances-Prévoyance	3,18	2	3,95	3
Opérations avec l'étranger	1,59	1	3,95	3
Services-Package	6,35	4	1,31	1
<b>Total</b>		<b>63</b>		<b>76</b>

Ce tableau appelle trois observations.

La première porte sur les réclamations relatives aux comptes. Si les réclamations reçues par le médiateur ont porté en 2015 pour plus de la moitié sur les comptes, elles ne concernent que 12,70 de celles recevables pour la même année et sont en très nette diminution par rapport à l'année 2014.

La deuxième porte sur les crédits. L'augmentation pourrait être attribuée aux indemnités de remboursement par anticipation liées aux rachats de crédit par suite de la baisse des taux et à la perception d'intérêts intercalaires lors de la mise en place des crédits.

La troisième porte sur les instruments de paiement. Le contentieux relatif à ces instruments se pose en des termes nouveaux. Les différends sont relatifs aux paiements sur internet initiés à l'aide de la procédure 3D secure et à des retraits opérés par cartes bancaires, alors que les clients soutiennent être demeurés en possession de leurs cartes.

## Issue des dossiers et indemnité moyenne

Moyenne d'indemnisation					
Issue des dossiers présentés	Nb dossiers		Nb dossiers indemnisés		Indemnité Moyenne
Favorable à la banque	52	83%	0	0%	0 €
Favorable au client	9	14%	7	78%	1 922 €
Partiellement favorable	2	3%	2	22%	400 €
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>14%</b>	<b>1 584 €</b>

Si l'on tient compte des 12 dossiers favorables traités directement par la banque en accord avec le médiateur, le chiffre des dossiers défavorables aux clients est alors de 69,33 %. Le prochain rapport intégrera ces données dans le tableau ci-dessus.

## Délais de traitement

Le délai moyen de traitement ressort à 125 jours. S'il peut paraître relativement long, deux explications peuvent être avancées. La première conjoncturelle est liée à la mise en place d'une équipe dédiée exclusivement à la médiation. La seconde est que le délai est calculé à partir de la saisine du médiateur sans attendre donc la constitution d'un dossier complet par les banques concernées.

L'objectif est d'assurer un délai de traitement de 3 mois à compter de la réclamation du client, les banques du groupe s'engageant à remettre au médiateur les documents dont il pourrait avoir besoin dans un délai d'un mois.