

MEDIATION CREDIT DU NORD

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 du Groupe du Crédit du Nord 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 assurant les moyens de son efficacité.

Enfin un site internet propre à la médiation du groupe Crédit du Nord a été mis en place³. Il permet 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 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 forte augmentation passant de 642 à 1008. La raison en est certainement la mise en place du site internet mais pas exclusivement. On peut penser également à la visibilité accrue donnée au médiateur par l'entrée en vigueur du dispositif nouveau.

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.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^{er} 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.

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 est accessible au public depuis mai 2016.

Sur les 1008 réclamations reçues par le médiateur, 275 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 (725 sur 733 dossiers irrecevables).

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

Enfin s'agissant de la mise en conformité de ma situation personnelle, je tiens à souligner que le Comité consultatif du secteur financier m'a désigné, sur proposition du Groupe Crédit du Nord comme médiateur et que ma 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 est en cours d'examen par cette dernière.

Fait à Paris, le 10 novembre 2017

Yves Gérard

I. Les données générales

Répartition	2014	2015	2016
Nombre de courriers médiateur	646	642	1008
Hors périmètre	45	63	0
irrecevables	525	516	733
Recevables	76	63	275

Le nombre de demandes de médiation ne traduit pas l'ensemble du courrier reçu par le service de médiation, qui a traité 1235 courriers.

L'année 2016 a été marquée par une augmentation sensible des demandes de médiation, dont le nombre est passé de 642 courriers à 1008, soit une augmentation de 36,31%. Il est permis de penser que la mise en place du site en est pour partie la cause (193 saisines par formulaires internet) comme la visibilité accrue donnée au médiateur par la mise en vigueur du dispositif nouveau.

Le présent rapport ne comprend plus de dossiers « hors périmètres ». La catégorie « hors périmètre » comprenait les dossiers que la banque avait traités directement avec leurs clients en accord avec le médiateur. Au nombre de 21 pour l'année 2016, ils sont désormais intégrés dans la catégorie des dossiers recevables.

Le nombre de dossiers recevables est passé de 126 (63+63) en 2015 à 275 en 2016, ce qui traduit une augmentation de 54,18%.

Si le taux d'irrecevabilité a légèrement baissé, puisqu'il est passé de 80,37% en 2015 à moins de 72,71% en 2016, il se situe à un niveau beaucoup trop élevé et mérite que soit menée une réelle réflexion. Il s'agit pour l'essentiel du non épuisement des recours internes (725 dossiers sur 733), c'est-à-dire de dossiers pour lesquels le médiateur est en principe compétent mais qu'il ne peut traiter car les clients n'ont pas suivi le processus de traitement impliquant l'exercice préalable des recours internes. Loin de

faciliter le traitement des dossiers, le non-respect du processus n'apporte aucun avantage aux clients et induit pour le médiateur une charge administrative lourde.

II. Analyse des solutions proposées

- **2014 : 76**
- **2015 : 63**
- **2016 : 199** auxquelles il convient d'ajouter 26 réponses apportées par la banque avec l'accord du médiateur.

III Analyse par produits

Dossiers traités par produit	2015	2016
Comptes	22%	36%
Crédits	41%	38%
Moyens de paiement (carte/chèque/virement)	20%	9%
Produits financiers hors assurance-vie	7%	5%
Produits d'épargne réglementée (PEL/CEL/PERP)	0 %	4%
Assurance-vie	6%	3%
Autres produits d'assurance	2%	5%
Autres	2%	0%

Dossiers recevables par produit	2015	2016
Comptes	23%	40%
Crédits	46%	32%
Moyens de paiement (carte/chèque/virement)	16%	12%
Produits financiers hors assurance-vie	7%	5%
Produits d'épargne réglementée (PEL/CEL/PERP)	0%	3%
Assurance-vie	5%	2%
Autres produits d'assurance	1%	5%
Autres	2%	1%

Qu'il s'agisse de dossiers traités ou demandes recevables, la saisine du médiateur a porté pour l'essentiel sur les trois opérations qui constituent le cœur du métier de la banque.

S'agissant des comptes, les difficultés ont essentiellement porté sur la tarification et sur les conditions de leur clôture.

S'agissant des crédits, elles ont été relatives au refus de leur octroi comme à leur rupture ainsi qu'aux pénalités perçues lors des remboursements par anticipation.

Les moyens de paiement, s'ils constituent la troisième rubrique, sont moins importants. Les différends ont porté pour l'essentiel sur l'utilisation frauduleuse des cartes.

IV. Sens des propositions de solutions

Issue des dossiers présentés	Nb dossiers	
Favorable à la banque	100	50,25%
Favorable au client	80	40,20%
Partiellement favorable	19	9,55%
Total	199	100%

Sans prendre en compte les 26 dossiers « hors périmètres », le taux de dossiers défavorables aux clients est passé 69,33% à 50,25%.

V. Délais de traitement

Le délai moyen de traitement ressort à 82 jours.