

MEDIATION CREDIT DU NORD

Rapport d'Activité 2017

Avant-propos

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.

Les travaux, qui avaient été entrepris, sans attendre l'entrée en vigueur de la réglementation nouvelle¹, 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. 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 place². 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.

Les travaux liés à la mise en œuvre du dispositif nouveau ont encore occupé le service médiation une grande partie de l'année 2017, afin de me permettre d'être référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

C'est ainsi que cette commission m'a référencé le 19 décembre 2017 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'AMF, pour me permettre, en conformité avec la réglementation nouvelle, de traiter des dossiers portant sur des litiges financiers entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

S'agissant des dossiers eux-mêmes, le nombre de demandes de médiation a connu en 2017 une augmentation pour atteindre un nombre de saisines de 4369, sans toutefois atteindre l'ampleur relevée en 2016.

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 1049 réclamations reçues par le médiateur, 281 ont été déclarées recevables. Le taux élevé des demandes irrecevables suscité la réflexion, car un nombre important

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

de réclamations ont dû être rejetées faute pour les demandeurs d'avoir épuisé les recours internes à la banque.

S'agissant des thèmes sur lesquels les réclamations ont porté, on doit constater que, comme en 2016, ils portent principalement sur le cœur de l'activité bancaire (dépôt, crédit et moyens de paiement).

Fait à Paris, le 10 septembre 2018

Yves Gérard

I. Les données générales

Répartition	2014	2015	2016	2017
Nombre de demandes de médiation	646	642	1008	1049
Hors périmètre	45	63	0	0
Irrecevables	525	516	733	768
Recevables	76	63	275	281

CREDIT DU NORD			
	Total	Lettres	Formulaires
Courriers reçus	1416	846	570
Saisines	1049	602	447
Irrecevables	768	409	359
Recevables	281	193	88

Le nombre de demandes de médiation ne traduit pas l'ensemble du courrier reçu par le service de médiation, qui a traité 1416 courriers.

L'année 2017 a été marquée par une augmentation des demandes de médiation, dont le nombre est passé de 1008 courriers à 1049, soit une augmentation de 3,91%. Cette augmentation est certes moindre que celle qui avait été observée en 2016 (+36,31%) mais elle montre que le phénomène relevé en 2016 n'était pas circonstanciel.

Il est permis de penser que la mise en place du site en est pour partie la cause (447 saisines par formulaires internet) comme la visibilité accrue donnée au médiateur par la mise en vigueur du dispositif nouveau.

Le nombre de dossiers recevables était passé de 126 (63+63) en 2015 à 275 en 2016, ce qui traduisait une augmentation de 54,18%. Il se situe en 2017 à 281 dossiers.

Le taux d'irrecevabilité (73%) se situe encore 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, 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 dossiers traités

- 2014 : 76

- **2015 : 63**
- **2016 : 199** auxquelles il convient d'ajouter 26 réponses apportées par la banque avec l'accord du médiateur.
- **2017 : 218**

III Analyse par produits

Dossiers traités par produit	2015	2016	2017
Comptes	22%	36%	42%
Crédits	41%	38%	26%
Moyens de paiement (carte/chèque/virement)	20%	9%	20%
Produits financiers hors assurance-vie	7%	5%	2%
Produits d'épargne réglementée (PEL/CEL/PERP)	0 %	4%	1%
Assurance-vie	6%	3%	3%
Autres produits d'assurance	2%	5%	0%
Autres	2%	0%	6%

Dossiers recevables par produit	2015	2016	2017
Comptes	23%	40%	40%
Crédits	46%	32%	25%
Moyens de paiement (carte/chèque/virement)	16%	12%	19%
Produits financiers hors assurance-vie	7%	5%	2%
Produits d'épargne réglementée (PEL/CEL/PERP)	0%	3%	2%
Assurance-vie	5%	2%	3%
Autres produits d'assurance	1%	5%	2%
Autres	2%	1%	7%

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	129	59%
Favorable au client	73	34%
Partiellement favorable	16	7%
Total	218	100%

V. Délais de traitement

Le délai moyen de traitement ressort à 80 jours.

Ce délai appelle une observation quant à son point de départ. Il est calculé à partir de l'envoi de l'accusé de réception de la recevabilité du dossier et non de la date à laquelle le service de médiation a reçu l'ensemble des documents lui permettant l'examen de la réclamation.