

# **MEDIATION CREDIT DU NORD**

---

## **Rapport d'Activité 2018**

## TABLE DES MATIERES

Avant Propos.....	3
Le médiateur auprès de Crédit du Nord.....	4
I Les données relatives à l'activité de la médiation....	5
II Examen des dossiers traités.....	7
III Exemples de médiation.....	10
IV Les recommandations du médiateur.....	12

## 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 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 Crédit du Nord a été mis en place<sup>2</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 2018 une diminution sensible pour atteindre un nombre de saisines de 862, leur nombre restant toutefois supérieur au niveau antérieur à l'entrée en vigueur du dispositif légal régissant la médiation de la consommation. 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.

Cette diminution n'est pas due à la réduction du nombre des dossiers recevables. Au contraire, le nombre de dossiers recevables est passé de 281 à 298, améliorant de ce fait le taux de recevabilité.

Si on peut se réjouir de constater que les mesures prises pour améliorer ce taux commencent à produire effet, il faut constater que le taux d'irrecevabilité demeure encore élevé (65,43% du nombre des saisines), ce qui suscite la réflexion, car

---

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

l'essentiel des demandes irrecevables sont dues au non-épuiement des recours internes à la banque.

S'agissant des thèmes sur lesquels les réclamations ont porté, on doit constater que, comme en 2017, ils portent principalement sur le cœur de l'activité bancaire (dépôt, crédit et moyens de paiement), étant observé que les réclamations portant sur les moyens de paiement. dépassent en nombre celles qui portent sur les crédits.

Il est vrai qu'un nouveau contentieux apparaît à la fois pour les paiements de proximité que pour ceux effectués en ligne.

Dans le souci d'améliorer l'efficacité du service, il est envisagé de procéder au recrutement d'une assistante et de doter le service d'un logiciel, l'objectif étant de libérer du temps pour la préparation et le traitement des dossiers.

Fait à Paris, le 10 septembre 2018

Yves Gérard

### Le Médiateur de la Consommation auprès de Crédit du Nord :

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.

En raison de mon référencement, j'exerce ma mission auprès de Crédit du Nord et ses filiales, Banque Courtois, Banque Kolb, Banque Laydernier, Banque Nuger, Banque Rhône Alpes, Banque Tarneaud et Société Marseillaise de Crédit.

Au cours de l'année 2018, 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, l'analyse des pratiques entre médiateurs, les problèmes posés par les moyens de paiement.

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. Je suis, à ce titre, membre du Club des Médiateurs de Services au Public depuis le 25 janvier 2018.

Le service de médiation comprend, outre le médiateur, deux collaborateurs en charge du traitement administratif et de la préparation des dossiers pour le médiateur. Ce service devrait recruter une assistante et se doter le service d'un logiciel, l'objectif étant de libérer du temps pour la préparation et le traitement des dossiers

## I. Les données générales

Répartition	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de demandes de médiation	646	642	1008	1049	862
Hors périmètre	45	63	0	0	0
Irrecevables	525	516	733	768	564
Recevables	76	63	275	281	298

CREDIT DU NORD			
	Total	Lettres	Formulaires
<b>Courriers reçus</b>	<b>1276</b>	<b>801</b>	<b>475</b>
<b>Saisines</b>	<b>862</b>	<b>554</b>	<b>308</b>
Irrecevables	564	344	220
Recevables	298	201	88

Le nombre de demandes de médiation (862) ne traduit pas l'ensemble du courrier reçu par le service de médiation, qui a traité 1276 courriers.

L'année 2018 a été marquée par une diminution des demandes de médiation, dont le nombre est passé de 1049 à 862, soit une diminution de 17,83%. On observera toutefois que le nombre de saisines reste élevé, en tout cas supérieur au niveau qu'il avait en 2015 avant l'entrée de la réglementation nouvelle.

Le nombre de dossiers recevables a en revanche augmenté. Il est passé de 281 en 2017 à 298 en 2018, soit une augmentation de 6,05%. Cette augmentation importante n'est cependant pas comparable à celle qui avait été enregistrée en 2016, laquelle s'expliquait d'une part par la suppression de la catégorie des dossiers hors périmètres et d'autre part par l'entrée en vigueur du dispositif nouveau.

Il résulte de la combinaison de ces deux données que le taux d'irrecevabilité a diminué, passant de 73% en 2017 à 65,43% en 2019. Il se situe encore à un niveau élevé et mérite que soit menée une réelle réflexion.

Il s'agit pour l'essentiel du non épuisement des recours internes (552), 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.

L'autre motif d'irrecevabilité est constitué par l'absence de compétence du médiateur (principalement en matière d'assurance pour laquelle le médiateur n'est compétent que pour la distribution des produits d'assurance).

## 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**
- **2018 : 240**

## III Analyse par produits

Dossiers recevables par produit	2015	2016	2017	2018
Comptes	23%	40%	40%	43%
Crédits	46%	32%	25%	18%
Moyens de paiement (carte/chèque/virement)	16%	12%	19%	19%
Produits financiers hors assurance-vie	7%	5%	2%	3%
Produits d'épargne réglementée (PEL/CEL/PERP)	0%	3%	2%	4%
Assurance-vie	5%	2%	3%	4%
Autres produits d'assurance	1%	5%	2%	3%
Autres	2%	1%	7%	6 %

La saisine du médiateur a porté pour l'essentiel sur les trois opérations qui constituent le cœur du métier de la banque.

Il convient toutefois de relever que le nombre de demandes portant sur les moyens de paiement a dépassé celui des litiges relatifs à des crédits.

Il est vrai qu'aux litiges classiques portant sur la perte et le vol des cartes, émergent de nouveaux différends. Il en va ainsi des opérations effectuées au moyen de cartes, qui n'ont été ni volés ni perdus, alors que la banque soutient qu'il ne s'agit pas de cartes contrefaites. On observe également la montée en puissance de litiges portant sur les paiements en ligne que les opérations aient été sécurisés par le système 3D Secure ou non ainsi que les pratiques d'hameçonnage. Ces derniers litiges sont d'un montant relativement important, en tout cas pour les clients des banques qui en sont les victimes.

La diminution du nombre de litiges portant sur les crédits s'explique en partie par le fait que le contentieux portant sur le taux effectif global est tari à raison de la jurisprudence de la Cour de cassation, qui a borné les réclamations. Les contestations portent sur le refus de leur octroi comme à leur rupture ainsi que sur les pénalités perçues lors des remboursements par anticipation. Le médiateur a également eu à connaître de litiges portant sur des prêts dont le taux d'intérêt était négatif.

Mais le contentieux le plus important est relatif au fonctionnement des comptes et à leur clôture. Ce sont les problèmes liés à la tarification bancaire qui constituent la part



la plus importante des réclamations. Si la banque respecte les principes en la matière, force est de constater que l'application de la tarification peut conduire à la perception de sommes importantes, ce qui peut conduire le médiateur à demander à la banque d'en rembourser une partie indépendamment de toute faute de sa part mais dans le cadre de l'équité qui gouverne la médiation.

#### IV. Sens des propositions de solutions

Issue des dossiers présentés	Nb dossiers	
Favorable à la banque	164	68%
Favorable au client	46	19%
Partiellement favorable	30	13%
Total	240	100%

Le taux de propositions favorables au client est un indicateur qu'il faut analyser avec précaution. Il est largement dans la dépendance de la qualité des Services clientèle des banques et doit être mesuré à l'aune de l'acceptation des banques. Or à cet égard, aucune des banques du groupe Crédit du Nord n'a refusé de suivre la proposition du médiateur.

#### V. Délais de traitement

Le délai moyen de traitement ressort à 93 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.

Afin de réduire ce délai et améliorer en conséquence l'efficacité du service, des mesures ont été prises. Il a été ainsi prévu de mettre au point un logiciel, dont l'objectif est de faciliter le travail administratif toujours chronophage ainsi que de procéder au recrutement d'une assistante qui devrait permettre aux deux rédacteurs de se consacrer à la préparation des dossiers.

### III Exemples de médiation :

#### **1.Prêt-refus**

-Les faits

Un client avait voulu procéder à la renégociation de son prêt et a reçu de la banque le 17 janvier 2017 une lettre reprenant la proposition commerciale qui lui avait été faite en novembre 2016.

Par lettre du 27 janvier 2017 ce client a indiqué qu'il attendait de la banque « de nouvelles propositions concrètes avant de prendre une autre décision ».

La banque lui a indiqué le 28 mars 2017 que faute de réponse de sa part à la proposition du 17 janvier 2017 les conditions contractuelles de son prêt d'origine se poursuivaient de plein droit.

Le 13 septembre suivant, le client indique qu'après mûre réflexion il accepte les conditions de la renégociation.

Refus de la banque le 19 septembre suivant, au motif qu'il n'avait pas marqué son accord avant 28 mars 2017 et qu'il n'est plus possible de renouveler cette proposition.

-Examen de la réclamation

La réclamation appelle de la part du médiateur deux observations.

La première est qu'après examen attentif des nombreux courriers échangés, la banque n'était plus tenue par la proposition de novembre 2016 au moment où le client l'avait acceptée. En effet il reconnaissait lui-même l'avoir d'abord refusée, de sorte qu'il y était mis fin par son refus. En tout état de cause, son acceptation n'était intervenue qu'en septembre 2017 pour une proposition initiale faite en novembre 2016 et confirmée en janvier 2017.

Compte tenu des éléments qui précèdent, la banque n'était plus engagée lorsqu'il a manifesté son acceptation et le retrait de sa proposition par la banque ne constituait pas un abus de droit compte tenu du délai dont le avait bénéficié.

La seconde est qu'une renégociation n'est jamais de droit, de sorte que la banque, qui n'était tenue par aucun engagement en ce sens, est fondée à refuser de procéder à un examen de cette demande.

Pour toutes les raisons qui précèdent, le médiateur a considéré qu'il ne pouvait répondre favorablement à la demande du client

## **2. Carte bancaire :**

-Les faits :

Un client constate le 19 septembre 2017 que son compte a été débité pour des achats qu'il soutient n'avoir pas effectués, puis que son code confidentiel avait été modifié à la suite d'une demande du 13 septembre, demande qu'il conteste avoir formulée.

Sa nouvelle carte avait en effet été dérobée, sans doute dans sa boîte aux lettres, et utilisée par le voleur, qui a pu prendre possession du code par ce stratagème.

Après avoir formé opposition et déposé plainte, il a demandé à la banque de prendre en charge ce mécompte, pour la partie non couverte par l'assurance..

La banque ayant refusé de lui verser la différence, le client a saisi le médiateur.

-Examen de la demande :

Pour justifier son refus, la banque lui oppose les conditions générales de fonctionnement des cartes bancaires, qui précisent que le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel.

Ces dispositions sont conformes à l'article L133-19 du code monétaire et financier dans sa rédaction alors applicable. En effet, selon ce texte, le titulaire de la carte n'est responsable avant son opposition qu'à concurrence de 150 euros, sauf négligence grave.

Or il semble que ne constituent une négligence grave ni le vol de sa carte dans la boîte aux lettres ni les circonstances dans lesquelles son code confidentiel a été communiqué.

Pour toutes ces raisons, le médiateur a proposé, dans le cadre de sa médiation, que la banque rembourse le préjudice restant.

## **3. Compte fonctionnement-tarifification :**

Un client de Société Marseillaise de Crédit avait saisi le médiateur d'un différend l'opposant à cette banque à propos des frais prélevés en 2017.

Le client se plaignait du montant excessif des sommes perçues sans articuler un grief précis.

Après avoir observé que ces frais, conformes à la brochure tarifaire, avaient été régulièrement perçus à la suite du fonctionnement de son compte et correspondaient à des opérations que la gestion de votre compte commandait, le médiateur, se plaçant sur le terrain de l'équité qui gouverne la médiation, a considéré que la banque aurait pu limiter le nombre de lettres qu'elle lui avait adressées pour signaler le dépassement du découvert et lui a demandé d'en rembourser le montant.

#### IV. LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR

En conclusion de l'examen des réclamations formulées au cours de l'année 2018, le médiateur entend formuler deux recommandations.

La première est relative à la tarification bancaire. Si la banque respecte les exigences légales en matière d'information préalable, il reste que cette information n'est pas toujours facilement compréhensible. C'est ainsi que les clients de la banque ne peuvent pas toujours savoir à quelle opération est liée la commission qui sera perçue. Une telle observation vaut principalement pour la commission d'intervention qui peut être prélevée aussi bien en cas de rejet du prélèvement que de son paiement.

La seconde recommandation est relative à la présentation des relevés de compte. La banque propose à ses clients des relevés de compte par rubriques, ce qui ne permet pas de suivre la chronologie des opérations et donc de connaître le solde son compte au moment où une opération est effectuée. Si ces relevés de compte présentent un intérêt pour les clients, dont le compte fonctionne sans incidents, ce n'est pas le cas des comptes dont le solde fonctionne en position débitrice. Dans ce dernier cas, la banque devrait conseiller à ses clients de retenir un relevé présentant les opérations selon un ordre chronologique de façon à pouvoir suivre son fonctionnement et son solde.