



# RAPPORT DU MÉDIATEUR

auprès de LCL pour l'année 2014



# COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2014

<b>1 – NOM DE L'ÉTABLISSEMENT (ET CODE INTERBANCAIRE CIB) ET PÉRIODE CONCERNÉE</b> .....	<b>02</b>
<b>2 – COORDONNÉES DU MÉDIATEUR</b> .....	<b>02</b>
<b>3 – ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ</b> .....	<b>02</b>
<b>4 – ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR</b> .....	<b>02</b>
4.1 – DURÉE DU MANDAT .....	02
4.2 – CHAMP DE COMPÉTENCE .....	02
4.3 – PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS .....	02
4.4 – ORIGINE DE LA SAISINE .....	03
4.5 – NOMBRE DE RÉCLAMATIONS REÇUES .....	03
<b>5 – ANALYSE PAR THÈMES DES RÉCLAMATIONS</b> .....	<b>04</b>
<b>6 – ANALYSE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR</b> .....	<b>05</b>
6.1 – DÉLAIS DE RÉPONSE .....	05
6.2 – NOMBRE DE CONCLUSIONS DE MÉDIATION FAVORABLES OU DÉFAVORABLES AU CLIENT .....	05
6.3 – NOMBRE DE CAS OÙ L'AVIS DU MÉDIATEUR A ÉTÉ SUIVI .....	05
6.4 – ASPECTS FINANCIERS .....	05
6.5 – QUELQUES EXEMPLES DE MÉDIATION .....	06
<b>7 – RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES</b> .....	<b>10</b>
7.1 – STATUT DU COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR .....	10
7.2 – MOYENS MIS À LA DISPOSITION DU MÉDIATEUR .....	10
7.3 – MISSION DU MÉDIATEUR .....	10
7.4 – ÉLABORATION OU ÉVOLUTION ÉVENTUELLE DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION SIGNÉE PAR L'ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT .....	10
<b>8 – APPRÉCIATION D'ORDRE GÉNÉRAL SUR L'ÉVOLUTION DES LITIGES</b> .....	<b>10</b>
<b>9 – PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS</b> .....	<b>10</b>
<b>ANNEXE 1 – LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE LCL</b> .....	<b>11</b>
<b>ANNEXE 2 – LA CHARTE DE LA MÉDIATION</b> .....	<b>12</b>

## **1 – NOM DE L'ÉTABLISSEMENT (ET CODE INTERBANCAIRE CIB) ET PÉRIODE CONCERNÉE**

En 2014, Monsieur Jacques VISTEL est Médiateur de :  
LCL (code interbancaire : 30002).

## **2 – COORDONNÉES DU MÉDIATEUR**

Conformément à la Charte de la Médiation, la saisine s'opère uniquement par courrier à l'adresse suivante, mentionnée notamment sur les relevés de comptes adressés à la clientèle, ainsi que sur le site internet de LCL :

**Le Médiateur auprès de LCL**  
**B.C. : 312-87**  
**75079 PARIS cedex 02**

## **3 – ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ**

Le volume des réclamations adressées au Médiateur a sensiblement diminué, totalisant 2 383 demandes contre 2 632 pour l'année précédente.

Toutefois, le nombre de saisines jugées recevables par le Médiateur poursuit sa progression, comptabilisant en effet 126 avis rendus contre 115 traités en 2013.

## **4 – ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR**

### **4.1 – DURÉE DU MANDAT**

Reconduit dans ses fonctions en février 2014, le Médiateur auprès de LCL exerce un mandat d'une durée de trois ans renouvelable.

### **4.2 – CHAMP DE COMPÉTENCE**

Le Médiateur a compétence sur les différends portant sur l'ensemble des services et produits souscrits par la seule clientèle de personnes physiques de la banque, à l'exception des réserves indiquées sur la Charte de la Médiation en annexe.

Bien qu'il n'y soit pas contraint, LCL suit, dans la quasi-totalité des cas, les préconisations du Médiateur jugées recevables ou partiellement favorables pour les clients, sous réserve que ceux-ci les acceptent.

### **4.3 – PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

La totalité des lettres adressées au Médiateur est réceptionnée et traitée par son assistant et un collaborateur. À cet effet, un accusé de réception est systématiquement adressé à chaque demandeur, lui précisant si son dossier est recevable ou hors champ de compétence du Médiateur, auquel cas celui-ci est alors transmis auprès des services concernés afin qu'ils l'informent de la suite donnée.

## 4.4 – ORIGINE DE LA SAISINE

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	2 337
Par l'intermédiaire d'associations	14
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	9
À l'initiative de l'établissement de crédit	0
Autres (conciliateur de justice, autres Médiateurs)	23
<b>TOTAL</b>	<b>2 383</b>

## 4.5 – NOMBRE DE RÉCLAMATIONS REÇUES

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le Médiateur	126
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	1 080
Réclamations que le Médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	1 177
<b>TOTAL DES RÉCLAMATIONS REÇUES</b>	<b>2 383</b>

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	0
Litige ne concernant pas la banque	7
Faits légalement prescrits	94
Action contentieuse en cours	9
Opération de crédit	431
Épargne	0
Assurances	73
Placements boursiers et financiers	0
Politique tarifaire	263
Surendettement	23
Comptes professionnels	152
Autres (accueil, relation client/banque, délivrance des moyens de paiement, non-client, demandes de relevé d'information...)	125

## 5 – ANALYSE PAR THÈME DES RÉCLAMATIONS

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur
<b>FONCTIONNEMENT DU COMPTE</b>	<b>251</b>	<b>7</b>
Ouverture, clôture, transfert de compte	53	0
Découvert autorisé/non autorisé	18	0
Interdiction bancaire	54	0
Contestations d'écritures...	126	7
<b>MOYENS DE PAIEMENT</b>	<b>359</b>	<b>42</b>
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...)	212	29
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...)	80	9
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	67	4
<b>VENTES AVEC PRIMES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>VENTES GROUPÉES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TARIFICATION</b>	<b>372</b>	<b>2</b>
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	324	0
Tarification/fonctionnement de compte titres	5	1
Tarification/autres	43	1
<b>OPÉRATIONS DE CRÉDIT</b> (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...)	<b>669</b>	<b>23</b>
<b>ÉPARGNE</b> (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	<b>165</b>	<b>11</b>
<b>PLACEMENTS FINANCIERS/BOURSIERS</b> (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...)	<b>27</b>	<b>3</b>
<b>ASSURANCES</b>	<b>200</b>	<b>35</b>
<b>AUTRES</b> (accueil, relations client/banque, politique commerciale, renseignements, successions, demandes de recherches, successions, remerciements...)	<b>340</b>	<b>3</b>

## 6 – ANALYSE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR

### 6.1 – DÉLAIS DE RÉPONSE

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	69	126
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		1
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		50
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		75

### 6.2 – NOMBRE DE CONCLUSIONS DE MÉDIATION FAVORABLES OU DÉFAVORABLES AU CLIENT

Conclusions	Nombre de dossiers concernés	
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	11
	Conclusions partiellement favorables	14
Conclusions défavorables au client		101

### 6.3 – NOMBRE DE CAS OÙ L'AVIS DU MÉDIATEUR A ÉTÉ SUIVI

Suivi des avis	Nombre de dossiers concernés	
Avis du Médiateur suivi	totalemment	18
	partiellemment	0
Avis du Médiateur non suivi*		7

\* 5 avis ont été refusés par les clients, et 2 autres sont en cours de régularisation.

### 6.4 – ASPECTS FINANCIERS

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	70,00 €	150,00 €
Maximum par dossier	500 000,00 €	9 606,00 €
Moyenne	8 093,00 €	1 624,00 €

## 6.5 – QUELQUES EXEMPLES DE MÉDIATION

### 1 – Avis rendu le 8 avril 2014

#### I – Les faits

Monsieur L. et son épouse, tous deux ingénieurs, sont clients de LCL depuis 2006. Afin d'acquérir une résidence et de financer des travaux, ils ont souhaité obtenir un prêt de LCL, tout en faisant jouer la concurrence avec une autre banque, ce qui occasionna une discussion sur le taux du prêt et de l'assurance, et donc, un certain délai, alors que la signature du contrat de vente chez le notaire avait été fixée au 29 avril 2013. LCL fit à ses clients une offre incluant un contrat d'assurance de groupe proposé par la société « CACI » qui, au cours de l'instruction, exigea de Monsieur L. des examens médicaux complémentaires en raison de l'importance du prêt demandé, qui excédait 300 000,00 euros, pratique que, semble-t-il, la banque ignorait. Monsieur L., désireux de conclure l'achat à la date prévue, accepta un autre contrat moins avantageux, mais d'un montant inférieur à 300 000,00 euros. Finalement, l'offre faite par l'agence, qui avait l'accord de Monsieur L., ne fut pas acceptée par les services compétents de LCL. Une nouvelle offre de prêt fut établie par la banque le 10 mai 2013, et fut acceptée par les époux L. le 22 mai. La vente ne put être signée, comme prévu, le 29 avril, les vendeurs acceptant un report de quinze jours, moyennant une indemnité de 400,00 euros. Le dossier de prêt prit encore du retard et les fonds ne furent finalement versés que le 27 mai, la signature de la vente ayant été successivement reportée au 13, puis au 24, et finalement fixée au 28 mai. Ces reports successifs conduisirent les vendeurs à exiger des intérêts de retard attestés par un huissier, d'un montant de 1 007,34 euros.

#### II – La demande présentée au Médiateur

Par lettre datée du 9 décembre 2013, complétée par un courrier reçu le 14 janvier 2014, Monsieur L. demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à LCL. Il considère que son conseiller a commis deux erreurs dans l'établissement des offres de prêt, qui lui ont coûté 1 407,39 euros, somme que Monsieur L. demande à LCL de lui verser.

#### III – Recommandation du Médiateur

Initialement prévue le 29 avril, la vente de la maison acquise par les époux L. dû être plusieurs fois reportée, et ne fut définitivement signée que le 28 mai, soit, à un jour près, un mois plus tard. La responsabilité du retard ainsi constaté incombe pour une part à LCL : l'agence a pensé que le dossier de prêt serait accepté par le service compétent malgré une erreur, assez faible il est vrai, sur le coût de l'assurance ; or, le dossier a été refusé, ce qui nécessita l'établissement d'une nouvelle offre. En outre, lors de l'établissement d'un calendrier qui soit compatible avec la date du 29 avril, la banque a oublié que, pour un prêt supérieur à 300 000,00 euros, la compagnie d'assurance qu'elle avait suggérée à son client imposait une visite médicale complétant le questionnaire rempli par les emprunteurs, donc des délais supplémentaires.

Cependant, il est incontestable que le délai écoulé entre la demande initiale de prêt et l'obtention finale de ce prêt, puis le déblocage des fonds, le 27 mai, a également été la conséquence du fait que Monsieur L. avait décidé de mettre en concurrence LCL avec une autre banque. Cette décision, que Monsieur L. était évidemment libre de prendre, a été à l'origine de retards, des négociations et des « allers-retours » ayant été nécessaires entre Monsieur L. et les deux banques qu'il avait mises en concurrence, tant à propos des taux ou des frais de dossier que du coût de l'assurance. L'ensemble de ces circonstances rendait la date du 29 avril difficile à respecter. Dans ces conditions, la responsabilité du retard d'un mois étant partagée, je recommande à LCL de verser aux époux L. la moitié des sommes qu'ils ont dû eux-mêmes verser à leur vendeur, soit 700,00 euros.



**Le Médiateur**  
Jacques VISTEL

*P.-S. : Le présent avis est rendu par le Médiateur au vu d'une situation particulière et d'éléments spécifiques. Par suite, il n'a pas vocation à être diffusé auprès des tiers, ni à servir de référence pour d'autres différends, y compris ceux portant sur des situations pouvant paraître similaires.*

## 2 – Avis rendu le 9 août 2014

### I – Les faits

M. C. et son épouse sont clients de LCL, respectivement depuis 2004 et 2005. Souhaitant racheter un prêt immobilier souscrit auprès d'une autre banque, ils ont signé, le 17 janvier 2011, une offre de prêt de LCL d'un montant de 105 000,00 euros. Le 8 janvier 2014, les époux C. ont demandé à leur banque d'accepter un changement d'assureur, la société « MACIF » leur offrant, pour un meilleur tarif, des garanties équivalentes à celles du contrat de groupe que LCL leur avait proposé, et qu'ils avaient accepté en même temps que le contrat de prêt. La banque refusa la substitution d'assurance souhaitée par ses clients.

### II – La demande présentée au Médiateur

Par lettre datée du 28 avril 2014, reçue le 6 mai, Monsieur et Madame C. demandent au Médiateur d'intervenir dans le litige qui les oppose à LCL. Ils relèvent que l'assurance proposée par la « MACIF » est moins onéreuse que celle acceptée en 2011, et offre des garanties équivalentes. Ils considèrent que l'article L113-12 du code des assurances leur ouvre un droit à résiliation annuel, leur contrat de prêt étant un contrat mixte.

Ils invoquent un rapport de l'Inspection générale des finances et une lettre de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, ainsi qu'un avis précédemment rendu par le Médiateur, et relèvent un cas dans lequel LCL a accepté une substitution d'assurance.

### III – Recommandation du Médiateur

Monsieur et Madame C. ne contestent pas avoir été informés, avant la signature du contrat de prêt, qu'ils avaient le droit de choisir un autre assureur que celui proposé par LCL, ainsi qu'il est précisé au § 9 des « conditions générales » du prêt qu'ils ont accepté le 17 janvier 2011. C'est donc en toute connaissance de cause qu'ils ont accepté l'assurance proposée par la banque. S'ils invoquent l'article L113-12 du code des assurances, cet article n'est pas applicable en l'espèce. Il est en effet inclus dans le Titre 1<sup>er</sup> du Livre 1<sup>er</sup> du code, et l'article L111 du même code dispose que « Les Titres 1<sup>er</sup>, 2 et 3 ne sont pas applicables aux opérations d'assurance-crédit ». Or, l'assurance d'un prêt immobilier est sans conteste une assurance-crédit. L'article L113-12 n'a d'ailleurs jamais été appliqué aux prêts immobiliers, dont l'assurance fut longtemps celle pratiquement imposée par le prêteur. Ce n'est que la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 qui a permis aux emprunteurs, avant la signature de l'offre de prêt, de choisir un autre assureur que celui proposé par le prêteur, dès lors que les garanties offertes étaient équivalentes à celle du contrat proposé par ce prêteur. Il est évident que la loi de 2010, destinée à améliorer la situation des emprunteurs, aurait été inutile si l'article L113-12 avait été applicable aux prêts immobiliers. En ce qui concerne la lettre du 28 juin 2012 de la « D.G.C.C.R.F. », je relève qu'il y est précisé que « le changement d'assurance emprunteur ne peut être réalisé qu'avec l'aval du souscripteur », le souscripteur étant l'établissement de crédit. Quant à l'avis rendu par le Médiateur, invoqué par les époux C., outre que je considère comme inadmissible qu'un tiers ait connaissance et fasse état d'une Médiation rendue dans un litige impliquant d'autres personnes, la simple lecture de cet avis montre que le litige portait uniquement sur les frais demandés par la banque pour effectuer une substitution d'assurance qu'elle avait antérieurement acceptée. En conclusion, si Monsieur et Madame C. pouvaient parfaitement, comme le leur avait indiqués la banque, choisir, avant la signature de l'offre de prêt, un autre assureur que celui suggéré par LCL, aucune disposition légale n'obligeait ce dernier à accepter la substitution d'assurance qu'ils souhaitaient, même si, dans d'autres cas, et au vu de circonstances particulières, LCL a pu accepter la substitution demandée par un client.



**Le Médiateur**  
Jacques VISTEL

*P.-S. : Le présent avis est rendu par le Médiateur au vu d'une situation particulière et d'éléments spécifiques. Par suite, il n'a pas vocation à être diffusé auprès des tiers, ni à servir de référence pour d'autres différends, y compris ceux portant sur des situations pouvant paraître similaires.*

### 3 – Avis rendu le 30 août 2014

#### I – Les faits

Monsieur et Madame B. sont clients de LCL depuis 2009. Désirant acquérir un appartement et y effectuer des travaux, ils ont accepté le 14 décembre 2010 une offre de leur banque portant sur trois prêts : un prêt relais de 350 000,00 euros, d'une durée de deux ans, destiné à financer l'achat du nouvel appartement avant que l'appartement alors occupé par les époux B. soit vendu, et deux prêts « solution fixe » d'un montant de 100 000,00 euros, destinés l'un, à l'achat de l'appartement, l'autre, à financer des travaux. Madame B., qui paraît avoir subi tout spécialement les opérations, avait affirmé le 2 février 2010, à l'issue d'un entretien d'évaluation avec son conseiller, qu'en matière de placements financiers, elle estimait qu'elle était « informée ». Depuis l'acceptation de l'offre, à la fin de 2010, les époux B. ont rencontré d'importantes difficultés pour mener à bien leur projet. LCL leur proposa d'ailleurs, au début de 2013, une indemnisation à hauteur de 4 136,91 euros qu'ils refusèrent, la trouvant insuffisante.

#### II – La demande présentée au Médiateur

Par lettre datée du 30 mai 2014, reçue le 2 juin, Maître G., avocat à la Cour, et celui des époux B., demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui oppose ses clients à LCL. En premier lieu, il relève que le prêt relais a été remboursé le 16 mars 2011, et que la banque n'a adressé à ses clients une attestation de remboursement correcte, permettant de mettre un terme à l'assurance du prêt, que le 5 octobre 2012, et que, par suite, les époux B. ont payé 1 152,00 euros une assurance devenue inutile à la suite du remboursement du prêt. Il avait été convenu, selon les époux B., qu'afin de réduire le délai de constitution des dossiers de prêts, l'assurance de groupe proposée par LCL serait adoptée dans un premier temps, les époux B. pouvant ensuite choisir librement un autre assureur. Maître G. affirme qu'ensuite, la banque refusa la délégation d'assurance, l'assurance qu'elle avait imposée n'ayant cessé que lors du remboursement anticipé des prêts, en octobre 2013, ce qui entraîna un coût de 1 877,00 euros. Il est également reproché à LCL un défaut de conseil, la banque n'ayant pas informé ses clients du coût réel de la franchise de 24 mois, ni de l'opportunité de rembourser rapidement les prêts, ce qui aurait entraîné un coût de 6 579,76 euros pour le prêt immobilier finançant l'achat de l'appartement, et de 2 312,12 euros pour celui finançant les travaux. De plus, contrairement à une promesse faite aux époux B. de ne pas facturer des frais de dossier, 400,00 euros ont été prélevés à ce titre par la banque. Enfin, il est reproché à LCL de ne pas avoir conseillé Madame B., qui disposait d'un placement de 50 000,00 euros très peu rémunéré, afin de l'orienter vers un placement plus rentable, le préjudice invoqué à ce titre étant chiffré à 1 000,00 euros. Le montant total du préjudice financier allégué par les époux B., dont ils demandent réparation à LCL, est évalué à 13 360,88 euros.

#### III – Recommandation du Médiateur

En ce qui concerne en premier lieu l'assurance du prêt relais, LCL reconnaît que c'est avec un retard de plus d'un an qu'il a remis à ses clients, le 5 octobre 2012, une attestation de remboursement permettant de cesser le versement de cotisation d'assurance. Grâce à la compréhension de l'assureur, les époux B. n'ont eu à verser des cotisations que du 16 mars 2011, date du remboursement du prêt relais, au 8 mars 2012, pour un montant de 605,99 euros, le chiffre de 1 152,00 euros, avancé par les époux B. n'étant assorti d'aucune précision. Cette somme, qui n'aurait pas été versée si LCL avait fait montre d'une diligence normale, doit être remboursée aux époux B.

En ce qui concerne en second lieu l'assurance des trois prêts accordés par LCL, ce dernier ne conteste pas que l'assurance de groupe liée aux contrats de prêts était provisoire, l'assurance souhaitée par les époux B. devant y être substituée dans les plus brefs délais suivant l'acceptation des offres de prêt. La banque n'a pas donné suite à son engagement de substitution. L'assurance de groupe n'a cessé que lors du remboursement anticipé des prêts, soit en octobre 2013 et, pour l'assurance du prêt relais, en mars 2012. Le coût de l'assurance de groupe pour les trois prêts, qui doit être remboursé aux époux B., s'élève à 1 871,34 euros.

En ce qui concerne en troisième lieu la franchise de 24 mois proposée et contenue dans les offres de prêts « solution fixe », je relève que ces offres ont été acceptées par les époux B. en 2010, sans que soit invoqué un état de faiblesse des emprunteurs et alors que Madame B. avait indiqué lors d'une évaluation réalisée en février 2010 qu'elle se considérait comme « informée en matière de placements financiers ». Ainsi, les emprunteurs avaient la possibilité, avant d'accepter l'offre de prêt, de demander toute explication souhaitable, notamment sur le coût de la franchise proposée, dont il n'est nullement établi qu'elle ait été inutile pour la conduite de l'ensemble du projet immobilier objet des prêts. La demande des époux B. sur ce point ne peut donc qu'être rejetée. Il en est de même, pour des raisons semblables, de la demande de versement par la banque d'une somme de 1 000,00 euros pour le motif qu'elle aurait manqué à son obligation de conseil en ne proposant pas à Madame B. un placement plus rémunérateur pour un capital de plus de 50 000,00 euros, placé sur un compte faiblement rémunéré.

En conclusion, le préjudice financier directement subi par Monsieur et Madame B. s'élève à 2 477,33 euros. Toutefois, probablement en raison des fautes commises tant en ce qui concerne le retard de l'attestation de remboursement du prêt relais que le non-respect de l'engagement pris lors de la signature des offres d'accepter l'assureur choisi par ses clients, LCL a accepté d'indemniser ces derniers à hauteur de 4 136,91 euros. Cette proposition me paraissant raisonnable, je recommande à LCL de la maintenir, et aux époux B., de l'accepter.



**Le Médiateur**  
Jacques VISTEL

*P.-S. : Le présent avis est rendu par le Médiateur au vu d'une situation particulière et d'éléments spécifiques. Par suite, il n'a pas vocation à être diffusé auprès des tiers, ni à servir de référence pour d'autres différends, y compris ceux portant sur des situations pouvant paraître similaires.*

#### 4 – Avis rendu le 13 septembre 2014

##### I – Les faits

Madame M. est cliente de LCL depuis 1986. Comme malheureusement de nombreuses personnes, elle a souhaité acquérir un meuble auprès de la société « Elle est belle ». L'opération fut conduite via internet le 27 avril 2013, pour un montant de 886,70 euros, et le compte de Madame M. fut débité le 29 avril. La commande ne fut jamais honorée, et, le 18 juillet 2013, une procédure de liquidation judiciaire fut ouverte par le Tribunal de commerce de Paris à l'encontre de la société « Elle est belle ». Le 26 septembre, Madame M. demanda à LCL l'annulation du paiement effectué le 29 avril.

##### II – La demande présentée au Médiateur

Par lettre datée du 23 juin 2014, reçue le 15 juillet, Madame M. demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à LCL. Joignant des documents relatifs à ce litige, elle demande son avis au Médiateur.

##### III – Recommandation du Médiateur

Le paiement au profit de la société « Elle est belle » a été fait, via internet, par Madame M. elle-même ; il s'agit donc, pour reprendre les termes du code monétaire et financier, d'un paiement autorisé. Si Madame M. a invoqué, auprès de sa banque, l'article L133-17 du code, selon lequel, lorsqu'un paiement est effectué par une carte bancaire, il peut être fait opposition au paiement en cas de procédure de liquidation judiciaire, cette opposition n'est possible que si elle est formée avant que la banque ait procédé au paiement. Après le paiement, qui doit être fait par la banque dans le court délai imparti par l'article L133-13 du code monétaire et financier, il est trop tard et l'opposition est sans effet. C'est ce qu'a jugé la Cour de cassation dans une décision du 11 octobre 2011. Dans la présente affaire, LCL a débité les 886,70 euros litigieux du compte de Madame M. le 29 avril 2013, dans le respect des règles applicables. Madame M., créancière de la société « Elle est belle », a la possibilité de saisir le liquidateur de la société. En conclusion, Madame M. a été victime, comme bien d'autres personnes, d'une escroquerie, sans qu'aucune faute ne puisse être reprochée à LCL. Je ne peux dès lors que recommander le rejet de sa demande.



**Le Médiateur**  
Jacques VISTEL

*P.-S. : Le présent avis est rendu par le Médiateur au vu d'une situation particulière et d'éléments spécifiques. Par suite, il n'a pas vocation à être diffusé auprès des tiers, ni à servir de référence pour d'autres différends, y compris ceux portant sur des situations pouvant paraître similaires.*

#### 5 – Avis rendu le 4 novembre 2014

##### I – Les faits

Monsieur L., qui exerce la profession de dessinateur industriel, est client de LCL depuis 1996. Propriétaire d'appartements, il verse régulièrement des espèces correspondant aux loyers qu'il perçoit au distributeur automatique de son agence de Sannois. Le 14 juin 2013, vers 22 heures, il affirme avoir versé au distributeur la somme de 700,00 euros. La machine lui restitua 50,00 euros et émit un ticket indiquant « opération annulée Merci de contacter l'agence ». Monsieur L. se rendit le lendemain à son agence et ne reçut alors aucune explication de l'incident. Il demanda le 10 juillet 2013 que les 650,00 euros qui n'avaient pas été enregistrés lui soient versés par LCL et n'obtint, près de trois mois plus tard, qu'un refus verbal de la directrice de son agence ; ce refus fut confirmé par une lettre datée du 24 janvier 2014.

##### II – La demande présentée au Médiateur

Par lettre datée du 29 juin 2014, complétée par une lettre reçue le 6 octobre, Monsieur L. demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à LCL. Il relève que le « listing » des opérations qu'il a consulté avec le directeur de l'agence mentionne un dépôt de 650,00 euros suivi de la mention « opération annulée », et que, lorsqu'aucun dépôt d'espèces n'est fait, l'opération est annulée mais le distributeur n'invite pas l'utilisateur à contacter l'agence. Monsieur L. considère que le directeur de l'agence a été convaincu de sa bonne foi et rappelle qu'il effectue régulièrement des dépôts d'espèces correspondant aux loyers qu'il perçoit. Il demande que LCL lui verse la somme de 650,00 euros.

##### III – Recommandations du Médiateur

Il semble que le distributeur utilisé par Monsieur L. a connu des dysfonctionnements lorsqu'il a souhaité verser 700,00 euros correspondant aux loyers d'appartements qu'il loue, le versement de sommes en espèces d'importance comparable étant, de sa part, habituel. Il est regrettable que la demande de M. L. de consulter les bandes vidéo de la caméra proche du distributeur n'ait pas été satisfaite, mais les services compétents de LCL concluent qu'un incident matériel est survenu lors du dépôt des billets, et estiment « qu'il semble qu'une partie des billets soient partis dans la cassette retract, car l'état de la cassette retract a changé ». En outre, le client a reçu un ticket comportant la mention « versement d'espèces opération annulée. Merci de contacter l'agence », qui n'est pas utilisé lorsque la machine constate l'absence de tout dépôt. Dans ces conditions, je recommande à LCL de verser à M. L., son client depuis près de vingt ans, la somme de 650,00 euros.



**Le Médiateur**  
Jacques VISTEL

*P.-S. : Le présent avis est rendu par le Médiateur au vu d'une situation particulière et d'éléments spécifiques. Par suite, il n'a pas vocation à être diffusé auprès des tiers, ni à servir de référence pour d'autres différends, y compris ceux portant sur des situations pouvant paraître similaires.*

## 7 – RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

### 7.1 – STATUT DU COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR

Le compte-rendu d'activité annuel du Médiateur est adressé auprès de la Direction Générale de LCL, auprès de chacune des Directions de Réseau et de l'ensemble des Directions Régionales, pour diffusion à l'ensemble des collaborateurs du Réseau des particuliers.

### 7.2 – MOYENS MIS À LA DISPOSITION DU MÉDIATEUR

Le Médiateur est secondé par deux collaborateurs de la banque, un assistant et un chargé de mission.

### 7.3 – MISSION DU MÉDIATEUR

Le champ de compétence du Médiateur est conforme au cadre légal instauré le 3 janvier 2008.

### 7.4 – ÉLABORATION OU ÉVOLUTION ÉVENTUELLE DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION SIGNÉE PAR L'ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT

La Charte de la Médiation, annexée au présent rapport d'activité annuel, a évolué en 2013, conformément aux recommandations du Comité de Médiation Bancaire.

## 8 – APPRÉCIATION D'ORDRE GÉNÉRAL SUR L'ÉVOLUTION DES LITIGES

### Apparition de nouveaux types de litiges

L'année 2014 demeure marquée par la grande diversité des thèmes évoqués par la clientèle de LCL auprès du Médiateur. Les demandes portent, pour l'essentiel, sur les opérations de crédit, la tarification, les moyens de paiement et le fonctionnement de compte.

### Ressenti des clients

L'analyse de l'ensemble des réclamations adressées tant auprès du Service relations clientèle qu'auprès du pôle Médiation met en avant l'intérêt porté par l'ensemble de la clientèle de LCL à la qualité de l'accueil et de la relation commerciale.

### Temps de réponse des services clients

Selon les informations recueillies auprès du Service relations clientèle, le délai moyen de traitement d'une réclamation ressort à 14 jours pour l'année 2014, auquel il convient d'ajouter le délai d'acheminement du courrier ainsi que le week-end.

### Qualité de l'information sur l'existence du Médiateur

L'information de l'existence du Médiateur, ainsi que ses coordonnées, apparaissent sur l'ensemble des relevés de comptes mensuels adressés à la clientèle de personnes physiques de LCL, dans les Dispositions Générales de Banque, les guides tarifaires, et sur le site internet de la banque.

## 9 – PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS

L'année 2013 avait été marquée par une nette augmentation des saisines recevables, donc instruites par le Médiateur. Cette tendance s'est affirmée en 2014, puisque, si le nombre des réclamations reçues par le service a diminué, celui des demandes recevables et donnant lieu à un avis est passé de 115 à 126. Cette augmentation est largement due au nombre de dossiers relatifs à des demandes de substitution d'assurance de la part de bénéficiaires de crédits immobiliers. J'avais déjà signalé le comportement de certaines compagnies d'assurances, notamment la « MACIF », qui n'hésitent pas à tenter de démarcher de nouveaux clients en leur proposant des contrats apparemment plus avantageux que ceux conclus avec le Crédit lyonnais, alors qu'elles savent parfaitement que le changement d'assureur pour des prêts immobiliers n'est possible que sous certaines conditions, notamment de date de signature de l'offre de prêt par le client, au regard des lois successivement intervenues dans ce domaine : lois dites « Lagarde » et Hamon ».

En ce qui concerne les autres matières, l'évolution des thèmes des saisines varie au gré de la conjoncture. C'est ainsi que, les marchés financiers ayant été favorables, les litiges relatifs aux placements financiers et boursiers ont diminué. Les litiges suscités par l'utilisation des cartes bancaires demeurent nombreux, et touchent principalement le fonctionnement présumé défectueux des appareils automates distributeurs d'espèces et les transactions effectuées par internet, notamment pour le commerce en ligne. On reste parfois confondu devant la naïveté de certains clients qui se laissent prendre aux agissements d'escrocs, souvent domiciliés en Grande-Bretagne ou dans des pays plus exotiques, et qui croient pouvoir ensuite demander au Crédit lyonnais de réparer le préjudice qu'ils ont subi du fait de leur négligence ou de leur crédulité.

Il m'est arrivé de regretter que la banque, outre des délais de réponses aux demandes des clients parfois excessifs ou des absences d'explication des motifs d'un refus, ne parvienne pas à régler directement des litiges d'importance financière minime, et qui ne mettent en cause aucun principe, ce qui entraîne des saisines largement inutiles du Médiateur. Il reste que, si l'on considère le nombre des clients du Crédit lyonnais et le nombre des opérations réalisées dans les différents domaines de son activité chaque année, le nombre de litiges dans lesquels le Médiateur doit intervenir, et surtout ceux pour lesquels il émet un avis totalement ou partiellement favorable au client demeure extrêmement limité.



**Le Médiateur**  
Jacques VISTEL

# ANNEXE 1

## LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE LCL

### Jacques VISTEL

Nommé en février 2005, pour une période de trois ans, renouvelée depuis à chaque échéance triennale.

Né le 20 janvier 1940 à Sainte-Colombe (Rhône).

Licencié de Droit et de Lettres de Paris

Diplômé de l'École des Hautes Études Commerciales (HEC)

Officier de la Légion d'Honneur

Commandeur de l'Ordre National du Mérite

Commandeur des Arts et Lettres

### 1964 – 1966

Élève à l'École Nationale d'Administration (ENA), promotion Montesquieu

### 1966

Auditeur au Conseil d'État

### 1969 – 1970

Chargé de Mission à la Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale (DATAR)

### 1970 – 1974

Chef du Département Amérique Latine de l'Institut International d'Administration Publique (IIAP)

### 1973

Maître des Requêtes au Conseil d'État

### 1974 – 1976

Conseiller Technique au Cabinet de Michel GUY (Secrétaire d'État à la Culture)

### 1978 – 1982

Adjoint au Directeur des Musées de France

### 1985

Chef du Service Juridique et Technique de l'information du Premier Ministre

### 1986

Président Directeur Général de la Société Nationale de Radio Télévision Française d'Outre-Mer

### 1987

Conseiller d'État

### 1993 – 2000

Président du Musée RODIN

### 1994 – 1999

Président de la Commission Paritaire des Publications et Agences de Presse (CPPAP)

### 2000 – 2002

Directeur du Cabinet de Catherine TASCA (Ministre de la Culture et de la Communication)

### 2004

Président de la Fondation Alberto et Annette GIACOMETTI

# ANNEXE 2



## LA CHARTE DE LA MÉDIATION

En application des articles L.316-1 et L.615-2 du code monétaire et financier respectivement consacrés à la Médiation et au Comité de la Médiation Bancaire, de l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients (Titre 1, Art 2, al. 8b), et de la recommandation 2013-01 du C.M.B., LCL a mis en place une instance de Médiation.

- 1** – La procédure de Médiation a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends avec la seule clientèle de personnes physiques de la banque.
- 2** – Le Médiateur est une personnalité extérieure à LCL, reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il exerce sa mission en toute indépendance pour une durée de 3 ans à compter du jour où il l'a acceptée. Un Comité de la Médiation bancaire, présidé par le Gouverneur de la BANQUE DE FRANCE, veille notamment à garantir l'indépendance des Médiateurs.
- 3** – Après épuisement des recours auprès de l'agence et du Service Relations Clientèle, ou en l'absence de réponse de LCL dans un délai de 2 mois à réception de la réclamation, le Médiateur peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. La saisine s'opère uniquement par courrier. Il peut également être saisi par la banque.
- 4** – Le Médiateur a compétence sur tous les différends relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du code monétaire et financier relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code ou de ceux dont elle assure directement la gestion. Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement, à l'exception toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement. Il n'a pas compétence pour se prononcer sur des litiges résultant d'une divergence d'appréciation du risque lié à une opération de crédit ou sur des litiges relatifs à la gestion de contrats d'assurance, ces derniers étant du ressort de la Médiation assurance. Dans ce cas, le Médiateur auprès de LCL transmet les éléments de la saisine au Médiateur des assurances. De même, le Médiateur n'a pas compétence pour examiner un différend portant sur la politique tarifaire de la banque ou sur des litiges portant sur des faits trop anciens.
- 5** – Le Médiateur statue dans un délai de 60 jours à compter de sa saisine, sous réserve de la production par les parties de l'ensemble des pièces constitutives du dossier. Celle-ci suspend la prescription pendant ce délai. À tout moment le demandeur peut mettre un terme à la procédure de Médiation. Chaque partie conserve le droit de saisir une juridiction. L'introduction d'une action contentieuse fait obstacle à la saisine du Médiateur; elle met fin à sa mission si le litige lui a déjà été soumis. La procédure de Médiation est gratuite pour le client.
- 6** – Le Médiateur est tenu au secret. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client que du Service Relations Clientèle. LCL s'engage à transmettre au Médiateur, dans les meilleurs délais, les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.
- 7** – Le Médiateur émet une recommandation motivée en droit ou en équité sur le différend. Il peut également, dans les litiges qui ne résultent pas d'une divergence d'appréciation du risque lié à une opération de crédit ou à la gestion d'un contrat d'assurance, proposer toutes mesures propres à résoudre la difficulté.
- 8** – L'avis du Médiateur ne lie pas les parties. Le Médiateur transmet son avis directement aux parties. Lorsqu'elles décident de s'y conformer, elles établissent un constat d'accord. Dans ce cas, LCL s'assure de la mise en œuvre de la recommandation et en informe le Médiateur.



