



RAPPORT DU MÉDIATEUR

auprès de LCL pour l'année 2015

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2015

1 – NOM DE L'ÉTABLISSEMENT (ET CODE INTERBANCAIRE CIB) ET PÉRIODE CONCERNÉE	2
2 – COORDONNÉES DU MÉDIATEUR	2
3 – ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ	2
4 – ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR	2
4.1 – DURÉE DU MANDAT	2
4.2 – CHAMP DE COMPÉTENCE	2
4.3 – PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	2
4.5 – NOMBRE DE RÉCLAMATIONS REÇUES	3
5 – ANALYSE PAR THÈME DES RÉCLAMATIONS	4
6 – ANALYSE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR	5
6.1 – DÉLAIS DE RÉPONSE	5
6.2 – NOMBRE DE CONCLUSIONS DE MÉDIATION FAVORABLES OU DÉFAVORABLES AU CLIENT	5
6.3 – NOMBRE DE CAS OÙ L'AVIS DU MÉDIATEUR A ÉTÉ SUIVI	5
6.4 – ASPECTS FINANCIERS	5
6.5 – QUELQUES EXEMPLES DE MÉDIATION	6
7 – RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES	11
7.1 – STATUT DU COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR	11
7.2 – MOYENS MIS À LA DISPOSITION DU MÉDIATEUR	11
7.3 – MISSION DU MÉDIATEUR	11
7.4 – ÉLABORATION OU ÉVOLUTION ÉVENTUELLE DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION SIGNÉE PAR L'ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT	11
8 – APPRÉCIATION D'ORDRE GÉNÉRAL SUR L'ÉVOLUTION DES LITIGES	11
9 – PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS	11
ANNEXE 1– LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE LCL	12
ANNEXE 2– LA CHARTE DE LA MÉDIATION	13

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

En 2015, 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. : 3 12-87
75079 PARIS cedex 02

3 – ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Le volume des réclamations adressées au Médiateur a sensiblement augmenté, totalisant 3 003 demandes contre 2 383 en 2014. Le nombre de saisines jugées recevables par le Médiateur poursuit sa progression, comptabilisant 136 avis rendus contre 126 traités en 2014.

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. A 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	2 688
Par l'intermédiaire d'associations	74
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	85
À l'initiative de l'établissement de crédit	2
Autres (conciliateur de justice, autres Médiateurs)	154
TOTAL	3 003

4.5 – NOMBRE DE RÉCLAMATIONS REÇUES

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le Médiateur	136
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	1 420
Réclamations que le Médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	1 447
TOTAL DES RÉCLAMATIONS REÇUES	3 003

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	102
Action contentieuse en cours	25
Opération de crédit	530
Épargne	0
Assurances	97
Placements boursiers et financiers	0
Politique tarifaire	281
Surendettement	5
Comptes professionnels	191
Autres (accueil, relation client/banque, délivrance des moyens de paiement, non-client, demandes de relevé d'information...)	209

5 – ANALYSE PAR THÈME DES RECLAMATIONS

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	386	12
Ouverture, clôture, transfert de compte	46	0
Découvert autorisé/non autorisé	70	0
Interdiction bancaire	111	0
Contestations d'écritures	159	12
MOYENS DE PAIEMENT	562	46
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...)	311	28
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...)	91	8
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	160	10
VENTES AVEC PRIMES	0	0
VENTES GROUPEES	0	0
TARIFICATION	421	0
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	362	0
Tarification/fonctionnement de compte titres	6	0
Tarification/autres	53	0
OPÉRATIONS DE CRÉDIT (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...)	789	29
ÉPARGNE (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	108	7
PLACEMENTS FINANCIERS/BOURSIERS (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...)	134	15
ASSURANCES	184	25
AUTRES (accueil, relations client/banque, politique commerciale, renseignements, successions, demandes de recherches, successions, remerciements...)	419	2

6 – ANALYSE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR

6.1 – DÉLAIS DE RÉPONSE

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	87	136
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		0
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		34
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		102

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

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	13
	Conclusions partiellement favorables	21
Conclusions défavorables au client		102

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	26
	partiellemment	0
Avis du Médiateur non suivi*		8

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

6.4 – ASPECTS FINANCIERS

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	70,00 €	35,00 €
Maximum par dossier	56 012,00 €	8 052,00 €
Moyenne	3 249,00 €	1 597,00 €

6.5 – QUELQUES EXEMPLES DE MÉDIATION

1 – Avis rendu le 9 mars 2015

I – Les faits

Monsieur S., qui exerce la profession de comptable et est âgé de 44 ans, est client de « LCL le Crédit lyonnais » depuis 1988. Le 16 novembre 2004, il a adhéré à un contrat « velours », éligible au « plan d'épargne retraite populaire » (P.E.R.P.). En 2014, souhaitant acquérir sa résidence principale, il a souhaité racheter le contrat « velours », ce que le Crédit lyonnais refusa.

II – La demande présentée au Médiateur

Par lettre datée du 30 décembre M. S. demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à « LCL le Crédit lyonnais ». Il affirme qu'en 2004, il pensait souscrire à un contrat d'assurance vie classique avec possibilité de rachat, alors que son contrat « velours » est indisponible pendant environ 17 ans et qu'il ne pensait pas souscrire à un « P.E.R.P. ». Monsieur S. relève que lors de la souscription, il n'avait que 34 ans et venait d'être licencié. Il en déduit que ce contrat n'était pas adapté à sa situation et que sa banque a manqué à son obligation de conseil en le lui proposant.

III – Recommandation du Médiateur

Compte tenu de sa profession et de son âge lorsqu'il a souscrit au contrat « Velours », Monsieur S. ne saurait être regardé comme une personne en situation de faiblesse. La demande d'adhésion signée par Monsieur S. en novembre 2004 précisait que le contrat « Velours » était « éligible au Plan d'Epargne Retraite Populaire » et Monsieur S. y affirmait « je souhaite adhérer au contrat Velours jusqu'à l'âge prévisible de mon départ en retraite à 65 ans ». Il déclarait en outre avoir pris note que « le rachat partiel et total n'est autorisé que dans les cas de force majeure, strictement énumérés dans la note d'information », note dont il certifiait avoir pris connaissance. Cette note énumérait limitativement les cas de force majeure permettant le rachat du contrat. Il n'est pas contesté que Monsieur S. n'entre dans aucun de ces cas. Dans ces conditions, le Crédit lyonnais n'a pas manqué, en 2004, à son obligation d'information et de conseil, et était tenu, en 2014, de refuser le rachat souhaité par son client. Je ne peux, dans ces conditions, que recommander le rejet de la demande présentée par Monsieur S.



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 15 mai 2015

I – Les faits

Monsieur et Madame D., aujourd'hui retraités, sont clients de « LCL le Crédit lyonnais » depuis 2002. Ils sont propriétaires d'une résidence secondaire à Saint-Malo qu'ils donnent en location. Selon les énonciations d'un procès-verbal établi le 20 juin 2014, ils ont reçu, le 23 mai, un courriel d'une personne se présentant sous le nom de Lacroix et déclarant être médecin, domicilié à Londres qui souhaitait louer leur bien pour trois semaines pour un montant de 2 550 euros. Il proposait d'envoyer un virement de 4 000 euros, moyennant un virement de la différence, soit 1 310 euros, au profit d'une Madame P. Les époux D. acceptèrent cette étrange transaction. Le 7 juin, en lieu et place d'un virement, c'est un chèque de 4 000 euros qui fut déposé à leur agence. Ce chèque, tiré sur la banque « B.R.E.D. » se révéla être un chèque perdu ou volé et utilisé par un escroc. Il n'était pas endossé et fut cependant porté au crédit du compte des époux D. le même jour, avec l'indication « remise de chèque », le tout à l'insu de Monsieur et Madame D. Ces derniers, ayant constaté que leur compte avait été crédité de 4 000 euros, effectuèrent le 10 juin le virement promis de 1 310 euros, au profit de Madame P. Rejeté par la « B.R.E.D. » puis reconnu impayé par le Crédit lyonnais, le chèque de 4 000 euros fut débité le 13 juin du compte des époux D. qui, fort heureusement, s'abstinrent de donner suite à la demande de remboursement présentée par le prétendu sieur Lacroix qui avait annulé sa location.

II – La demande présentée au Médiateur

Par lettre datée du 21 février 2015, mais non signée, complétée par un document reçu le 5 mars, Monsieur et Madame D. demandent au Médiateur d'intervenir dans le litige qui les oppose à « LCL le Crédit lyonnais ». Ils rappellent que le chèque n'est jamais passé entre leurs mains, l'escroc, qui disposait de leurs coordonnées bancaires ne l'ayant ni daté, ni signé. Ils considèrent que la banque n'a pas respecté l'article L133-19 du code monétaire et financier et que cette négligence, qui leur a fait perdre 1 300 euros, fait le jeu des escrocs, même s'ils conviennent ne pas avoir attendu assez longtemps entre le virement et son retrait.

III – Recommandation du Médiateur

Les époux D. ont été victimes d'une escroquerie qui aurait pu leur coûter 4 000 euros. Cependant, alors que l'escroc leur avait annoncé un virement, ils auraient pu vérifier que l'écriture figurant sur leur compte correspondait non à un virement, mais à une remise de chèque. Dans un tel cas, « les conditions générales de banque » précisent que « les chèques sont encaissés sous réserve de l'encaissement effectif du chèque » et que, en cas d'impayé, le compte est débité du montant du chèque. Ces dispositions sont, dans la majorité des cas, favorables aux clients, dont les comptes sont rapidement crédités et ont, apparemment, été correctement appliquées par la Banque. Cependant, le Crédit lyonnais n'a pas pris garde au fait que le chèque qui lui était remis n'était pas endossé régulièrement et ne comportait ni date ni signature. Cette omission est d'autant plus regrettable que le chèque qui lui était remis était d'un montant important. Quant aux époux D., ils ont commis une négligence grave en acceptant d'entrer dans une « combine » consistant à encaisser 4 000 euros alors que la prestation qu'ils offraient n'en valait que 2 690 et à envoyer 1 310 euros à un tiers inconnu différent de la personne qui s'était présentée comme cliente. Dans ces conditions, compte tenu des négligences respectives du Crédit lyonnais et des époux D., je recommande à la banque de verser à ses clients la moitié du préjudice qu'ils invoquent, soit 655 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.

3 – Avis rendu le 13 août 2015

I – Les faits

Clients de « LCL le Crédit Lyonnais » depuis 1983, les époux B. ont accepté, le 22 août 1997 deux offres de prêts immobiliers : un prêt à taux zéro et un « logiprêt » de 557 800 francs. Le taux d'intérêt stipulé au contrat était de 6,51% et était révisable, le contrat prévoyant également, contrairement, semble-t-il, à la pratique habituelle du Crédit Lyonnais, des échéances fixes. Par erreur, le prêt fut géré comme s'il s'agissait d'un prêt à taux fixe de 6,51%, sans que les époux B. bénéficient des baisses de taux intervenues depuis 1997 et reçoivent à chaque changement de taux, de nouveaux tableaux d'amortissement, comme le prévoyait leur contrat. Le 2 avril 2014, alors que 17 ans s'étaient écoulés sans que le Crédit Lyonnais ou les époux B. réagissent, ces derniers ont demandé à être Indemnisés du trop versé d'intérêts, ainsi que la correction du « capital restant dû » fixé par le Crédit Lyonnais.

II – La demande présentée au Médiateur

Par lettre datée du 31 mars 2015, reçue le 28 avril, Monsieur B. demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à « LCL le Crédit Lyonnais ». Il affirme que le taux de son prêt est variable avec des échéances constantes, comme l'indique le document « caractéristiques du prêt » remis par la banque lors de la négociation du prêt. Monsieur B. confirme que le Crédit Lyonnais lui propose un nouveau calcul des intérêts tenant compte de la variation du taux mais ne tient pas compte des échéances constantes versées depuis 1998, donc de l'amortissement du capital. Monsieur B. estime ne devoir que 4 406,23 euros au 10 mai 2015.

III – Recommandation du Médiateur

L'erreur commise par le Crédit Lyonnais en 1997, et qu'il n'a pas spontanément réparée pendant 17 ans, consistant à gérer un prêt à taux variable comme s'il s'agissait d'un prêt à taux fixe, paraît difficilement croyable mais n'est plus contestée aujourd'hui par la banque. Il est vrai que l'offre de prêt précisait (page 5) les modalités de calcul des variations du taux applicable et que le document remis par la banque, intitulé « caractéristiques du prêt » stipulait que l'amortissement était à échéances constantes. Le Crédit Lyonnais reconnaît volontiers que sa faute a entraîné pour les époux B. un préjudice financier. Ce préjudice, selon le Crédit Lyonnais, s'élève à 3 689,57 euros, chiffre qu'il convient d'arrondir à 3 700 euros. Le Crédit Lyonnais a également proposé à ses clients d'adopter désormais, pour les échéances restant à verser, un taux fixe de 1,70%. Je recommande à la banque de maintenir son offre et aux époux B. de l'accepter. Quant au capital restant dû, l'erreur commise par la banque est demeurée sans incidence sur son évolution : les parties paraissant en désaccord sur ce point, je considère qu'il y a lieu, pour son calcul, de tenir compte de l'intégralité des sommes effectivement versées par les emprunteurs depuis l'origine de leur prêt au titre des amortissements. Sous réserve de vérifications opérées de bonne foi par les deux parties, ce capital paraît devoir s'élever à 20 657,02 euros au 10 août 2015.



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 23 novembre 2015

I – Les faits

Madame T., âgée de 68 ans, est cliente de « LCL le Crédit Lyonnais » depuis 1985 et dispose d'une carte bancaire. Selon les énonciations du procès-verbal établi par un agent de police judiciaire le 27 décembre 2014, elle a été victime, le même jour, d'un vol de 500 euros : alors qu'elle souhaitait retirer des espèces au distributeur situé à l'intérieur de son agence, deux individus arrivés derrière elle, paraissant être un père et son fils, ont appuyé sur la touche « retrait » du distributeur et ont introduit leur carte bancaire dans l'appareil. Madame T. put retirer cette carte, la jeter à terre, où elle fut récupérée par son détenteur qui quitta les lieux. Madame T. ne put retirer les espèces qu'elle souhaitait et, demandant immédiatement un relevé de son compte, elle s'aperçut qu'un débit de 500 euros avait été effectué. Elle demanda ensuite, en vain, à sa banque de pouvoir visionner les bandes des caméras installées à l'entour. Quant à l'agent de police judiciaire, il qualifia les faits de « vol avec ruse ». Le Crédit Lyonnais, s'appuyant sur cette qualification, et constatant que le service « Sécurilion » ne prenait en charge la réparation du préjudice subi qu'en cas d'agression, refusa d'indemniser sa cliente.

II – La demande présentée au Médiateur

Par lettre datée du 21 août 2015, la société « BPCE assurance protection juridique », bénéficiant d'un mandat de Madame T. reçu le 2 octobre, demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui oppose sa cliente à « LCL le Crédit Lyonnais ». Elle affirme que Madame T. a été victime d'une agression, demande l'examen des caméras de surveillance et invoque l'article L133-18 du code monétaire et financier.

III – Recommandation du Médiateur

Il est évident que, compte tenu du déroulement des faits, l'agent de police judiciaire a eu tort de les qualifier de « vol avec ruse » et le Crédit Lyonnais a également eu tort de se fonder sur cette qualification pour rejeter la demande de remboursement présentée par sa cliente. On voit mal comment le vol a pu être considéré comme effectué « avec ruse » alors que, âgée de 67 ans et s'étant trouvée seule dans le sas en présence de deux hommes, Madame T. se trouvait en situation de faiblesse et a manifestement dû subir une véritable agression. Enfin, le Crédit Lyonnais n'a jamais indiqué la raison pour laquelle il refusait de permettre le visionnage des bandes de caméras enregistrées. Dans ces conditions, je recommande à « LCL le Crédit Lyonnais » de rembourser à Madame T. le montant du vol, soit 500 euros, quitte à se retourner vers le service « Sécurilion », également coupable de ne pas avoir correctement qualifié les faits.



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 28 novembre 2015

I – Les faits

Monsieur D., âgé de trente ans, est client de « LCL le Crédit Lyonnais » depuis 2000. Le 26 mai 2006, il a ouvert un plan « épargne logement ». Le contrat, qui a fait l'objet d'un avenant signé le 16 octobre 2014, avait pour échéance le 1^{er} juin 2016. Monsieur D. s'engageait à verser chaque mois 45 euros, soit 540 euros par an, versement minimum fixé par l'administration en application de l'article R315-27 du code de la construction et de l'habitation. Le plan était alimenté par virement depuis un compte « épargne logement » qui fut arrêté en août 2014, semble-t-il sur le conseil d'un agent du Crédit Lyonnais. Les versements mensuels de Monsieur D., ramenés de 50 à 45 euros, ne reprirent que le 16 novembre et il en résulta, pour l'année 2014, un versement inférieur de 90 euros au minimum de 540 euros fixé par les textes. Sans aviser son client de cette situation, la banque fit application de l'article R315-31 du code selon lequel « lorsque le total des versements d'une année est inférieur au montant fixé par l'arrêté prévu au dernier alinéa de l'article R315-27 ... le contrat d'épargne logement est résilié de plein droit et le souscripteur perd le bénéfice des dispositions de la présente section ». Ce n'est qu'en juin 2015 que, toujours sans avoir mis en garde Monsieur D., le Crédit Lyonnais résilia le compte épargne logement et vira le solde du compte, soit 14 619,02 euros sur le compte de son client. Ultérieurement, il proposa à son client de lui verser à titre commercial, une somme de 219 euros.

II – La demande présentée au Médiateur

Par lettre datée du 7 septembre 2015, complétée par une lettre reçue le 6 octobre, Monsieur D. demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à « LCL le Crédit Lyonnais ». Il ne conteste pas la légalité de la résiliation de son contrat mais considère que la banque a manqué à son obligation de conseil en ne l'informant pas du risque de clôture de son compte. Monsieur D. demande la réparation du préjudice qu'il estime avoir subi, soit des intérêts de 2,5% sur son capital ou 216 euros pendant 6 ans, la perte des droits à un prêt et à la prime d'état ainsi que le montant des impôts versés lors de la clôture du plan, soit 315,34 euros et le montant de frais de fonctionnement.

III – Recommandation du Médiateur

Monsieur D. ne conteste pas la légalité de la clôture de son plan d'épargne logement et n'a jamais demandé, contrairement à ce qu'a affirmé le service « relations clientèle », que son plan soit « réactivé ». Il est par contre incontestable que c'est en suivant l'avis de son conseiller qu'il a mis un terme à son compte d'épargne logement, son conseiller ayant omis de mettre en place le financement mensuel de 45 euros demandé par écrit par Monsieur D. le 7 octobre 2014. La banque avait alors toute latitude, avant le mois de juin 2015, pour inviter son client à régulariser son plan, qu'elle a clos sans aucun préavis. Le seul point litigieux est donc le montant de la réparation due à Monsieur D. Celui-ci a tort d'invoquer une durée de six ans, dès lors que l'échéance du contrat était fixée au 1er juin 2016. En ce qui concerne les droits à prêt et à prime d'état, ils sont conservés par Monsieur D. pour une durée d'un an, soit jusqu'au mois de juin 2016, en application de l'article R315-31 du code de la construction et de l'habitation, Monsieur D. ne faisant d'ailleurs état d'aucun projet immobilier précis. En conclusion, je recommande au Crédit Lyonnais de verser à son client les intérêts qui lui auraient été versés au taux de 2,5% pour la période du 18 juin 2015 au 1er juin 2016, soit 370 euros. Enfin, la demande relative au paiement anticipé de la fiscalité due en cas de clôture du plan, doit, s'agissant d'une simple anticipation d'environ un an, être rejetée. C'est donc une somme de 370 euros, arrondie à 400 euros, que je recommande au Crédit Lyonnais de verser à Monsieur D.



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 accessible sur le site intranet du Secrétariat Général de LCL par l'ensemble des collaborateurs du Réseau des particuliers, ainsi que sur le site internet mis à la disposition de la clientèle.

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 auprès de LCL est conforme au cadre réglementaire instauré le 3 janvier 2008, ainsi qu'à celui établi le 31 octobre 2015.

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, évoluera en 2016, conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août et au décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015.

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

Apparition de nouveaux types de litiges

L'année 2015 demeure marquée par la grande diversité des thèmes évoqués par la clientèle de LCL auprès du Médiateur. Comme l'année passée, les demandes concernent pour l'essentiel les opérations de crédit, les moyens de paiement, la tarification, 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 2015, 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 les 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. De même, conformément à la directive 2013/11/UE relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation (RELC), LCL a pris les mesures nécessaires afin de mettre en place un site internet permettant sa clientèle de personnes physiques un accès direct aux informations relatives à la Médiation.

9 – PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS

Dès la parution de la directive européenne, LCL a pris les mesures nécessaires afin que sa clientèle puisse saisir le Médiateur par courriel, après épuisement des recours auprès de l'agence et du Service relations clientèle, via un site internet qui est disponible depuis le début de l'année 2016, et dans les cas prévus par la charte de la Médiation. A cet effet, LCL a également pris les dispositions nécessaires afin d'actualiser la charte de la Médiation, conformément à la nouvelle réglementation.

L'année 2015 a été marquée par l'augmentation des saisines adressées au Médiateur. Ainsi, le nombre de réclamations a connu une forte croissance par rapport à 2014, passant de 2 383 à 3 003. Cet afflux traduit la montée générale des contestations des consommateurs,

De même, le nombre de demandes jugées recevables, et donnant lieu à un avis, a également poursuivi sa progression, passant de 126 à 136. Cet afflux confirme quelques tendances : prédominance du thème relatif aux moyens de paiement, suivi par ceux des opérations de crédits et des assurances. Sur ce dernier type de litiges, le nombre des dossiers relatifs aux demandes de substitution d'assurance de la part de bénéficiaires de crédits immobiliers enregistre une certaine diminution (22 avis rendus en 2015 contre 32 traités en 2014).

En ce qui concerne la nature des demandes, et conformément à 2014, le principal thème d'insatisfaction demeure les opérations de crédits; suivent les litiges suscités par l'utilisation des moyens de paiement, et notamment des cartes bancaires qui augmentent fortement, la tarification, et le fonctionnement de compte.

L'analyse des courriers adressés au Médiateur montre que, même lorsque la demande du client n'est pas retenue, on doit déplorer des délais excessifs de réponses aux demandes des clients, voire même, l'absence de toute réponse à celles-ci. Outre le fait que cette attitude est de nature à détériorer inutilement les relations entre LCL et ses clients, elle empêche de solutionner bon nombre de litiges parfois mineurs dont le Médiateur est ensuite inutilement saisi.

Sur les 3 003 demandes traitées par le service du Médiateur, 1 420 proviennent de clients qui n'ont pas pris la peine de se référer aux indications figurant sur leurs relevés de compte, dans les Dispositions Générales de Banque, et sur le site internet de la banque, saisissant directement le Médiateur sans observer la procédure préalable de saisine de leur agence, puis du Service relations clientèle.

Néanmoins, comme je l'ai souvent relevé les précédentes années, il ne faut pas perdre de vue que, par rapport au nombre de clients et au nombre d'opérations effectuées dans l'ensemble du réseau de LCL, le nombre de litiges qui mettent en évidence une faute de la banque demeure très limité, sinon infime.



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 au 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.

