

RAPPORT DU MÉDIATEUR

auprès de LCL pour l'année 2016



Voilà plus de 2000 ans Aristote écrivait : « Le juste et l'équitable sont une même chose, et quoique tous deux soient désirables, l'équitable est meilleur.... La raison en est que les lois sont universelles et que sur les cas particuliers, l'universalité ne permet pas de se prononcer avec justesse ».

Ces principes animent la médiation que nous pratiquons aujourd'hui.

La médiation est un recours au service des consommateurs qui leur permet de disposer d'un service gratuit et indépendant afin de faciliter le règlement de leurs litiges les opposant à la banque. Ce n'est ni un recours en justice, ni une procédure d'arbitrage. Dans les faits, les incidents, les différends opposant le client à la banque détériorent la confiance entre chacun d'eux. L'ensemble des acteurs de la vie économique a besoin de la confiance du public. En effet on ne peut imaginer de relation durable entre un client et une entreprise sans confiance dans les produits et dans la marque. La confiance s'acquiert avec le temps, au prix de nombreux efforts et peut se perdre très rapidement. Plus que toute autre, l'activité bancaire repose sur la confiance car elle donne à chacun le pouvoir et ouvre la voie pour l'action.

Concernant la banque, la médiation constitue un recours amiable ultérieur après épuisement des stades de dialogue internes à l'établissement bancaire : l'agence et le service relations clientèle. Elle ne se substitue pas aux dispositifs de traitement des réclamations mais offre une possibilité supplémentaire de parvenir à une sortie négociée de litige grâce à l'intervention d'un tiers, le médiateur. Le champ de compétence du médiateur est défini par la loi et les recommandations qui avaient été émises antérieurement par le Comité de la Médiation bancaire, aujourd'hui remplacé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). La Charte de la médiation en précise les contours. Les propositions de médiation n'ont pas de force contraignante, chaque partie demeurant libre de les accepter ou de les refuser.

La transposition de la directive européenne était attendue et a amené au-delà de la médiation classique par voie scripturale, l'e-médiation, ou processus de saisine en ligne. C'est désormais chose faite pour LCL. La médiation doit également faire face aux évolutions de contexte, et ceci est rendu possible par une solide expérience acquise au fil des années par les équipes en charge de ce sujet.

L'activité de la médiation a vu une augmentation du nombre de saisines relatives à l'environnement du crédit immobilier et une stabilisation de celles relatives au fonctionnement du compte. On peut relever également le faible nombre de saisines en provenance d'associations de consommateurs qui sont pourtant parties prenantes dans le dispositif de la médiation de la consommation.

Je suis heureux de constater que LCL a suivi cette année l'intégralité de mes avis et recommandations et exprime une réelle volonté d'améliorer la qualité du service rendu à la clientèle.

Enfin, il convient d'être plus que jamais attentif à l'évolution de l'activité bancaire et à l'apparition de nouvelles pratiques. Dans un environnement qui tend à la dématérialisation massive des opérations et des traitements, de nouveaux risques pouvant affecter la relation établie entre la banque et son client surgissent. Au regard de ce contexte, le médiateur sera particulièrement soucieux du maintien de la qualité de service rendue à la clientèle et de la confiance de celle-ci en leur banque.

Edouard GIRARD

SOMMAIRE

1– A propos de la Médiation bancaire et de son application chez LCL	02
2– Comment saisir le Médiateur	03
3 – La démarche du Médiateur	04
4 – Activité du Médiateur	04
4-1 – Champ de Compétence	04
4-2 – Procédure de traitement des réclamations	04
5 – ANALYSE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR	05
5-1 Origine de la saisine	05
5-2 Nombre de réclamations reçues	05
5-3 – Analyse par thème des réclamations	06
5.4 – Délais de réponse	07
5.5 – Nombre d’avis favorable ou défavorable au client	07
5-6 – Nombre d’avis favorable ou défavorable au client	07
5-7 – Aspects financiers	07
6 – Les principales problématiques relevées en 2016	08
6-1 Le Fonctionnement du compte	08
6-2 Les Frais et commissions	08
6-3 Les Moyens de paiement	08
6-4 L’Epargne et les placements	09
6-5 Les Opérations de crédit	09
6-6 Le TEG	09
6-7 Les Assurances emprunteurs	09
7 – Exemples d’avis de Médiations (synthèses)	10
7-1 – Incident sur le compte	10
7-2 – Traitement d’ordre de bourse	11
7-3 – Incident carte bancaire	12
7-4 – Assurance emprunteur	12
7-5 – Résiliation découvert autorisé	13
7-6 – Vol d’espèces lors d’un retrait	14
8– Recommandations	15
8-1 – Informations à destination du client	15
8-2 – Evolution de certaines procédures internes	15
9 – Perspectives	16
Annexe – La charte de la Médiation	

1 – A propos de la Médiation bancaire et de son application chez LCL

Depuis 2001, les établissements bancaires ont l'obligation de proposer les services d'un médiateur à leurs clients particuliers pour tenter de régler à l'amiable les litiges pouvant advenir dans leurs relations commerciales. Le recours au médiateur est gratuit pour les clients mais a évidemment un coût pour la banque.

Depuis plusieurs décennies, de nombreux textes sont venus encadrer les droits des consommateurs et modifier le code de la consommation. Ainsi depuis le 1^{er} janvier 2016 les consommateurs ont acquis un nouveau droit : le recours gratuit à un médiateur de la consommation, médiateur qui doit répondre à de nombreuses exigences et qui doit figurer sur la liste européenne des médiateurs de la consommation et dont le titre est protégé.

L'ordonnance du 20 août 2015 et son décret d'application du 30 octobre 2015 sont venus modifier le Code de la Consommation ainsi que de nombreux codes régissant les professions, dont le Code Monétaire et Financier, afin d'intégrer et modifier la médiation, rendue obligatoire pour les banques et les établissements financiers depuis 2002. Le décret du 7 décembre 2015 arrête les dispositions de désignation des médiateurs d'entreprise et désigne le Comité Consultatif des Services Financiers (CCSF) en qualité d'entité officielle chargée de nommer les médiateurs des banques et des établissements financiers, auparavant « médiateurs bancaires ».

Ce nouveau cadre est articulé autour de quatre points :

- L'obligation pour tous les secteurs professionnels de désigner un médiateur permettant l'accès gratuit du consommateur à la médiation. Tous les professionnels ont dû se conformer à ces nouvelles règles à compter du 1^{er} janvier 2016.
- Des exigences de compétence, de diligence, d'indépendance et d'impartialité des médiateurs dans le cadre de procédures gratuites pour le requérant, accessibles, équitables et transparentes.
- Le contrôle et l'évaluation des médiateurs au travers de la CECMC.
- L'information et l'assistance aux consommateurs leur permettant un accès gratuit et effectif à ces procédures en cas de litige. Dans la pratique, le Médiateur doit être accessible par courrier et en ligne. Il doit proposer sur un site les informations relatives à sa qualité et à la procédure de traitement des litiges. Dans l'hypothèse de l'assistance d'un tiers (avocat, conseil...) les frais liés à sa prestation restent à la charge du requérant.

Suite à la décision du Comité Consultatif des Services Financiers, la fonction de médiateur chez LCL est occupée depuis le 22 mars 2016 par Edouard GIRARD, qui a repris rétroactivement au 1^{er} janvier 2016 le traitement des dossiers de Médiation en souffrance suite au départ prématuré de Monsieur Jacques VISTEL, précédent médiateur.

2 – Comment saisir le Médiateur

Tout client peut saisir le Médiateur dès lors qu'il n'est pas satisfait des suites données à sa réclamation traitée par les services commerciaux ou du siège. LCL a structuré sa relation clients autour des deux niveaux de réclamation de la clientèle :

- niveau agence
- niveau SRC

Après épuisement des niveaux internes le client peut avoir recours au Médiateur (saisine).

En effet, si aucune solution n'a pu être trouvée par l'agence ou le SRC - ou si la réponse de ces derniers ne donne pas satisfaction au client, ou encore en l'absence de réponse dans les deux mois - le client peut saisir gratuitement par courrier et par voie postale la demande de médiation.

Le Médiateur rend un avis écrit et par voie postale, dans un délai maximal de trois mois, dès lors que le dossier est complet

Par exception, ce délai peut être prorogé en cas de litige complexe et le client en est informé.

Conformément à la Charte de la Médiation, la saisine s'opère par courrier à l'adresse suivante, mentionnée notamment sur les relevés de compte adressés à la clientèle, ainsi que sur mon site dédié www.lcl-mediateur.fr où la saisine est effectuée en ligne :

Le Médiateur auprès de LCL
B.C. : 312-87
75079 Paris Cedex 02

3 – La démarche du Médiateur :

Indépendant, je réponds aux critères de désignation et de fonctionnement prévus dans les textes encadrant la médiation de la consommation (ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015). Le 22 mars 2016, j'ai été nommé Médiateur de la banque de détail de LCL par la commission paritaire ainsi que le prévoient les textes réglementaires mis en place au sein du CCSF. Je ne suis pas salarié de la banque, j'assure une prestation de service rémunérée comme telle. Je n'ai aucun lien de subordination avec la banque LCL. Je rends mes avis en toute indépendance et impartialité.

J'interviens par ailleurs dans plusieurs organisations en qualité de formateur, et consultant en suivi qualité et relations clients.

- ***Engagé, je recherche avec le client et l'établissement financier une solution équitable,***
- ***Impliqué, je travaille à l'amélioration du service rendu aux clients. Au-delà du traitement des réponses aux saisines, j'établis des recommandations à LCL afin d'éviter la reproduction de situations analogues à celles traitées. Des réunions sont organisées périodiquement avec les services internes et Relations clientèle pour assurer le suivi de ces recommandations.***
- ***Impartial, je positionne en égalité le client consommateur et l'établissement bancaire avec lequel il est en désaccord.***

Je rends compte de mon activité tous les ans dans un rapport public, à disposition sur le site du médiateur www.lcl-mediateur.fr et sur le site de la banque LCL, rubrique « Le Médiateur ».

La démarche du Médiateur consiste à faciliter les relations entre des individus ou des entités qui ne sont plus en capacité de communiquer. La médiation fournit l'opportunité à tous les protagonistes de s'exprimer : le client et/ou son conseil, ainsi que les services de l'établissement bancaire. Au-delà de la mission consistant à trouver une solution concernant le différend, mon rôle contribue à établir des relations apaisées, à restaurer la confiance et à améliorer la qualité de service de LCL.

4 – Activité du Médiateur

4-1 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.

4-2 Procédure de traitement des réclamations

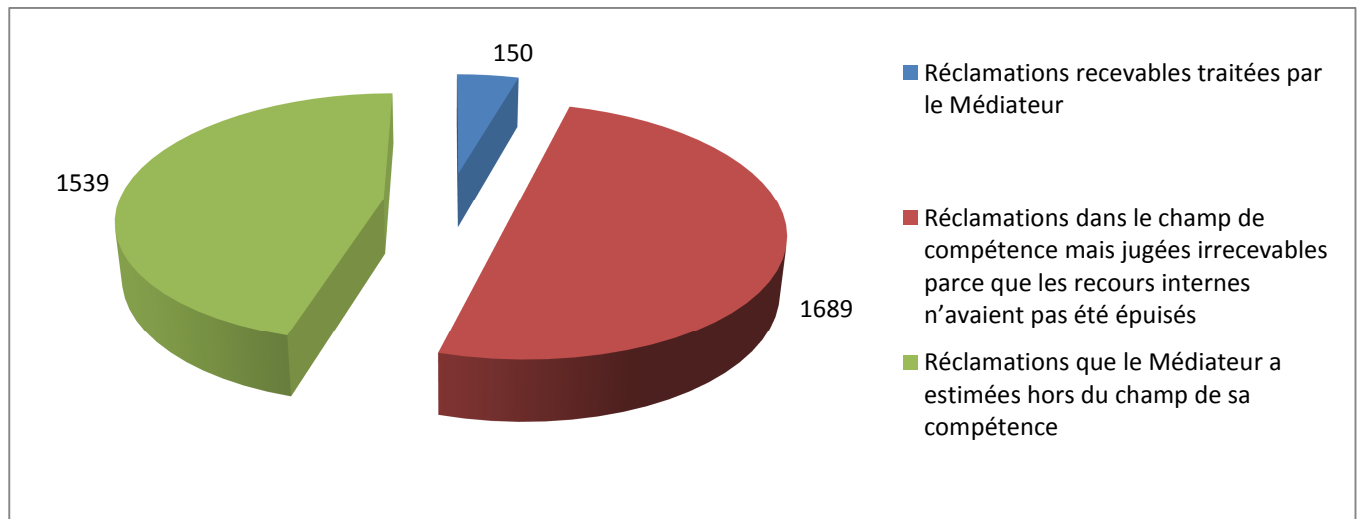
Cf. annexe 11-1 : fiche de mission

5 – Analyse des réclamations traitées par le Médiateur

5-1 Origine de la saisine

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus
Par le client	3141
Par l'intermédiaire d'associations	19
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	27
A l'initiative d'une association tutélaire	42
AMF	27
Autres (procuration, représentant légal)	122
Total	3378

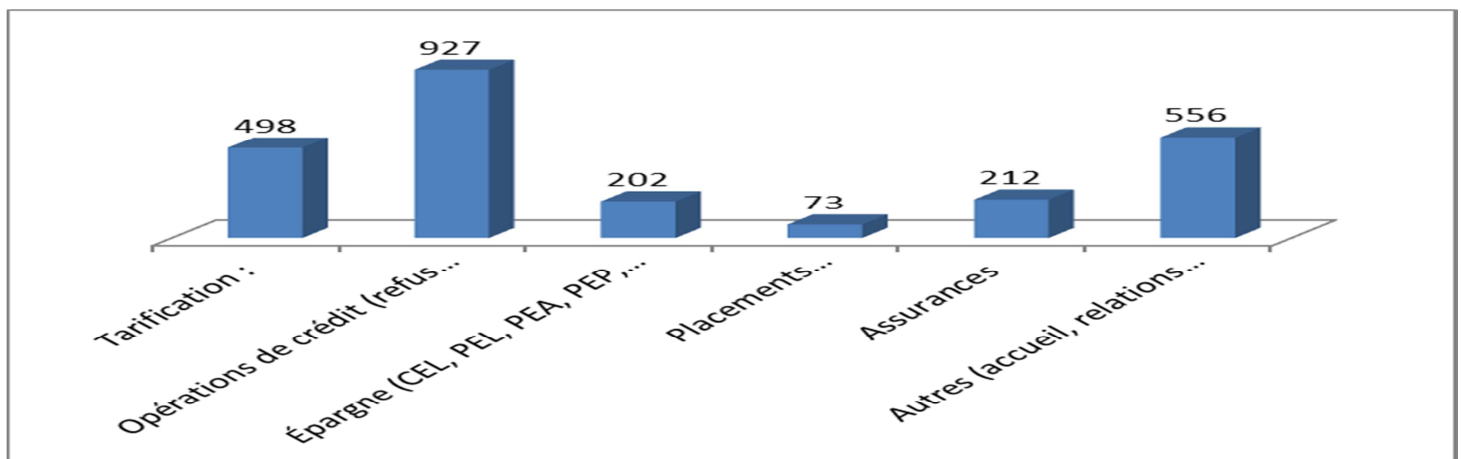
5-2 Nombre de réclamations reçues



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	12
Faits légalement prescrits	114
Action contentieuse en cours	29
Opération de crédit	563
Épargne	0
Assurances	136
Placements boursiers et financiers	0
Politique tarifaire	375
Surendettement	5
Comptes professionnels	138
Autres (accueil, relation client/banque, non client,...)	167

5-3 Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur
Fonctionnement du compte :	567	11
Ouverture, clôture, transfert de compte	234	1
Dont Clôture à l'initiative du client	99	3
Dont Clôture à l'initiative de LCL	102	0
Découvert autorisé/non autorisé	87	2
Interdiction bancaire	90	2
Contestations d'écritures...	156	3
Moyens de paiement :	343	38
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	275	22
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i>)	56	10
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement...</i>)	12	6
Ventes avec primes	0	0
Ventes groupées	0	0
Tarification :	498	6
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	437	2
Tarification/fonctionnement de compte titres	11	1
Tarification/autres	50	3
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	927	57
Dont contestation TEG année lombarde	74	37
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée et assurance vie...</i>)	202	16
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)	73	4
Assurances	212	16
Autres (<i>accueil, relations client/banque, politique commerciale, renseignements, successions, recherches...</i>)	556	2



5-4 Délais de réponse

	Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	75	150
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		1
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		20
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		129

5-5 Nombre d'avis favorable ou défavorable au client

Avis rendus		Nombre de dossiers concernés
Avis favorables au client	Avis totalement favorables	10
	Avis partiellement favorables	28
Avis défavorables au client		112

5-6 Nombre d'avis favorable ou défavorable au client

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du Médiateur suivis	Totalement	30
	Partiellement	0
Avis du Médiateur non suivis *		8

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

5-7 Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	60,00 €	53,41 €
Maximum par dossier	67.000,00 € (TEG)	7 487,44 €
Moyenne	1 517,00 €	806,88 €

Evolution de l'activité

Le volume des réclamations adressées au Médiateur a sensiblement progressé, totalisant 3383 demandes contre 3003 en 2015. Le nombre de saisines jugées recevables par le Médiateur poursuit sa progression pour atteindre 150 avis rendus contre 136 en 2015, soit 11 % d'évolution.

6 – Analyse des réclamations traitées par le Médiateur

Les principales problématiques présentées à la Médiation en 2016 concernent toujours le fonctionnement du compte mais également en nombre de cas croissant les dossiers relatifs aux moyens de paiement et à la fraude. La problématique des frais et commissions dans un environnement économique contraint reste un point sensible pour la clientèle. Les questions relatives au domaine du crédit, notamment immobilier constituent avec les sujets du TEG et de l'assurance emprunteur le volume de dossiers le plus conséquent à traiter. Enfin les demandes relatives à l'épargne et aux placements progressent également, essentiellement à l'occasion des clôtures de contrats.

6-1 Le Fonctionnement du compte

Les litiges liés au fonctionnement du compte constituent une source de contestation pour les clients de la banque, principalement les incidents relevant des modalités de clôture du compte. Même si la banque, au regard de la législation peut mettre fin sans motif aux relations qu'elle entretient avec ses clients, ces derniers ressentent cette décision, sans justification, comme une sanction à leur égard. Les contestations d'écriture et les incidents de paiement sont des motifs de saisine fréquents. Ces différends concernent essentiellement des opérations de rejets d'écriture pour défaut ou insuffisance de provision, entraînant des frais bancaires, et contestées par les clients. Les délais d'enregistrement des opérations créditrices jugés trop longs par les clients sont également contestés par ces derniers lorsque les comptes ne sont pas remis à l'équilibre. Les incidents affectant le fonctionnement peuvent entraîner la suppression du découvert autorisé dans certains cas, ce qui génère également des réclamations. Enfin les mécontentements liés à l'inscription aux fichiers Banque de France constituent toujours un point délicat notamment au regard des délais de « défichage » jugés trop longs par les requérants lorsqu'ils ont bien régularisé la position débitrice de leur compte.

6-2 Les Frais et commissions

Ce sujet constitue également un point sensible pour les clients. A la suite des dispositions législatives et réglementaires prises en 2013 ainsi que celles prises par la profession bancaire, les clients en situation de « fragilité » bénéficient d'un cadre plus approprié et davantage protecteur au regard des conséquences pécuniaires des incidents affectant leurs comptes bancaires.

6-3 Les Moyens de paiement

Les litiges relatifs aux chèques sont en baisse, en corrélation avec la réduction de son usage. Par contre l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire constitue le principal cas de plainte des clients parmi les moyens de paiement. Une première série d'incidents concerne les opérations réalisées à l'insu du titulaire de la carte, par un proche ou une personne de confiance. La part la plus importante des contestations concerne les transactions en ligne avec des sites marchands du e-commerce. La plupart de ces litiges relève de l'utilisation des coordonnées de la carte sans le consentement de son propriétaire. Les abonnements « cachés », figurant dans les conditions générales sont également source de litige avec les commerçants et sont à l'origine de conflits dans lesquels la banque ne peut être tenue responsable. Quant aux opérations litigieuses réalisées par virement ou prélèvement, elles sont peu importantes en volume. Enfin il y a lieu de rappeler les dangers du « phishing » qui est une technique par laquelle un mail est adressé par des escrocs aux titulaires de cartes avec l'objectif d'obtenir d'eux les informations confidentielles de la carte et du compte bancaire. Cette pratique génère de la fraude à grande échelle dont sont victimes principalement les clients particuliers des banques. Dans certains cas, l'imprudence du requérant est évidente, mais certains mails frauduleux peuvent être difficiles à détecter.

6-4 L'Épargne et les placements

Les litiges concernant les Plans d'Épargne Logement continuent à progresser, principalement à l'occasion de leur clôture ou de leur transfert par les clients. Il s'agit souvent d'une alimentation insuffisante ayant entraîné comme le prévoit la réglementation la clôture automatique du compte. Pour ce qui relève du PERP, il s'agit d'une information mal comprise par le client, voire insuffisante concernant les possibilités de sortie du produit. Les récentes dispositions incluses dans la loi Sapin 2 concernant les PERP de faible montant devraient entraîner une diminution des saisines sur ce sujet.

6-5 Les Opérations de crédit

En premier lieu, il convient d'évoquer les cas de saisine relevant du montage des prêts immobiliers qui pour certains, par défaut de communication ou retard dans le traitement des dossiers génèrent des délais avec des répercussions financières pour les clients qui peuvent être conséquentes. Dans un contexte de baisse des taux des crédits observés sur le marché ces dernières années, de nombreux clients souhaitent renégocier les conditions financières de leur prêt. Bien entendu le Médiateur ne peut intervenir dans la prise de décision qui relève exclusivement du ressort de la Banque. Toutefois celui-ci intervient sur l'information communiquée à la clientèle ainsi que pour des délais jugés trop longs dans la réponse qui doit lui être apportée. Les opérations de rachat de crédit peuvent constituer aussi une source de contestations. En effet, il s'agit pour la plupart d'un manque de connaissance des clients sur les indemnités de remboursement anticipé à acquitter au moment du rachat, voire de l'engagement verbal obtenu du conseiller sans traduction dans le contrat. Il peut s'agir également de la procédure de rachat ou de défaut d'information de la part de la banque : envoi du chèque au client ou au nouvel établissement prêteur.

6-6 Le TEG

Un certain nombre de saisines concerne la contestation du TEG mentionné dans le contrat de prêt immobilier. De nombreux articles de presse ont traité ces dernières années de la pratique par les banques de la règle dite de « l'année lombarde » incitant les clients à se rapprocher de leur banque et à contester cette pratique. Si les « conditions générales » des prêts accordés aux clients ne précisent pas la base du taux conventionnel, on doit considérer que la base applicable à ce taux est, comme le prescrit la Cour de cassation, l'année civile, la mention de 360 jours figurant au contrat de prêt ne s'appliquant qu'au calcul des intérêts entre deux échéances et en cas de remboursement anticipé. Ainsi, l'offre de prêt acceptée par les clients doit être regardée comme conforme aux textes et à la jurisprudence. Les courriers adressés par la banque ont bien confirmé que le taux d'intérêt des prêts a pour base, comme le précisent les « conditions générales » pour le « T.E.G. », l'année civile.

6-7 Les Assurances emprunteurs

Les contestations relevant des possibilités de substitution d'assurance emprunteur restent à un niveau élevé. Il convient de rappeler que les demandes formulées par les requérants relèvent principalement de la loi du 1^{er} Juillet 2010 sur l'assurance-crédit, dite « loi LAGARDE » qui offre la possibilité au client de souscrire un autre contrat que celui proposé par le prêteur, au seul moment de la conclusion de l'opération. Cette loi ne prévoit pas la faculté donnée à l'emprunteur de rompre unilatéralement et par anticipation son contrat d'assurance et de le remplacer par une autre en cours de vie du prêt. De plus la loi consommation n° 2014-344 du 17 mars 2014, dite « loi HAMON » n'ouvre la possibilité de résilier un contrat d'assurance dans un délai de 12 mois qu'à compter de la signature de l'offre de prêt en couverture duquel le contrat d'assurance a été souscrit. Cette faculté ne s'applique que pour les offres de prêt immobilier émises à compter du 26 juillet 2014 et pour les contrats d'assurance souscrits à compter de cette même date. Les informations publiées dans la presse et sur les sites d'assureurs proposant ces formules ont accéléré les demandes des clients sur ce sujet.

7 – Exemples d'avis de Médiations (synthèses)

7-1 Incident sur le compte

Monsieur F. est client de LCL depuis 2012. Le client conteste une opération de débit, effectuée sur son compte et demande la clôture effective de celui-ci. A l'occasion d'un rendez-vous auprès de son agence le 20/07/2016, Monsieur F. a sollicité la clôture de son compte. A cet effet, il a signé la fermeture de son contrat Carte Bancaire et a demandé la résiliation de son autorisation de découvert de 2 000 €. Par ailleurs il a déposé le jour même un chèque de 538,85 € correspondant au solde « débiteur » de son compte le jour indiqué. Le jour même, mais constatées le lendemain, ont été passées deux écritures sur le compte correspondant au règlement de primes d'assurance pour un montant de 2,40 € puis un virement de 534,97 € correspondant au règlement d'une pension alimentaire versée chaque mois. La contestation de Monsieur F. est immédiate et ce dernier adresse un courrier recommandé à son agence pour réitérer sa demande de fermeture de compte et signaler que le montant de la pension alimentaire faisant l'objet d'un prélèvement mensuel n'a pas été mis à jour malgré l'information transmise à l'agence. A ce jour le compte du client est toujours ouvert et la banque ne peut procéder à la clôture du compte en raison du solde débiteur présenté par le compte. De plus Monsieur F., en raison de son découvert en compte, fait désormais l'objet d'un fichage d'interdiction bancaire auprès de la Banque de France. Toutefois nous pouvons relever certains dysfonctionnements dans la procédure de fin de relation initiée par le client en juillet dernier. En effet, le livret, le dossier carte bancaire et la convention d'autorisation de découvert ont bien été clôturés, mais le document de clôture du compte courant ne figure pas au dossier. Néanmoins, l'examen des relevés de compte du mois de juillet 2016 ainsi que les pièces fournies par le client confirment bien sa volonté de mettre fin à la relation commerciale avec LCL. Il est regrettable que les vérifications réalisées en agence lors du rendez-vous du 20 juillet n'aient pas permis de vérifier l'exhaustivité des documents nécessaires à l'arrêt complet de la relation commerciale entre le client et la banque. Un élément important de l'origine du différend est relatif au fait que le chèque servant à combler le solde débiteur du client a été tiré sur un autre établissement, la procédure visant à vérifier la provision de ce chèque a nécessité un délai supplémentaire. Le compte n'étant pas fermé, les incidents se sont accumulés ; ainsi un premier paiement a été effectué par erreur alors que le solde était à zéro, les suivants ont été refusés pour défaut de provision dans la mesure où le client ne bénéficiait plus d'autorisation de découvert et enfin le client n'ayant pas procédé à la couverture de sa position débitrice s'est vu fiché auprès de la Banque de France. Compte tenu de certains dysfonctionnements constatés dans le suivi du dossier du client, je recommande à la banque d'indemniser Monsieur F. à hauteur de 50% de sa position débitrice constatée sur le solde de son compte soit 280 €. Toutefois cet avis ne remet pas en cause le fait que Monsieur F. doit régulariser son compte débiteur auprès de LCL avant de pouvoir procéder à la clôture de son compte et à la levée du fichage Banque de France.

7-2 Traitement d'ordre de bourse

Madame V. est cliente de LCL depuis 1984. Elle a reçu début janvier 2016 au titre la succession de son père un portefeuille de valeurs mobilières composé de titres de grandes sociétés cotées au CAC 40. Après réflexion, la cliente décide en date du 02/02/2016 de procéder à la vente de la totalité du portefeuille et adresse par voie postale l'instruction à son conseiller de vendre les titres sans plus de précision sur la nature de l'ordre transmis. Ne souhaitant pas réinvestir spécifiquement sur des titres boursiers, Mme V. était plutôt attirée par des investissements socialement responsables ou à portée culturelle. Toutefois son conseiller bancaire, au regard de la maturité fiscale de son contrat d'assurance-vie lui a conseillé de renforcer au moyen du produit de la vente de ses titres la ligne de son placement « assurance-vie ». La cliente a validé cette orientation en souhaitant verser le produit de la vente sur son contrat assurance-vie tout en laissant 10 000 € sur son compte courant, puis a modifié le montant à transférer sur l'assurance vie pour le limiter à 150 000 €. Il y a lieu de préciser que l'ordre de vente transmis le 02/02/2016 par courrier a été réceptionné avec retard par le conseiller qui a sollicité la cliente le 08/02/2016 pour qu'elle confirme par mail son intention de vendre les titres. Le mail rédigé le même jour par Mme V. à l'attention du conseiller confirme l'instruction de vendre « dès maintenant » les titres en précisant que suite à un dysfonctionnement informatique, elle ne pouvait accéder au module de saisie en ligne et qu'en conséquence elle confiait la réalisation pratique de cette opération au conseiller. Les ordres ont été traités entre le 8 février après-midi et le 9 février sans faire état d'aucune condition de prix. Il s'agissait donc d'ordres « au marché » qui dans un contexte boursier chahuté n'ont pas permis de traiter au mieux les conditions d'exécution des instructions de la cliente. Ainsi le produit des cessions réalisées s'est élevé à 379 213 €, la cliente faisant remarquer que cette cession au regard du prix de revient des titres a généré une moins-value de 46 000 €. Sans doute en relation avec ce résultat, Mme V. a souhaité une nouvelle fois modifier le montant à transférer sur le contrat assurance vie pour désormais le limiter à 130 000 € (courrier du 30/03/2016). Par courrier rédigé le 09/04/2016, la cliente s'est adressée à l'agence de Paris et parallèlement au siège de la banque pour se plaindre des conditions d'exécution de ses ordres de bourse et au manquement au regard du devoir d'information et de conseil que la banque aurait dû observer à son égard pour cette opération de cession. Ainsi, il a été répondu à Mme V. que dans la mesure où les ordres de vente ne faisaient pas l'objet de limite particulière, ceux-ci ont été traités « au marché », et de ce fait la responsabilité de la banque ne pouvait être engagée. Par ailleurs la réponse émise le 13/10/2016 par le Service relations clientèle tout en confirmant la position de la banque rappelle que la cliente n'a délégué aucun mandat à la banque pour gérer son portefeuille et que sa décision de procéder à la vente des titres est le résultat d'une mûre réflexion. En ma qualité de Médiateur, je considère qu'il n'y a pas lieu de s'opposer à l'argumentaire développé par la banque à destination de la cliente. Enfin sur le chiffrage de 46 000 € de moins-value mis en avant par Madame V., il s'avère relatif dans la mesure où il convient de considérer la référence du « prix de revient » comme celle de la valorisation des titres au jour du décès du père de la cliente. Aussi force est de rappeler que les ordres de cession ont été exécutés selon le souhait de la cliente dans un marché baissier. En aucun cas la banque ne peut être tenue responsable de l'évolution des cours des marchés, ni du choix du type d'ordre des clients, ni encore moins de la date d'exécution des ordres qu'ils ont retenue. Aussi, au regard des éléments de ce dossier, je recommande d'écarter la demande présentée par Madame V.

7-3 Incident carte bancaire

Mademoiselle M., âgée 24 ans, est cliente de LCL depuis 6 ans. Titulaire d'un compte courant, la cliente a souscrit à la convention « LCL A LA CARTE ETUDIANT » incluant l'offre « paiements et retraits par carte hors Union Européenne ». Depuis début 2016, Mademoiselle M. effectue un stage au Mexique où elle utilise très fréquemment les services de transport UBER. A chaque fois que cette cliente effectue un paiement à la société UBER au Mexique, une commission de 0,80 € lui est facturée. Par mail daté du 26/08/2016 adressé à son agence la cliente souhaite obtenir des informations quant à la perception de cette commission prélevée à l'occasion de chaque transaction réglée à UBER. Après une première réponse où il a été répondu à Mademoiselle M. par la chargée de clientèle que ces frais étaient facturés non pas par LCL mais par la banque étrangère, une seconde réponse émanant le 22/09/2016 du Service relations clientèle de LCL a indiqué que ces frais étaient bien prélevés par LCL en précisant que la Sté UBER Mexique encaissait ses factures par l'intermédiaire des Pays-Bas et que cette pratique générait des commissions à la charge du client. Dans la mesure où la cliente n'était pas informée de cette procédure, il a été procédé au remboursement de la cliente des commissions prélevées à hauteur de 200 €. La bonne foi de la cliente ne peut être mise en doute et il n'est pas contesté que Mademoiselle M. n'était pas informée au préalable de la pratique d'UBER au Mexique. La cliente a supporté, depuis qu'elle utilise les services de ce prestataire, des frais liés à l'utilisation de sa carte bancaire pour régler ses frais de transport. De plus, dans cette situation, la cliente n'a pas obtenu, suite à sa première réclamation, de réponse satisfaisante et complète de la banque, notamment de solutions pour remédier à ce problème. La déception et le mécontentement de Mademoiselle M. sont compréhensibles. Il n'en demeure pas moins que la banque ne peut être tenue pour responsable des pratiques de facturation des services d'UBER. En effet l'application de la commission est liée à une non application par UBER et sa banque des règles d'acceptation imposées par Visa et Mastercard. Ainsi pour chaque transaction l'opération entre LCL qui est la banque du porteur et la banque du prestataire UBER se traite comptablement aux Pays-Bas (siège de Uber) avec pour règlement le Peso qui est une devise non-euro au sein de l'Union Européenne. LCL comme l'ensemble des banques applique donc des frais pour une devise non-euro et il n'est pas possible de déroger aux règles de fonctionnement des échanges interbancaires. Toutefois, la cliente ne disposant pas d'une information complète jusque-là, il convient que la banque honore complètement sa demande en lui remboursant au-delà des 200 € déjà reversés la totalité des commissions prélevées jusque fin janvier 2017. Il appartient à Mademoiselle M. au-delà de cette date de prendre les dispositions nécessaires lui permettant d'éviter d'être prélevée de cette commission.

7-4 Assurance emprunteur

Monsieur A., âgé de 29 ans est client de LCL depuis 10 ans. En avril 2015, Monsieur A. et son conjoint contractent deux prêts immobiliers de 170 000€ et 174 000€, destinés à l'acquisition de leur résidence principale. En 2015, suite à une demande de substitution d'assurance emprunteur auprès d'un autre organisme les clients sont amenés à signer un avenant (en date du 06/12/2015) relatif aux modifications sollicitées. Or, Monsieur A. conteste les délais nécessités pour la mise en place des nouvelles conditions. Ayant signifié sa décision de substitution d'assurance à LCL le 01/10/2015, il considère que la mise en œuvre des nouvelles conditions de remboursement des prêts est intervenue dans un délai qu'il estime anormalement long, soit 2 mois et 3 semaines. Ce délai a pénalisé les emprunteurs dans la mesure où ils ont dû supporter 2 cotisations pour chaque prêt sur la période citée.

Ce n'est que le 25/11/2015 que les emprunteurs ont reçu leur offre préalable d'avenant modifiant le contrat initial, ce qui - compte tenu du délai légal de réflexion de 11 jours - les a amené à signer et à renvoyer leur offre le 06/12/2015. Enfin, la mise en place des nouvelles conditions du prêt, c'est-à-dire l'annulation des prélèvements d'assurance par LCL n'est intervenue que le 26/12/2015. L'effet comptable n'a pas été constaté sur décembre 2015. Ce n'est que fin janvier 2016 que nous pouvons constater des débits conformes aux termes des contrats de prêts modifiés. Ainsi Monsieur A. constate bien qu'il a supporté deux contrats d'assurance emprunteur sur la période octobre/décembre. Bien que la banque n'ait pas d'engagement concernant la durée de traitement de l'édition d'un avenant, il y a lieu de considérer l'ensemble de la période qui part de la réception de la demande du

client jusqu'à la modification finale du dossier. Pour ce qui concerne le dossier des emprunteurs cette période est de 84 jours, soit 12 semaines ce qui est manifestement anormalement long. Un délai de 7 semaines paraît mieux correspondre aux pratiques de la profession pour ce type d'opération. Aussi il y a lieu de répondre favorablement à la demande de Mr A., l'écart du délai de 5 semaines étant considéré comme excessif. Au regard de l'indemnisation financière de son préjudice, je recommande que la banque lui verse la somme de 135 €.

7-5 Résiliation découvert autorisé

Monsieur et Madame H. âgés respectivement de 52 ans et de 48 ans, sont clients de LCL depuis 32 ans et 11 ans. Les clients disposaient jusqu'en avril d'une formule Zen qu'ils ont décidé de résilier le 07/04/2015. Cette opération a eu pour conséquence de mettre un terme au découvert autorisé qui était rattaché à la formule Zen. Aussi les clients contestent la résiliation de ce découvert autorisé dans la mesure où la banque n'a pas respecté le délai de préavis prévu contractuellement pour cette opération. A cet égard les clients indiquent ne pas avoir reçu de courrier de résiliation en recommandé avec accusé de réception et demandent le remboursement des frais perçus pour un montant de 240 € ainsi que le rétablissement du découvert autorisé. L'offre de contrat de crédit à la consommation portant sur l'autorisation de découvert en compte de dépôt a été conclue entre LCL et les clients le 10/10/2011 et bien que cette offre soit associée à la formule Zen, il s'agit d'un contrat juridique à part entière portant des droits et des obligations distincts d'autres produits ou offres proposés par la banque. Le contrat portant sur l'autorisation de découvert pour lequel les clients ont marqué leur accord précise que si la banque ne reconduisait pas le contrat, elle l'indiquerait au client par écrit, trois mois avant l'échéance annuelle. Par ailleurs il est indiqué dans ce contrat pour le cas où il s'agit d'une résiliation hors échéance annuelle : « Point 6 – Exécution du contrat de crédit - b) Résiliation du contrat de crédit – à l'initiative du prêteur : *Le prêteur a la faculté de se prévaloir de l'exigibilité du présent contrat de crédit à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis d'un mois...* », ceci dans la mesure où le client a bien respecté les termes du contrat ainsi que ses obligations. L'obligation d'information à destination des clients n'a pas été respectée par la banque, ce qui est d'ailleurs confirmé par le responsable de l'agence de Paris. Compte tenu de cette situation et du fait que les clients ont été prélevés indûment depuis septembre 2015 de plusieurs montants pour traitement de compte en anomalie, je recommande à LCL d'indemniser forfaitairement Monsieur et Madame H. d'une somme de 400 €.

7-6 Vol d'espèces lors d'un retrait

Madame R. âgée de 79 ans, est cliente de LCL depuis 1980 et dispose d'une carte bancaire. Selon les énonciations du procès-verbal établi par un agent de police judiciaire le 10/06/2016, la cliente a été victime le jour même d'un vol de 790€. Alors que Mme R. était en train de retirer des espèces au distributeur situé à l'intérieur de l'agence LCL, un individu est arrivé à son insu derrière elle. Prétextant son aide, il lui a fait enregistrer son code pour obtenir un nouveau ticket afin qu'elle puisse vérifier la délivrance de son dernier retrait espèces. Se méfiant des agissements physiques de l'individu, Madame R. a annulé son dernier enregistrement afin de récupérer sa carte, mais dans la précipitation l'individu est parvenu à enregistrer un montant de 790€, et a rapidement retiré les billets puis disparu. Ce montant a bien été débité du compte de la cliente à l'heure où elle se trouvait dans l'espace de distribution de l'agence. Enfin, il y a lieu de préciser que la scène a été filmée par la caméra de surveillance de l'agence et qu'il n'y a pas de doute sur l'intention délictueuse de l'individu présent auprès de Madame R. La cliente a engagé une action auprès de l'établissement LCL et de l'assurance SPB qui tous deux ont refusé de prendre en charge le remboursement de la somme dérobée. La cliente n'ayant pas déclaré dans sa plainte avoir été victime de violence s'est vu refuser tant par l'agence LCL que par l'assurance SPB la prise en charge du préjudice subi. Madame R. demande donc le remboursement des 790€ dérobés par ruse. Dans ses différents courriers, la cliente nous rappelle qu'elle n'a pas indiqué lors de sa déclaration de plainte avoir été victime d'agression physique. Toutefois, vu son âge, Madame R. se trouvait au moment de son retrait d'espèces en situation de vulnérabilité face à un individu qui a agi par ruse. L'absence d'agression physique notoire s'est avérée déterminante pour expliquer le refus du remboursement tant de la part de la Banque que de l'assureur SPB. Le visionnage de l'enregistrement de la scène de retrait d'espèces de la cliente et des agissements de l'individu ne fait aucun doute quant aux intentions malveillantes de celui-ci. Bien que la Banque ne soit en aucun cas responsable des faits relatés et compte tenu du fait que ce type de sinistre n'est pas couvert par l'assurance SPB, je recommande à LCL de rembourser la cliente de l'intégralité du vol d'espèces qu'elle a subi, soit 790€.

8 – Recommandations

8-1 Informations à destination du client

- Améliorer la pédagogie sur la procédure des prêts immobiliers concernant les « prêts à taux zéro » associés aux prêts classiques, notamment pour le démarrage de la phase amortissement du prêt principal. Possibilité de report d'échéance avec précision sur les conséquences. Préciser ce qui relève de l'initiative du client (fournir un exemple pour les clients concernés).
- Rappeler les règles de vigilance sur l'utilisation des achats en ligne auprès des sites marchands et attirer l'attention des utilisateurs sur les risques représentés par les abonnements cachés figurant dans les conditions générales de vente des commerçants en ligne.
- Concernant l'utilisation de la carte bancaire à l'étranger, les clients peuvent découvrir lors de leur arrivée dans un pays étranger qu'ils ne peuvent procéder au retrait d'espèces du fait de la limite de plafond atteinte. L'information au client, lors d'une modification du plafond de retrait et de paiement à l'initiative de la banque, ne semble pas systématique. Il y a donc lieu de procéder, lors du renouvellement de la carte et à chaque modification du plafond à l'initiative de la banque, à une information sur les montants de plafond de retraits autorisés en France et à l'étranger. A tout le moins une information générale à l'attention de l'ensemble de la clientèle devrait être réalisée afin de les prévenir des relèvements de plafonds temporaires possibles durant leur période de séjour à l'étranger.
- Rappeler les dangers du « phishing » qui est une technique par laquelle un mail est adressé par des escrocs aux titulaires de cartes avec l'objectif d'obtenir les informations confidentielles de la carte et du compte bancaire du titulaire. Cette pratique génère de la fraude à grande échelle dont sont victimes principalement les clients particuliers des banques.
- Améliorer l'information à destination des titulaires de comptes joints notamment en cas de séparation, divorce, rupture de Pacs. Les procédures de désolidarisation de comptes sont mal perçues ou insuffisamment comprises de la part des clients concernés, un rappel avec exemple à l'appui constituerait un élément sécurisant et rassurant auprès de ces clients.

8-2 Evolution de certaines procédures internes

- Tout entretien avec un client doit faire l'objet d'un compte-rendu circonstancié pouvant être consulté en tant que de besoin et en cas de réclamation du client. Cependant la qualité de ce report d'information varie suivant les conseillers et dans certains cas rien n'est retranscrit. A la lumière de réclamations portant sur des « accords verbaux », il convient pour éviter au maximum les litiges et dans l'intérêt de la pérennisation de la relation établie entre la banque et le client d'être davantage précis et factuel dans les échanges d'informations entre les parties et le cas échéant d'accords donnés aux clients.
- Concernant les incidents de compte, une information est fournie aux clients notamment pour les saisies arrêts et les avis à tiers détenteurs. Toutefois, à l'observation, les abonnements d'accès à internet peuvent être suspendus. Les clients mécontents se plaignent de ne pas avoir été prévenus de cette mesure. Il conviendrait donc de rajouter une information dans la convention de compte et sur les lettres informant le client de l'incident de compte.

9 – Perspectives

Notre monde bancaire n'est pas en rupture mais en profonde mutation ce qui par voie de conséquence touche l'activité de médiation. Pour la banque ce service proposé à la clientèle constitue un indicateur précieux de la qualité de service rendue à tous les titulaires de comptes et utilisateurs de ses produits et services. L'information est plus que jamais la ressource première de la banque. Ainsi les nouvelles techniques liées à la digitalisation, à la numérisation et à la dématérialisation des échanges seront autant de sources d'impact dans le fonctionnement du système bancaire. Au moment où les opérations se traitent plus que jamais à distance, la proximité fonctionnelle et la communication à l'attention des clients s'avère essentielle pour garantir le service et sa qualité. Toutes ces évolutions ont pour corollaire l'émergence de nouvelles pratiques, de nouveaux comportements et par voie de conséquence de nouveaux types de litiges. Dans ce contexte, il convient pour la banque de veiller autant que faire se peut à la sécurisation des opérations et au renforcement de la communication auprès de ses clients. Bien entendu le médiateur sera vigilant aux saisines qui lui seront adressées mais aussi aux questions, demandes et réclamations des clients confrontés à ce nouvel environnement.

Le Médiateur

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Girard', written in a cursive style.

Edouard Girard

Annexe – La charte de la Médiation

La CHARTE de la MEDIATION

En application de l'article L316-1 du code monétaire et financier consacré à la Médiation dans sa rédaction issue de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et de l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients (Titre I, Art.2, al.8b), 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 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 de sa nomination. Une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation veille notamment à garantir l'indépendance et l'impartialité 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 en français par courrier ou par courriel via le site internet du Médiateur : www.lcl-mediateur.fr 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 90 jours à compter de la date de la notification de sa saisine aux parties, sous réserve de la production par celles-ci de l'ensemble des pièces constitutives du dossier. La saisine du Médiateur suspend la prescription pendant ce délai. A 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 et 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**.



