



RAPPORT DU MÉDIATEUR

Auprès de LCL pour l'année 2017



Dans la continuité de ma mission de médiateur auprès de LCL, je suis heureux de vous présenter le rapport de mon activité pour l'exercice 2017. L'exercice qui vient de s'achever démontre une amplification de l'activité de médiation. Ces résultats sont le reflet des nombreuses évolutions au sein de LCL visant à développer la relation à distance, et les conséquences induites sur l'organisation, mais ils résultent aussi d'une meilleure connaissance par la clientèle du dispositif de traitement des réclamations et notamment de l'information des requérants sur la possibilité de recourir au service du Médiateur. Le rapport rappelle l'évolution du contexte réglementaire relatif à la médiation de la consommation et à la médiation bancaire, il relève les sujets de réclamations les plus fréquemment soulevés, il fournit des exemples de litiges traités, enfin il formule des recommandations à l'endroit de la Banque afin de compléter sa démarche d'évolution permanente de la qualité de service rendu à sa clientèle.

Chacun peut constater au quotidien les évolutions de l'environnement bancaire, les mutations technologiques liées au développement du numérique, et les changements de comportements de la clientèle. Ces transformations impactent l'activité du Médiateur qui doit s'adapter à ce nouveau cadre mais qui doit également veiller à conserver les principes fondateurs qui prévalent à ses missions. La médiation pose avant tout un regard indépendant permettant d'analyser en toute objectivité la situation de conflit entre les parties. La médiation est d'abord une démarche humaine qui permet une écoute client en dehors de la sphère commerciale. Au-delà du règlement d'un litige ponctuel, la médiation a pour objectif de renouer le dialogue entre le client et sa banque. Par nature, l'activité bancaire repose sur la confiance entre la banque et ses clients. Dans les faits, les incidents, les différends opposant le client à la banque peuvent détériorer les relations et altérer la confiance, aussi il paraît essentiel de rétablir une communication harmonieuse entre les parties.

Je suis heureux de constater au terme de ma deuxième année d'exercice de la médiation auprès de LCL que la banque suit dans l'ensemble comme l'an dernier mes avis et recommandations et concourt de cette façon à écouter et satisfaire sa clientèle.

Le Médiateur

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Edouard Girard'. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'E' and 'G'.

Edouard Girard

SOMMAIRE

1– A propos de la Médiation bancaire et de son application chez LCL	02
2– Comment saisir le Médiateur	04
3 – La démarche du Médiateur	05
4 – Activité du Médiateur	06
4-1 – Champ de Compétence	06
5 – ANALYSE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR	07
5-1 Origine de la saisine	07
5-2 Nombre de réclamations reçues	07
5-3 – Analyse par thème des réclamations	08
5-4 – Délais de réponse	09
5-5 – Nombre d’avis favorable ou défavorable au client	09
5-6 – Nombre d’avis favorable ou défavorable au client	09
5-7 – Aspects financiers	09
6 – Les principales problématiques relevées en 2017	10
6-1 Le Fonctionnement du compte	10
6-2 Les Frais et commissions	13
6-3 Les Moyens de paiement (Chèques, Cartes bancaires)	15
6-4 L’Épargne et les placements	19
6-5 Les Opérations de crédit immobilier	21
6-6 Les Assurances emprunteurs	23
6-7 Les Autres services	24
7– Recommandations	25
7-1 – Informations à destination du client	25
7-2 – Evolution de certaines procédures internes	26
8 – Perspectives	27
Annexe – La charte de la Médiation	28

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

La médiation de la consommation est un recours de plus en plus utilisé en France, c'est un moyen extra-judiciaire, rapide et gratuit accessible aux clients des banques lorsque ceux-ci sont confrontés à des litiges qui les opposent à leur établissement bancaire. Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse mais qui ne prive pas le client requérant de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

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.

Pour rappel, 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 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. Pour rappel le statut de médiateur est garant de l'indépendance des médiateurs et la nouvelle Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation (CECMC) a notamment pour mission d'établir et mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences requises. Suite à la décision du Comité Consultatif des Services Financiers, j'occupe la fonction de médiateur chez LCL depuis le 22 mars 2016. En qualité de médiateur en fonction auprès de la Banque, j'ai été conduit à déposer auprès de la CECMC un dossier de candidature à l'inscription sur cette liste qui est notifiée à la Commission européenne pour figurer sur son site d'information sur la médiation. Après audition et examen du dossier de candidature, la Commission a décidé de m'inscrire le 13 décembre 2017 sur cette liste des médiateurs de la consommation en qualité de médiateur auprès de LCL.

La Médiation bancaire constitue une source d'informations précieuse pour mieux cerner l'état de la relation bancaire en France. En tant que grande banque de détail couvrant l'ensemble du territoire, LCL représente avec 6 millions de clients une base d'observation significative dans le paysage bancaire national.



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 canaux de réclamation de la clientèle que sont l'Agence et le Service relations clientèle (SRC).

Après épuisement des recours 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 courriel et par voie postale la demande de médiation.

Le Médiateur rend une proposition de solution du litige écrite 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.

L'ouverture de la médiation part de la date de réception du courrier du client sauf si elle est déclarée inéligible ou lorsque les recours internes n'ont pas été complètement exercés. Le client reçoit un accusé de réception de son courrier dans un délai de deux à trois semaines l'informant de l'éligibilité de sa demande. Le délai moyen de transmission de l'avis au client a été de 73 jours calendaires en 2017, identique à 2016. A noter que durant cette période, le volume de courrier a augmenté de 15%, que l'ouverture en cours d'année d'une boîte mail dédiée a généré par ce nouveau canal un volume de réclamations qui s'avère déjà conséquent.

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'assume 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

Si la grande majorité des avis rendus se matérialisent par une indemnisation financière du client, une partie d'entre eux permet un rétablissement du client dans ses droits. Lorsque la banque a respecté ses obligations légales et qu'il n'apparaît pas justifié d'indemniser le client, la demande de celui-ci est écartée et donc l'avis rendu est qualifié de défavorable. Nous pouvons observer que dans de nombreux cas les clients se tournent vers la médiation parce qu'ils méconnaissent ou interprètent de manière erronée la réglementation bancaire, que ce soit pour les banques ou pour eux-mêmes. L'avis rendu par le Médiateur ne s'impose pas à la Banque. Toutefois toutes les recommandations établies par le Médiateur en 2017 ont été acceptées par LCL. La médiation bancaire constitue un axe particulier de résolution de litiges entre les clients et leur banque. Il est utile de rappeler que la très grande majorité des clients insatisfaits ne le font pas savoir et de ce fait risquent de quitter leur banque. Cette menace doit amener les banques à définir et à bien traiter les réclamations de leurs clients. Le recours à la médiation intervient après que le client ait épuisé les voies naturelles de recours auprès de la banque (Agence et Service Relation Clientèle). Le cadre légal et réglementaire de la médiation est encore récent (ordonnance n°2015-1033 du 20/08/2015) mis en place en 2016. Ces dispositions relatives au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation ont modifié en profondeur la mission du médiateur. Désigné désormais par une commission ad hoc, son activité relève du contrôle de celle-ci ainsi que de l'autorité de tutelle des Banques et établissements financiers. Au sein de LCL, il est notable de relever que si le nombre de médiations rendues en tant que telles augmente peu, c'est surtout le nombre de réclamations inéligibles qui est en forte progression, essentiellement dû à une large méconnaissance par la clientèle du champ d'intervention du médiateur. Une communication renforcée à l'endroit de la clientèle orientée sur les différentes voies permettant au client d'exprimer son mécontentement a contribué à faire augmenter le volume des réclamations (que ce soit par courrier ou par voie électronique). Une demande de médiation est qualifiée d'inéligible en raison de la qualification « hors-champ » au regard de la compétence du médiateur. Au-delà des cas précis relevant de la charte de médiation bancaire, il y a lieu de constater une recrudescence de motifs d'insatisfactions ou de réclamations non objectifs relevant principalement de la personnalisation de la relation du client avec la banque. Concernant les saisines éligibles, elles sont dans de nombreux cas non traitables en l'état dans la mesure où toutes les voies de recours internes n'ont pas été épuisées. Sur 152 avis rendus, 67 ont donné totalement ou partiellement raison au client, soit 44% des médiations traitées. Ces avis sont rendus en droit et en équité comme le prévoit la charte de la Médiation. La proportion s'établit comme suit : 60% en droit et 40% en équité. Il y a lieu de s'interroger sur les avis favorables au client en droit, qui ne devraient pas arriver en Médiation, la Banque ayant intérêt à corriger dans les meilleurs délais son erreur.

4-1 Champ de compétence

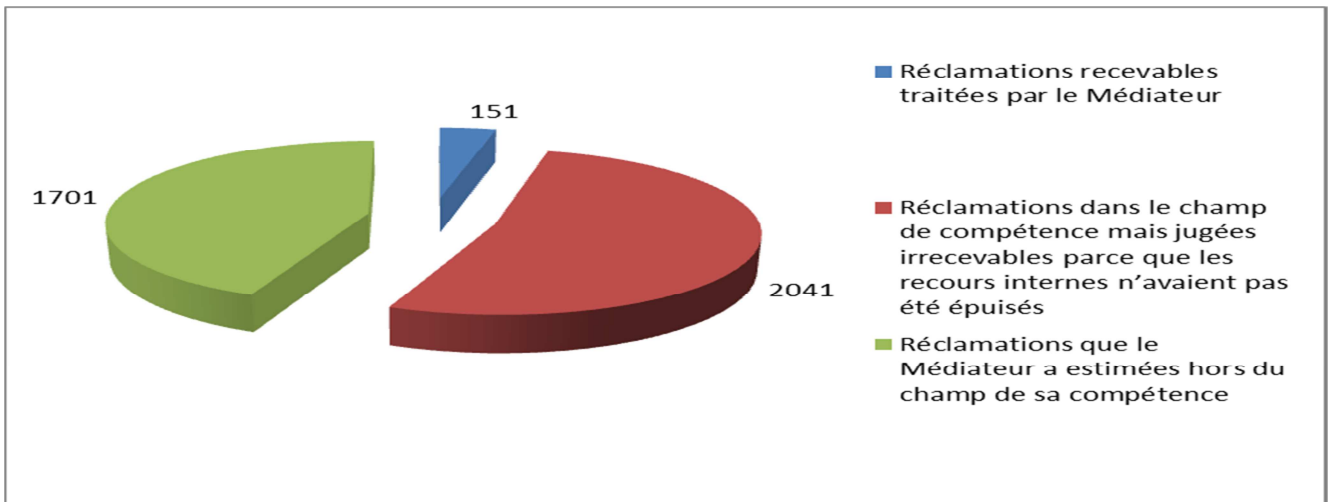
Le Médiateur a compétence sur les différends portant sur l'ensemble des services et produits souscrits par la seule clientèle de personnes physiques de la banque, à l'exception des réserves indiquées sur la Charte de la Médiation en annexe.

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	3596
Par l'intermédiaire d'associations	31
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	30
A l'initiative d'une association tutélaire	32
AMF	39
Autres (procuration, représentant légal)	165
Total	3893

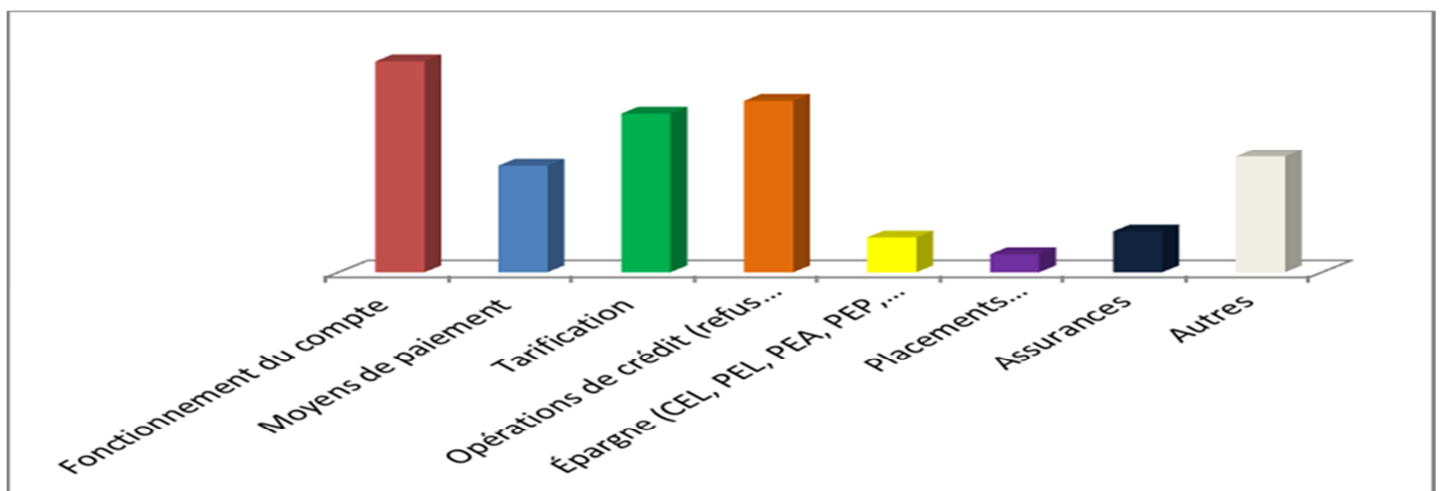
5-2 Nombre de réclamations reçues



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	14
Action contentieuse en cours	37
Opération de crédit	633
Épargne	0
Assurances	65
Placements boursiers et financiers	0
Politique tarifaire	681
Surendettement	8
Comptes professionnels	84
Autres (accueil, relation client/banque, non client, ...)	179
Total	1701

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 :	959	8
Ouverture, clôture, transfert de compte	334	4
Dont clôture à l'initiative du client	203	4
Dont clôture à l'initiative de LCL	131	0
Découvert autorisé/non autorisé	49	1
Interdiction bancaire	83	0
Contestations d'écritures,...	159	3
Moyens de paiement :	484	43
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	326	28
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	75	5
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	83	10
Ventes avec primes	0	0
Ventes groupées	0	0
Tarification :	721	12
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	652	9
Tarification/fonctionnement de compte titres	5	0
Tarification/autres	64	3
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)	778	51
Dont contestation TEG année lombarde	41	17
Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée et assurance vie...)	158	14
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)	82	4
Assurances	185	9
Autres (accueil, relations client/banque, politique commerciale, renseignements, successions, recherches,...)	526	10



5-4 Délais de réponse

		Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	73 jours	152
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		14
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		21
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		117

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

Avis rendus		Nombre de dossiers concernés
Avis favorables au client	Avis totalement favorables	14
	Avis partiellement favorables	53
Avis défavorables au client		85

5-6 Nombre de cas où l'avis du Médiateur a été suivi

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du Médiateur suivi	Totalement	48
	Partiellement	0
Avis du Médiateur non suivi*		19

* 18 avis ont été refusés par les clients.

5-7 Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	24,00 €	24,00 €
Maximum par dossier	22 000,00 €	3 000,00 €
Moyenne	4 689,67 €	726,93 €

Evolution de l'activité

Le volume des réclamations adressées au Médiateur a sensiblement progressé, totalisant 3893 demandes contre 3378 en 2016, soit une augmentation de 15 %. Le nombre de saisines jugées recevables par le Médiateur reste stable pour atteindre 152 avis rendus contre 150 en 2016.

6 – Analyse des réclamations traitées par le Médiateur en 2017

L'année 2017, outre les problématiques concernant le fonctionnement du compte, a été marquée sur le plan de la Médiation bancaire chez LCL par une augmentation des saisines liées aux paiements par carte bancaire. Les questions relatives au crédit principalement immobilier sont à l'origine de litiges entre certains clients et la Banque, que ce soit à l'occasion du montage de l'opération, de la vie du prêt ou de son rachat anticipé. Enfin, il y a lieu de constater une recrudescence de demandes de médiation concernant les sujets de la tarification des comptes courants et plus globalement la prise de frais par la banque à l'occasion d'incidents de paiement affectant le compte bancaire.

6-1 Le Fonctionnement du compte

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 ou des régularisations sont jugés dans certains cas trop longs par les clients : ils génèrent très souvent dans ces cas des incidents de trésorerie. 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. Enfin les incidents relevant des modalités de clôture de compte peuvent entraîner des litiges entre les clients et la Banque, surtout lorsque la fin de la relation est initiée par la banque. 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.

Médiation sur transfert de fonds

Au regard d'une erreur de traitement d'opération effectuée par la banque, le client réclame le remboursement de la somme de 640,58€ représentant la double opération de transfert de fonds débitée sur son compte.

M F. conteste le double transfert de fonds débités de son compte courant les 30/05/2014 et 02/06/2014 et demande réparation du préjudice financier qu'il a subi. Afin de régler les frais de scolarité de son fils à une université d'été à l'étranger, M F. a voulu effectuer un transfert de fonds et il lui a été demandé de se rendre dans une agence LCL de son choix. Travaillant à proximité de L., le client s'est rendu à l'agence de cette ville afin de remplir le formulaire de transfert. Or celui-ci a été faxé par l'agence de L. à l'agence de V. où son compte est domicilié et chaque agence a réalisé la même opération de transfert. Ainsi le compte de M F. a été débité des 2 transactions : le 30/05/2014 de 640,58 €, le 02/06/2014 de 638,97 €. A la lecture de ses relevés de compte, le client a constaté cette double opération et s'est adressé à son agence LCL de V. pour effectuer la régularisation sur son compte. Suite à cette réclamation, M F a obtenu à plusieurs reprises des réponses l'assurant que l'erreur provenait bien de la banque et ferait l'objet d'une régularisation.

Ceci a été confirmé par mail de l'agence de V. le 08/08/2014 et le 14/05/2015. Ne constatant pas de régularisation, le client s'est manifesté à nouveau auprès de son agence. Il lui a été répondu par courrier du 20/05/2017 qu'il devait fournir une attestation en français de l'université bénéficiaire des fonds refusant le remboursement ainsi qu'un relevé reprenant les différents paiements auprès de cette institution. Enfin, un courrier émanant toujours de l'agence, daté du 01/08/2017, a informé le client que sa demande de remboursement paraissait infondée et que la banque ne pouvait y donner une suite favorable.

Il convient de souligner dans ce dossier qu'à partir d'une demande unique du client l'opération de transfert de fonds a été traitée en double par chacune des agences de L. et de V. Le doublon provient d'une erreur de la banque et cette responsabilité a bien été confirmée par l'agence de V. à plusieurs reprises qui par ailleurs s'était engagée dès 2014 à rembourser le client du second transfert. Les éléments contenus dans les mails adressés au client datés des 08/08/2014 et le 14/05/2015 font apparaître cet engagement de la Banque. Bien que l'université australienne tarde à rembourser cette somme perçue indûment, M F. n'est en aucun cas responsable de cette situation qui a pour origine le double traitement de l'opération de transfert de fonds. Ce dysfonctionnement s'assimile à une opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L 133-24 du Code monétaire et financier, « le prestataire de services de paiement du payeur rembourse au payeur le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé... ». En conclusion, je recommande que la banque procède à la régularisation du compte de M F. en le créditant de la somme de 638,97 € correspondant à la seconde opération de transfert de fonds effectuée le 02/06/2014, ceci conformément aux engagements pris par l'agence de V. à la suite de la double saisie et en application des dispositions du Code monétaire et financier.

Médiation sur escroquerie à partir du compte courant

Mme CM. demande le remboursement des espèces retirées frauduleusement sur les comptes de son père client de LCL pour un total de 1 620,00 €.

La fille du client signale que le compte de M M. a fait l'objet de plusieurs retraits frauduleux d'espèces par carte entre le 31 mai et le 12 juin 2016 pour un montant total de 1 620,00 €, sans utilisation selon elle de la carte bancaire restée en possession de M M. Il convient de préciser qu'il avait été attribué au client il y a quelques années une carte LION 7/7 qui permettait à ce dernier de gérer son « argent de poche », avec des retraits limités à 100€/mois. C'est après avoir consulté par internet la situation du compte de son père que Mme CM. s'est aperçue des anomalies touchant le compte de ce dernier. Mme CM. a fait immédiatement opposition sur la carte. Lors des échanges avec le personnel de l'agence LCL de M M., Mme CM. a appris que ces retraits avaient été effectués sur plusieurs comptes alors que la carte ne pouvait concerner que le compte dédié au retraits limités et que par ailleurs les modalités de retrait avaient été modifiées. En effet, suite au changement des matériels « GAB », les modalités de retraits ont changé, désormais toutes les cartes, y compris les cartes LION7/7 permettent de retirer des espèces sur l'ensemble des comptes des clients. Pour Mme M. les règles de retrait ont été modifiées sans qu'elle ou son père n'aient été informés ni par courrier, ni par mail de ce changement par les services de LCL. Mme CM. a rédigé un courrier relatant les faits et l'a adressé au Service relations clientèle. Ce service ainsi que l'agence LCL de Marseille ont répondu à la demande de remboursement total de Mme CM. pour son père par la négative. Toutefois l'agence est disposée à verser à titre commercial et exceptionnel la somme de 800€.

Premier constat, la bonne foi du client et de sa fille ne peut être mise en cause. Second constat Mme CM. a réagi rapidement en signalant les faits auprès de la Banque et en faisant opposition sur la carte. Toutefois, le client a peut-être manqué de vigilance quant à l'utilisation de la carte bancaire, qui est à l'origine du préjudice. Les retraits contestés ont été effectués au moyen de la carte et du code de M M. Les retraits sont d'un montant inhabituel au regard de la pratique du client et le vol de la carte détenue par le client ne fait aucun doute. A ce sujet, les « Dispositions générales de Banque » du contrat carte auquel M M. a adhéré, mettent en garde les titulaires de la carte, qui se doivent de « prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de la carte et du code confidentiel et, plus généralement, de tout autre élément du dispositif de sécurité personnalisé (cryptogramme...). La carte ainsi que le code qui lui est attaché constituent ensemble un dispositif de sécurité personnalisé dont la garde et la confidentialité sont de la responsabilité du titulaire. Le contrat prévoit également que : « les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire, sans limitation de montant...s'il n'a pas satisfait...par négligence grave aux obligations du présent contrat... relatives à l'utilisation de sa carte ». De même, il convient de souligner que l'article L133-19 du Code Monétaire et Financier confirme au chapitre IV, que « le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées... s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L133-16 et L133-17 ». En effet, l'article L133-16 rappelle que « l'utilisateur de services de paiement ...prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés ». Concernant la responsabilité du client il ne peut être admis de remboursement intégral de la somme réclamée par Mme M.. Bien que M M. ne soit pas reconnu en tant que majeur protégé, son âge ainsi que son état de faiblesse peuvent expliquer certaines inattentions de sa part. La banque a en effet insisté auprès de ses proches pour que les possibilités de retrait du client soient limitées. Pour ce qui est de la responsabilité de la banque, elle n'est pas engagée dans la mesure où le changement de modalités de retrait avait été annoncé par un message s'affichant lors des opérations de retrait. A ce sujet, il y a lieu de prendre en compte l'état de faiblesse de M M. qui par ailleurs est client de LCL depuis près de vingt-cinq ans. Aussi, je recommande pour ce dossier que la banque procède à titre exceptionnel au remboursement au profit de M M. de la somme de 1 000€, cette recommandation se substituant à la proposition commerciale de l'agence portant sur un montant de 800€.

Médiation sur une clôture de compte

Le client conteste le virement de 534,97 € effectué à partir de son compte bancaire LCL, pour lequel il avait sollicité en date du 20/07/2016 la clôture. Il demande à nouveau la clôture de ce compte.

M G. 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, M G. 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 M G. 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 M G., en raison de son découvert en compte, fait désormais l'objet d'un fichage d'interdiction bancaire auprès de la Banque de France.

Il convient de relever que le client a reçu un courrier daté du 28/10/2016 émanant du Service relations clientèle de LCL l'avertissant que faute du règlement de la position débitrice de ce compte son dossier ferait l'objet d'une procédure de recouvrement contentieux avec inscription de son nom au Fichier des incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) 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 et 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 le client 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 M G. 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.

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.

Médiation sur frais bancaires

La cliente conteste les frais bancaires qui lui sont prélevés chaque mois alors qu'elle dispose de l'offre *Initial* qui devrait limiter le montant de ses frais. La cliente saisit le Médiateur afin de faire aboutir sa demande de remboursement des frais déjà prélevés

En proie à une situation financière difficile, Mme C. a sollicité un rendez-vous début 2016 auprès de son agence LCL afin de trouver des solutions lui permettant de réduire le montant de ses frais bancaires,

ces derniers ayant pour origine essentiellement des rejets d'écriture. Les différents échanges avec les collaborateurs et la responsable de l'agence n'ont pas permis de clarifier la situation sur l'année 2016. Cependant en janvier 2017 différents remboursements ont été effectués à destination de Mme C. pour un total de 264,50€, ceci juste avant la mise en place de l'offre Initial en date du 01/02/2017.

Toutefois, au regard des modalités de cette nouvelle convention de compte, il y a lieu d'observer que le plafonnement mensuel de frais standard pour les incidents de fonctionnement touchant le compte de la cliente n'a pas été appliqué sur plusieurs mois. Etant insatisfaite de la situation, la cliente a sollicité la Protection Juridique xxxx afin de la représenter dans la défense de ses intérêts. Cet organisme s'est rapproché des services commerciaux de LCL afin d'obtenir des explications concernant la situation de la cliente. Parallèlement, Mme C. s'est adressée au Service relations clientèle de la Banque pour obtenir les mêmes éléments.

Premier constat : il y a lieu de prendre en compte la situation personnelle de Mme C. qui bien que salariée doit faire face seule aux besoins de sa famille, de plus la cliente est handicapée. Confrontée à des difficultés matérielles, la cliente n'a peut-être pas été suffisamment attentive à la gestion de son compte bancaire. Nous pouvons remarquer un dysfonctionnement quant à l'application de la convention Initial proposée à la cliente et validée par celle-ci pour une mise en application à compter du 01/02/2017. Les demandes formulées par la cliente et par XXXX concernant le remboursement des frais bancaires prélevés sur son compte n'ont pas obtenu de la part de la banque de réponse. En conclusion pour ce dossier, je recommande en premier lieu de classer la cliente en situation de « fragilité ». Pour ce qui concerne les frais prélevés sur les mois de décembre 2016 et janvier 2017, il n'y a pas lieu de les rembourser dans la mesure où, d'une part, la cliente a fait l'objet de certains remboursements par l'agence et que, d'autre part, il s'agit de la période antérieure à la conclusion de la convention. Pour février et mars 2017, je recommande à la banque de procéder au remboursement de Mme C. des frais prélevés au-delà de 30 €/mensuel soit au total 300 € pour la période considérée.

Médiation sur double facturation de frais

M H. conteste des cotisations Carte Bancaires et des frais d'accès à la banque en ligne qui lui ont été prélevés depuis 2012. Le client demande le remboursement des cotisations de sa carte bancaire de 2012 à 2015 pour un montant de 531 € et des frais d'accès à la banque en ligne de 2011 à 2016 pour un montant de 183,40 €. Selon M H. ces frais se cumulent avec le règlement de son abonnement à la formule ZEN. Les réclamations du client ont partiellement abouti. Ainsi, pour réparer son préjudice, il a été procédé par la banque au bénéfice du client une remise de 135 € en date du 13/12/2016, la régularisation de l'abonnement en ligne pour 16,80€, la régularisation de l'abonnement formule ZEN pour 155,97€, la régularisation de la cotisation annuelle pour 3,00€ et le remboursement de la Commission Télématique pour 200€, soit au total 510,77€. Il demeure pour M H. un solde de remboursement à percevoir de 213 €.

M H. a bien fait l'objet sur les dernières années (de 2012 à 2016) d'une double facturation entre son abonnement concernant les cotisations annuelles de carte bancaire et l'adhésion à la formule ZEN. Ses diverses réclamations lui ont permis pour corriger cette anomalie d'accéder au remboursement de la somme indûment prélevée. Pour ce qui relève de l'utilisation du service « banque en ligne », le client

ayant adhéré à la convention LCL interactif, avait souscrit le 17/09/2010 à l'option « Bourse » qui a été facturée 3,50€/mois. Toutefois, son adhésion à la convention ZEN lui permettait une remise limitée à 20% sur l'abonnement à LCL interactif. Ainsi les frais d'accès à la banque en ligne contestés par le client d'un montant de 183,40 € correspondent bien sur les années précédentes à une facturation conforme aux contrats qu'il a souscrits. La banque a procédé à la correction de l'erreur de facturation relative à la double facturation des cotisations annuelles de cartes bancaires en créditant le compte du client d'un montant de 510,77€. Cependant, compte tenu des démarches que le client a dû entreprendre pour obtenir gain de cause, je recommande que LCL indemnise M H. à hauteur de 150 €.

6-3 Les Moyens de paiement

6-3-1 Les Moyens de paiement : chèques

Les litiges relatifs aux chèques sont en baisse, en corrélation avec la réduction de son usage. Toutefois il y a lieu d'attirer l'attention concernant les problématiques relatives au vol et à la falsification de chèques qui portent la plupart du temps sur des montants élevés.

Médiation sur falsification de chèque

M R. demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à LCL. M R. demande le remboursement de plusieurs chèques qui lui ont été dérobés et qui ont été payés pour un montant total de 4871,00 €.

M R. dispose d'un compte de dépôt domicilié à l'agence de D. A l'occasion du règlement des taxes foncières en octobre 2015, M R. a adressé au Trésor Public les chèques de règlement de ces impôts et a déposé les enveloppes contenant ceux-ci dans la boîte aux lettres extérieure de la Poste Principale de D. Or cette boîte aux lettres a été fracturée et le contenu des dépôts a été volé. Ce n'est que bien plus tard, soit fin janvier, que M R. a été informé de cet incident. En effet ce sont les Services Fiscaux qui ont alerté le client dans la mesure où les taxes foncières pour lesquelles M R. était redevable n'avaient pas été réglées. Toutefois, les trois chèques émis ont été présentés à l'encaissement les 19,22 et 26 octobre 2015, et réglés à des tiers. Il y a eu, à la suite du vol des chèques de M R., falsification de ceux-ci et encaissement par des tiers. Au regard de ces faits, M R. a déposé plainte auprès du Commissariat de Police de D. le 03/03/2016. Le client a déposé plusieurs réclamations auprès de son agence afin de se faire rembourser les sommes payées indûment. L'agence n'ayant pas accédé à la requête du client, ce dernier s'est adressé au Service relations clientèle de LCL, qui dans son courrier du 02/05/2017 lui a précisé que la responsabilité de la Banque n'était pas engagée envers le titulaire du compte lorsque le chèque était falsifié, c'est-à-dire signé par le tireur mais modifié ultérieurement par un tiers.

Tout d'abord, n'y a pas lieu de mettre en doute les dires de M R., sa bonne foi doit être reconnue sans réserve, ce dernier est victime d'un vol avec falsification de ses moyens de paiement. A la lecture des chèques contestés, la falsification n'apparaît pas décelable par un œil normalement exercé mais l'examen attentif des copies de chèques peut effectivement laisser apparaître certaines modifications à

partir des termes « Trésor Public ». Il convient de rappeler que le client a bien déposé plainte auprès des autorités de Police et que la falsification de ses chèques a bien été reconnue. Cependant la signature des chèques correspond bien au spécimen de signature déposé dans les livres de la banque ; de ce fait la responsabilité de LCL en qualité de banque payeur ne saurait être engagée. Par ailleurs, l'intervention de l'émetteur des chèques dans un délai de 60 jours après le débit en compte des chèques aurait permis un éventuel rejet des chèques. Malheureusement ce n'est qu'en janvier que M R., alerté par les Services fiscaux, s'est manifesté, soit postérieurement au délai de 60 jours. Bien que la responsabilité de la Banque ne soit pas engagée au regard du paiement des chèques, il s'avère regrettable que M R. ait été conforté sur le remboursement par la banque des sommes dérobées (mail LCL du 01/03/2017). Aussi au regard de ce dernier point, je recommande que LCL indemnise à hauteur de 700,00 € M R.

6-3-2 Les Moyens de paiement : Cartes Bancaires

Parmi les moyens de paiement, les litiges relatifs à la fraude à la carte bancaire sont en nombre important et en forte augmentation. Le motif le plus classique est celui lié à la perte ou vol de la carte bancaire avec le code d'accès du client. Les fraudes peuvent concerner des règlements « en ligne » ayant entraîné des prises d'abonnements cachés en relation avec les Conditions générales de vente qui dans le contenu des sites marchands sont soit trompeuses, soit insuffisamment claires. Les fraudes peuvent être générées également par la technique du « phishing » qui permet aux fraudeurs de récupérer à l'insu des titulaires de cartes leurs données personnelles avec toutes les informations et codes d'accès secrets. Enfin, il convient de souligner de nouvelles formes de délinquances consistant à s'immiscer dans le processus d'authentification des paiements « internet » par carte bancaire pour obtenir par différents moyens les codes de validation nécessaires à la finalisation de la transaction. La question essentielle concerne la responsabilité de la banque ; dans les premiers cas la banque peut justifier de la négligence grave du client au regard de la protection de ses moyens de paiement et informations personnelles. Dans le dernier cas exposé, la démonstration est moins aisée car elle peut mettre en jeu les opérateurs téléphoniques et les fournisseurs d'accès.

Médiation sur escroquerie carte

Madame L.M. est cliente de LCL et a signalé à son agence huit retraits frauduleux effectués au moyen de sa carte bancaire entre le 04/11/2015 et le 16/02/2016. Selon ses déclarations, la carte était toujours en sa possession. Le montant total des retraits contestés par la cliente s'élève à 1 470,00€. Il y a lieu de préciser que tous ces retraits ont été effectués sur des distributeurs d'A. ou de sa périphérie. Les faits relatifs à cette escroquerie ont fait l'objet d'un dépôt de plainte auprès de la Police de A. Dès qu'elle a constaté qu'il s'agissait d'une escroquerie, Mme L.M. a demandé à faire opposition sur sa carte et a sollicité une demande d'indemnisation auprès de l'assureur SPB. Cet organisme a répondu à la cliente le 01/12/2016 pour lui demander le renvoi d'une déclaration sur l'honneur des éléments volés, puis le 14/12/2016 pour l'informer que sa demande d'indemnisation ne pouvait être honorée dans la mesure où le contrat ne garantit pas les fraudes commises lorsque la carte est en possession du titulaire. Mécontente des délais de traitement de son dossier et de la réponse de l'assureur, Mme L.M. a formulé par lettre du 21/12/2016 une réclamation auprès de son agence de N. ainsi que plusieurs relances par mail à la suite. Le 13/03/2017, Mme L.M. est informée que la banque ne peut pas prendre en charge le remboursement de son préjudice, mais lui propose d'effectuer un geste commercial à hauteur de 300€.

La cliente refuse cette proposition qu'elle considère ne pas être à la hauteur de son préjudice et s'adresse le 04/04/2017 au Service relations clientèle de LCL pour poursuivre sa réclamation ; ce dernier a répondu au courrier de la cliente le 15/05/2017 en l'informant que sur ce dossier, il n'était pas constaté de manquement de la part de LCL, et que de ce fait il n'était pas possible pour la banque de rembourser les sommes réclamées.

Premier constat, la bonne foi de la cliente ne peut être mise en cause. Il y a eu peut-être une négligence de sa part qui aurait permis la communication des données confidentielles de sa carte bancaire auprès d'une tierce personne, mais rien ne le prouve. Second constat, la cliente, dès qu'elle a constaté sur ses relevés bancaires ces anomalies a réagi rapidement en signalant les faits auprès de la banque, et en faisant opposition sur la carte. Toutefois, il est établi que les retraits contestés ont été effectués au moyen de la carte et du code de la cliente, et il convient de relever que les autres règlements effectués par carte durant la période indiquée n'ont pas été contestés. Il peut s'agir soit d'une subtilisation de la carte de la cliente par une personne proche de celle-ci et qui dispose du code personnel ou d'une duplication de la carte utilisée par un tiers ayant connaissance du code. A ce sujet, les « Dispositions générales de Banque » du contrat « carte Visa » auquel Mme L.M. a adhéré mettent en garde le titulaire de la carte, qui se doit de « prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel et, plus généralement, de tout autre élément du dispositif de sécurité personnalisé (cryptogramme...). La carte ainsi que le code qui lui est attaché constituent ensemble un dispositif de sécurité personnalisé dont la garde et la confidentialité sont de la responsabilité du titulaire. Le contrat prévoit également que : « les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire, sans limitation de montant...s'il n'a pas satisfait...par négligence grave aux obligations du présent contrat... relatives à l'utilisation de sa carte ». De même, il convient de souligner que l'article L133-19 du Code Monétaire et Financier, confirme au chapitre IV, que « le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées... s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L133-16 et L133-17 ». En effet, l'article L133-16 rappelle que « l'utilisateur de services de paiement ...prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés ». Au vu des éléments de fond du dossier, et plus précisément concernant la responsabilité de la cliente il ne peut être admis de remboursement des sommes réclamées par celle-ci. Cependant, si l'on tient compte de la bonne foi de la cliente et si l'on retient les délais anormalement longs constatés dans l'analyse et le suivi du dossier par les différents intervenants tant chez l'assureur qu'au sein de la banque, je recommande que Mme L.M. soit indemnisée par la banque à hauteur de 750,00 €.

Médiation sur incident retrait d'espèces

Les opérations de retraits physiques d'espèces sont toujours une source d'incidents liés à l'intervention d'un malfaiteur se tenant à proximité du client et agissant par ruse soit pour dérober les espèces distribuées par l'automate de retrait, soit pour obtenir à l'insu du porteur de la carte le code d'accès lui permettant, après avoir dérobé la carte ultérieurement ou par la technique de « réfection » de carte, d'intervenir frauduleusement à posteriori pour des achats.

M K. sollicite le remboursement d'une somme dérobée à l'occasion d'un retrait d'espèces.

Le 09/11/2016 les clients sont victimes d'une fraude à la carte bancaire. Dans les faits, M K. prête sa carte bancaire à son épouse qui achète des tickets de métro à une borne de la RATP. A son insu, trois hommes postés derrière Mme K. parviennent à visualiser le code qu'elle a composé à l'occasion de son achat. A la suite, ces individus ont dérobé son portefeuille et ont effectué au moyen de la carte et du code, entre le 9 et le 10 novembre, trois retraits de 500,00€, 50,00€ et 450,00€. Une plainte a été déposée par la cliente le 11/11/2016 auprès des autorités de Police. Le visionnage des caméras de sécurité de la RATP fait bien état du comportement des trois individus en cause. M K. s'est rapproché de son agence pour obtenir le remboursement des sommes retirées frauduleusement. Fin janvier 2017, la conseillère LCL de M et Mme K. leur fait savoir que l'indemnisation ne pourra avoir lieu dans la mesure où il s'agit de la carte de M K. détenue par Mme K. et qu'il y a négligence de la part du titulaire en ayant transmis sa carte et son code à son épouse.

Premier constat, la bonne foi des clients ne peut être mise en cause ; M et Mme K. ont été sans conteste victimes d'un vol, comme en atteste le dépôt de plainte auprès de la Police, ainsi que le visionnage des bandes de vidéo-surveillance. Second constat, Mme K. a réagi rapidement en signalant les faits auprès de la banque, en déposant plainte auprès de la police et en faisant opposition sur la carte. Toutefois, les clients ont manqué de vigilance quant à l'utilisation de la carte bancaire, ce qui est à l'origine du préjudice. Les retraits contestés ont été effectués au moyen de la carte et du code de M K. Il s'agit sans doute d'une subtilisation de la carte détenue par la cliente par les trois individus en cause. A ce sujet, les « Dispositions générales de Banque » du contrat « carte Visa » auquel M K. a adhéré mettent en garde le titulaire de la carte, qui se doit de « prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel et, plus généralement, de tout autre élément du dispositif de sécurité personnalisé (cryptogramme...). La carte ainsi que le code qui lui est attaché constituent ensemble un dispositif de sécurité personnalisé dont la garde et confidentialité sont de la responsabilité du titulaire. Le contrat prévoit également que : « les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire, sans limitation de montant...s'il n'a pas satisfait...par négligence grave aux obligations du présent contrat... relatives à l'utilisation de sa carte ». De même, il convient de souligner que l'article L133-19 du Code Monétaire et Financier confirme au chapitre IV, que « le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées... s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L133-16 et L133-17 ». En effet, l'article L133-16 rappelle que « l'utilisateur de services de paiement ...prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés ». Concernant la responsabilité des clients il ne peut être admis de remboursement intégral de la somme réclamée par M K. Toutefois, bien que la carte bancaire soit personnelle, il y a lieu de considérer dans la pratique que cette carte est utilisée par chacun des époux et qu'ils assurent ensemble la protection et la sécurité de leurs moyens de paiement. Par ailleurs, Mme K. a procuration sur le compte de son époux. Enfin, M et Mme K. sont clients de la banque depuis près de vingt ans. Aussi, je recommande d'intervenir en équité pour ce dossier en procédant à titre exceptionnel au remboursement par la banque au profit de M K. de 50% de la somme détournée soit 500,00€.

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.

Médiation sur incident PEL

Le client conteste la réponse qui lui a été formulée par la banque concernant sa demande de prêt Épargne Logement et fait valoir son préjudice. M P. souhaite obtenir de la banque une conciliation et un geste commercial pour la perte de la prime (800,00€).

Le client est titulaire de plusieurs produits chez LCL dont un PEL et un CEL (ouvert en 1989). En 2015, le client entreprend des travaux de réfection dans son habitation et dispose d'une facture d'un commerçant de 4 000,00€. L'origine de ce dossier remonte au 17/02/2015, date à laquelle M P. a sollicité un rendez-vous auprès de son conseiller pour évoquer son projet de financement. Plusieurs échanges ont eu lieu entre le client et l'agence durant l'année 2015 sur ce sujet. Par mail daté du 16/10/2015, l'agence informe le client que l'offre de prêt liée à son projet doit lui être expédiée par courrier. Quelques mois plus tard, le 02/03/2016, le Conseiller d'agence invite M P. à satisfaire aux formalités de clôture de son PEL et de son CEL permettant ainsi de passer sur la phase « financement » du dispositif Épargne Logement. Le mail daté du 22/04/2016 émanant de l'agence informe le client que le dossier de prêt vient de lui être réexpédié à son domicile. Ne constatant pas d'évolution dans la mise en œuvre du dossier, le client alerte l'agence le 01/12/2016 ; le Conseiller de celle-ci répond au client le 08/12/2016 pour lui faire part de son étonnement sur la lenteur de la mise en place du prêt et lui promet de l'informer de la suite donnée. Par mail du 17/01/2017, le Conseiller demande au client son avis d'imposition. Un mois plus tard, le 17/02/2017, nouvelle demande adressée au client pour obtenir suite à la perte de documents au sein de l'agence une copie du contrat du CEL détenu par celui-ci. Insatisfait de la situation, M P. a adressé une réclamation écrite à l'agence de N. en soulignant qu'il venait d'être informé par son nouveau Conseiller d'agence du refus d'accord de son prêt au motif que la facture des travaux était désormais trop ancienne. A la suite M P. s'est adressé dans les mêmes termes au Service relations clientèle pour exposer son insatisfaction et obtenir réparation au regard de son préjudice. Il a été répondu au client que sa demande d'obtention du prêt ne pouvait être satisfaite dans la mesure où le justificatif du prêt était trop ancien.

La situation présentée par M P. a pour origine une suite de dysfonctionnements ; la lenteur dans l'instruction de son dossier, les pièces demandées au client l'une après l'autre, le manque d'information tant sur le suivi du dossier que sur les dispositions liées à la mise en place de financement rentrant dans le cadre de l'Épargne Logement. S'agissant d'un dispositif encadré, l'Épargne Logement tant sur le volet Épargne que sur celui du financement obéit à des règles et contraintes précises auxquelles les banques ne peuvent déroger. Il est bien établi qu'une facture trop ancienne par rapport à la date d'octroi du prêt

ne peut être acceptée pour justifier le prêt. Toutefois en examinant la chronologie des faits, il y a lieu de constater des lenteurs dans le pilotage du dossier par la banque et une information incomplète à destination du client. Nous pouvons regretter les délais excessifs pour informer clairement le client de la situation. Ce n'est qu'en juin 2017, soit plus de deux ans après les premiers échanges avec l'agence que le client a été informé de la décision de refus d'octroi. A aucun moment précédemment la banque n'avait émis de réserve envers le client sur l'issue du prêt. De nombreux mails de l'agence l'ont d'ailleurs conforté quant à l'issue favorable de son dossier. Enfin, aucune solution alternative n'a été proposée à M P. Les délais étant dépassés il n'est plus possible d'envisager par la banque l'octroi du prêt rentrant dans le dispositif réglementaire de l'Épargne Logement. Aussi au vu des éléments de ce dossier, je considère qu'il y a lieu d'indemniser M P. d'un montant forfaitaire de 1000,00 € représentant la perte de la prime ainsi que le préjudice subi au regard de la conduite de ce dossier.

Médiation sur incident PERP

Par lettre reçue le 03/05/2017, Mme P. demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à LCL et plus précisément de faire procéder au rachat de son contrat PERP Velours. Mme P. a souscrit en 2004 un contrat PERP Velours auprès de son agence LCL de Paris xxx. Mme P. fait remarquer qu'elle avait souscrit deux contrats, le second ayant été peu alimenté et clôturé peu après son ouverture. La cliente a d'ailleurs obtenu le règlement des avoirs détenus sur ce contrat. La situation personnelle de Mme P l'amène à solliciter auprès de son agence le rachat de son contrat PERP en cours. En date du 25/04/2017, Mme P. adresse par courrier à son agence une demande de clôture de son PERP ainsi que le remboursement des sommes versées sur le contrat. Par retour, l'agence répond à la cliente en lui précisant qu'il s'agit d'un placement réglementé ne pouvant pas faire, hors cas limités prévus par les textes, l'objet de rachat anticipé. Le Service relations clientèle, dans son courrier du 09/05/2017, a confirmé la réponse de l'agence. Ne pouvant récupérer les fonds placés sur ce contrat, la cliente est mécontente et invoque un défaut de conseil de la Banque au moment de l'adhésion de cette formule d'épargne.

Agée de 40 ans à la date d'adhésion de son contrat « PERP Velours », Mme P. ne peut invoquer la situation de faiblesse liée à l'âge. A cet effet, son âge et sa situation professionnelle lui permettaient d'épargner sur ce type de placement destiné à compléter son dispositif retraite tout en bénéficiant d'avantages fiscaux. La formule à laquelle Mme P. a adhéré s'inscrivait dans une optique épargne/retraite lui permettant également de bénéficier ultérieurement d'avantages fiscaux sur les versements effectués ; aussi Mme P. a bénéficié des déductions fiscales liées au montant des versements annuels. Mme P. estime ne pas avoir été suffisamment renseignée sur les conditions de clôture de son contrat. Toutefois en signant le contrat en 2004, Mme P. reconnaissait avoir pris connaissance des documents suivants :

- La demande d'adhésion
- La Notice d'Information relative au produit

Ainsi, Mme P. détenait l'ensemble des informations relatives au contrat qu'elle a accepté et ne peut prétendre que LCL a failli à son devoir d'information et de conseil. Il convient de rappeler que le contrat « PERP Velours » conclu s'inscrit dans le cadre d'une réglementation à laquelle la banque qui commercialise le produit, et la compagnie d'assurances qui gère le contrat ne peuvent se soustraire. Hors cas de force majeure - et loi Sapin 2 - aucune sortie (rachat partiel ou total) n'est possible avant la retraite.

L'avance est interdite, la sortie au moment de la retraite s'effectue sous forme de rente à vie uniquement. Au vu des éléments de ce dossier, il demeure incontestable que LCL n'a commis aucune faute notamment en matière de conseil. Mme P. a bien adhéré en connaissance de cause au contrat PERP Velours commercialisé par LCL. Je ne peux dans ces conditions que demander le rejet de la demande présentée par la cliente.

6-5 Les Opérations de crédit immobilier

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 problématiques relevant d'incidents sur des prêts immobiliers, qu'il s'agisse de la mise en place des prêts ou de ce qui peut jaloner la vie des prêts peuvent aboutir à des relations conflictuelles entre les clients et la banque. En premier lieu, il convient d'évoquer les cas de saisines 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 observé sur le marché ces dernières années, de nombreux clients souhaitent renégocier les conditions financières de leur prêt. Ces incidents peuvent être générés par la mise en amortissement différé des prêts sans que les clients en soient informés ou en soient conscients, ou par les procédures de remboursement pour PTZ et crédit classique. 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 et de défaut d'information de la part des banques concernées : envoi du chèque au client ou au nouvel établissement prêteur, dans des délais inappropriés.

Médiation sur incidents Prêt Immobilier

M F. a contracté auprès de LCL deux prêts, destinés à l'acquisition d'un bien à usage de résidence principale à taux fixe. En juillet 2016 le client sollicite son conseiller d'agence pour obtenir une renégociation de ses deux lignes de crédit. Le conseiller lui a transmis par téléphone les nouvelles conditions de taux. M F. a répondu à l'agence le 11/08/2016 pour confirmer son accord sur cette proposition. Le 03/09/2016, n'ayant toujours pas eu de nouvelle, le client a transmis un message écrit. De nouveaux messages ont été émis par le client jusqu'au 28/10/2016, date à laquelle le conseiller lui a suggéré qu'il serait préférable de programmer un échange téléphonique sur ce sujet. C'est ainsi que cet échange a pu s'organiser un mois plus tard, soit fin novembre 2016. Une nouvelle période s'est ouverte, sans réponse, ni information à destination de M F. Lors d'un rendez-vous physique organisé au sein de l'agence le 10/01/2017, le conseiller s'est confondu en excuses en reconnaissant que le dossier « avait été mal géré ». Quelques jours plus tard, le client a reçu une offre écrite au taux de 0,82%, mais comportant certaines erreurs, dont la plus significative portait sur le montant des nouvelles mensualités (qui avaient été doublées...). Après la reconnaissance par l'agence de ces points, il a été confirmé le 02/02/2017 au client que les nouveaux accords de prêt étaient entre les mains du conseiller et qu'il serait recontacté prochainement pour la signature. Ne voyant rien venir, le client a dû de nouveau relancer son interlocuteur qui a fini par lui dire qu'il avait égaré les accords de prêt. Après plusieurs relances sans succès, M F. a décidé de prendre contact avec la directrice d'agence pour lui exprimer son mécontentement. Au terme de 7 mois depuis la première demande, il a été proposé au client de

nouvelles offres de prêts aux conditions de 1,67% de taux et de 750€ de frais de dossier par ligne de prêt. De nouvelles erreurs ont été constatées dans l'émission des offres à destination du client. Au final, et après dix mois perdus en échanges, relances et dysfonctionnements de natures diverses, M F. a accepté la renégociation sur la base d'un taux fixé à 1,82%. Par ailleurs, il a été concédé par l'agence sur cette dernière proposition une remise des frais de dossiers de 500€ pour les lignes de prêts.

Concernant la réclamation formulée par l'emprunteur sur la fixation du taux et d'une manière générale sur les conditions financières, il convient de souligner que ces points, conformément à la Charte de la Médiation ne rentrent pas dans le champ de compétence du Médiateur. Cependant celui-ci a qualité pour apprécier le préjudice subi au regard des dysfonctionnements constatés et du manque de suivi dans la conduite du dossier du client. Au vu des éléments décrits ci-avant, la réclamation de ce dernier relative à la question de la fixation du taux d'intérêt doit être écartée. Toutefois au regard du manque de suivi imputable à la banque dans la gestion des contrats des prêts immobiliers du client, je recommande à la banque d'apprécier favorablement la demande formulée par M F. et compte tenu de son préjudice de l'indemniser de 500€ au-delà de ce qui lui avait déjà été attribué par courrier du 20/05/2017.

Médiation sur incident rachat anticipé de prêt immobilier

Dans un contexte de baisse des taux qui a continué à se poursuivre sur les deux dernières années, de nombreux clients ont été tentés par une opération de refinancement de leurs crédits à des conditions plus avantageuses. Ce type d'opération peut générer des incidents pouvant aller jusqu'au litige entre les parties. Il s'agit la plupart du temps d'une information insuffisamment développée par la Banque ou mal comprise par le client. Les litiges peuvent concerner les pénalités de remboursement de l'ancien prêt ou les problématiques relatives à la fin de l'ancien prêt et la mise en place du nouveau.

M et Mme T. ont contracté à l'origine un prêt immobilier auprès de LCL et suite à une mobilité professionnelle décident de vendre leur résidence principale et font racheter le prêt LCL destiné à l'origine à leur financement par la Banque C. M et Mme T. contestent les pénalités qui ont été appliquées à la suite du remboursement par anticipation du prêt immobilier LCL. Dans leur courrier adressé à l'agence LCL daté de janvier 2016, les époux T. reconnaissent que le remboursement anticipé du prêt provient de la Société Générale mais ils considèrent que l'opération intervient dans le contexte d'un changement géographique de lieu d'activité professionnelle et qui nécessite la vente de leur résidence principale. Mais, contrairement à ce qui est mentionné dans ce courrier, la copie de l'acte de vente du bien situé à N. n'est pas présente dans la liste des pièces jointes. Seule est transmise la copie d'une promesse de vente de ce bien datée du 27/10/2015 et portant un délai maximal de 3 mois.

Le crédit immobilier mis en place par LCL a été remboursé par un crédit consenti par la Banque C., et non par le produit de la vente du bien. Le courrier d'accompagnement du chèque de cette banque est précis dans son objet « remboursement anticipé prêt immobilier ». Même si la formulation exprimée dans l'offre de prêt que les emprunteurs ont accepté lors du financement de leur bien est explicite : «... aucune indemnité n'est due par l'emprunteur en cas de remboursement anticipé lorsque le remboursement est motivé par la vente du bien faisant suite à un changement de lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur... », il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'une opération de rachat anticipé liée à un rachat de prêt par la concurrence avant que la vente du bien ait été réalisée. Sans

disposer de la copie de l'acte définitif, la date de l'acte authentique est de toute façon postérieure au rachat du prêt réalisé par la banque confrère. L'attestation de l'employeur de M T. confirme bien la mutation professionnelle de celui-ci, mais le chèque remis par la banque C. correspond à la mise en place d'un crédit dans l'attente de la vente du bien immobilier situé à Noisiel. Le remboursement par anticipation du prêt LCL correspondant à un rachat de créance par un organisme prêteur et non par le produit de la vente du bien. Dans ces conditions, je ne peux que demander le rejet de la demande présentée par M T.

6-6 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 un 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.

Médiation sur Assurance Emprunteur

M J. fait référence aux différents éléments d'information reçus de LCL à l'occasion du montage de son prêt et qui l'interpellent. Sa demande concernant la délégation d'assurance de son prêt lui ayant été refusée, le client s'adresse au médiateur pour obtenir une réponse quant à la nature de son prêt ainsi que sur la possibilité d'accéder à une nouvelle offre d'assurance.

M J. a contracté en 2016 auprès de LCL un prêt immobilier destiné à la réalisation de travaux sur un bien immobilier à usage de résidence principale. Ce prêt est d'un montant de 73 977€ au taux fixe de 1,10% et TEG de 2,78% sur une durée de 252 mois, avec une période d'utilisation progressive en différé partiel de 12 mois. L'offre de prêt immobilier a été ratifiée en date du 18/12/2016. Ayant besoin de façon urgente de ce financement, le client a accepté l'offre de prêt proposée ainsi que l'assurance de celui-ci. Toutefois, à posteriori M J. a considéré que le coût de cette assurance était élevé et a souhaité procéder à une substitution d'assurance pour ce prêt. Le client a donc engagé dans ce sens les démarches en janvier 2016 et s'est vu refuser par l'agence cette délégation au motif que son prêt était un prêt à la consommation de type « SCRIVENER 1 » et donc non éligible à la loi HAMON. M J. fait référence à la fiche d'information standardisée jointe à son dossier qui l'informait des possibilités de substitution d'assurance dans un délai de 12 mois après la conclusion de l'offre de prêt. Le client conteste l'information fournie par la banque ainsi que la qualification de son prêt (prêt à la consommation). Le client estime qu'il est en droit d'accéder à une nouvelle offre d'assurance de son prêt.

Concernant la réclamation formulée par l'emprunteur, il convient de souligner que le contrat de prêt pour travaux qu'il a accepté est bien un crédit à la consommation dans la mesure où le montant accordé était inférieur à 75 000 € et que par ailleurs l'offre de prêt qui lui a été soumise prévoyait un délai de rétractation de 14 jours. Par ailleurs l'ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens à usage d'habitation modifie les dispositions applicables aux crédits immobiliers afin de les harmoniser au niveau européen. Les principales évolutions concernent le champ d'application. Ainsi sont désormais soumis au régime du crédit immobilier non seulement les contrats destinés au financement de l'acquisition ou de la construction des immeubles à usage d'habitation, mais aussi les contrats garantis par une hypothèque ou une sûreté comparable, quel que soit leur montant ou leur objet (notamment le financement de travaux). Auparavant, tous les crédits finançant des dépenses de réparation, d'amélioration et d'entretien d'un immeuble, dont le montant était supérieur à 75 000 € entraient dans le champ du crédit immobilier. Ce n'est plus le cas pour ceux non garantis par une hypothèque ou une sûreté réelle, qui relèvent désormais du régime du crédit à la consommation. Le crédit alloué par LCL au couple J. n'est pas garanti par une hypothèque ou une sûreté comparable, il est donc bien qualifié de crédit à la consommation. Cette situation n'ouvre pas droit au dispositif HAMON qui permet la substitution d'assurance dans le délai de 12 mois après la signature de l'offre de prêt par les emprunteurs. En conséquence les emprunteurs ne peuvent procéder à la substitution de leur assurance. Aussi, je recommande d'écarter la demande formulée par M J.

6-7 Les autres Services : la location de coffre-fort

Médiation sur location coffre-fort

Dans la saisine adressée au Médiateur, le client se plaint que le montant de la location annuelle de son coffre soit débité sans qu'il ne soit préalablement prévenu du montant du prélèvement effectué par la banque. De manière générale, le client se plaint que le tarif de la location de son coffre (non standard) ne figure pas dans le guide tarifaire de la banque. Le client souligne que le changement de tarif appliqué à la mise à disposition de son coffre devait faire l'objet d'une information préalable. M R. déplore par ailleurs les nombreuses relances qu'il a été contraint d'effectuer pour obtenir des informations concernant ses demandes, ainsi que la façon dont on lui a répondu.

M R. loue un coffre-fort à l'agence LCL de Z. En novembre 2016 M R. signale au directeur de l'agence que le montant de la location annuelle de son coffre est débité sans qu'il ne soit préalablement prévenu du montant du prélèvement effectué par la banque. De manière générale, le client se plaint que le tarif de la location de son coffre (d'une dimension supérieure au coffre standard de la banque) ne figure pas dans le guide tarifaire de la banque. La lettre transmise au SRC (Service relations clientèle) pour une réponse circonstanciée de LCL a généré plusieurs courriers d'attente à destination du client, sans traitement de la demande avant plusieurs mois. Ce n'est que le 27/03/2017 que le SRC adresse une réponse au client se référant au courrier du 08/02/2017 émis par l'Agence de Z. Celui-ci précise que le compartiment de coffre loué est considéré comme standard et que le prélèvement relatif à la location annuelle est effectué à la date anniversaire du contrat, soit le 13 février de chaque année.

Toutefois, le Service relations clientèle revient sur le précédent envoi en précisant que les informations contenues dans ce courrier sont erronées. En effet, le coffre, au regard de ses dimensions ne correspond pas à la configuration standard figurant dans le guide tarifaire, et il est communiqué au client le tarif de location qui s'élève pour ce coffre à 200€/an pour une valeur de 40 000€ et de 400€ pour une valeur maximum de 160 000€. Il est également rappelé que le montant prélevé sur le compte du client en 2016 s'élevait à 150 €.

Nous pouvons relever pour ce dossier qui ne présente pas de difficultés particulières, des délais anormalement longs pour répondre au client, de nombreux courriers ou échanges entre le client, l'agence et le Service relations clientèle, contenant pour l'un d'entre eux de la part de la banque des informations inexactes. Celles-ci ont été in fine corrigées, mais le client reste circonspect au regard de ce qui lui a été communiqué. L'agence de M.R dont il dépend considère son compartiment loué (25 X 50 X 50) soit 62,50 dm³ comme standard. Le guide tarifaire de la Banque précise que la dimension standard est définie sur les dimensions (25 X 25 X 50) soit 31 dm³. Le montant prélevé annuellement est de 150€, ce qui n'est pas anormal au regard d'une dimension supérieure au standard décrit. Toutefois les règles contractuelles pour cette location ne paraissent pas respectées. Il a été communiqué, sur un des courriers de réponse, des conditions tarifaires différentes. Ceci n'apparaît pas explicite pour le client. Il a été rappelé à ce dernier qu'il pouvait mettre un terme à tout moment à cette location. Sans préjuger du souhait du client et de sa décision sur ce point, je recommande qu'il soit proposé par la Banque au client un contrat particulier intégrant les dimensions non standard du coffre loué et les conditions tarifaires appliquées pour celui-ci. Au regard des délais et des réponses non adaptées apportées à M R., je recommande également que la banque procède au remboursement à son profit de 150€ correspondant à la dernière cotisation de location prélevée.

7 – Recommandations

7-1 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).
- Engager une communication via les relevés et sur les sites visant à sensibiliser les risques liés à l'usage de la carte bancaire et des achats en lignes. Le manque de vigilance du titulaire de la carte est souvent à l'origine de pertes ou de vols de la carte avec également le vol du code d'accès lié à ce moyen de paiement. Par ailleurs les achats en ligne sont aussi l'occasion de communiquer, sans une sécurité suffisante, des informations bancaires personnelles. La technique du « phishing » ou du « hameçonnage » peut aussi toucher les clients recourant aux achats en ligne. Enfin, il convient de mettre en garde les consommateurs sur la réputation des sites marchands et pour certains la technique abusive des conditions cachées qui aboutissent à des renouvellements de commandes ou des abonnements sans que le client ait consenti à ces engagements. Les incidents rencontrés par les consommateurs sont dans de nombreux cas des litiges commerciaux opposant le client et le site marchand et ne mettent pas en

cause la responsabilité de la banque. Toutefois, il paraît nécessaire compte tenu de l'évolution du nombre d'incidents constatés et de du nombre de saisines concernant ces sujets que la banque engage une action de sensibilisation d'envergure.

- Revoir la communication de la grille tarifaire de la Banque. En effet, nous constatons que sur certains points, notamment les frais de tenue de compte ou les tarifications des coffres, un effort de communication devra être effectué par la Banque. Certains différends pourraient être évités par une meilleure expression des informations contenues dans cette communication.

7-2 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 en cas d'accords donnés aux clients.
- Les procédures de clôture des comptes sont à revoir. La clôture d'un compte peut être initiée par le client ou par la banque. Dans le premier cas, nous pouvons constater dans certains cas des délais trop longs pour traiter la demande des clients. Cette situation peut être générée par des retards dans le traitement des opérations, cela peut être lié à une impossibilité matérielle de traiter l'opération. En effet, le client peut être en situation débitrice vis-à-vis de la Banque, ce qui explique l'impossibilité de mettre un terme à la relation avec la banque. Il appartient au client de régulariser sa situation avant de pouvoir changer d'établissement. Dans le cas où la banque souhaite mettre fin à la relation avec son client, elle n'a pas à justifier sa position, son obligation est d'informer le client de sa décision. Cette situation est à l'origine de contestations de la part des clients qui sont souvent mal informés des dispositions réglementaires en la matière.

8 – Perspectives

Dans un contexte actuel marqué par une profonde évolution de l'activité bancaire, des process « métier », et plus globalement de l'organisation, la médiation constitue un lien actif permettant d'entretenir la qualité des relations entre le banquier et son client. Par ailleurs une évolution majeure se profile autour de l'expérience client qui est en passe de devenir le premier facteur clé de différenciation pour les banques. Face à cet enjeu, la médiation peut constituer une voie de rétablissement de la communication entre le client et la banque lorsque des différends ont entaché la relation et n'ont pu être traités dans le cadre commercial. Enfin le renouvellement du contexte procédural de la médiation bancaire a généré un intérêt croissant de la part de la clientèle sur cette voie de recours. Le volume de sollicitations de la médiation traduit déjà sur les deux derniers exercices une évolution du comportement des consommateurs qui s'approprient de plus en plus sur cette solution de résolution amiable des litiges de consommation. Tout indique que cette évolution va se poursuivre.

Le Médiateur



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 extra-judiciaire 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. Le processus de Médiation a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends avec la clientèle de personnes physiques de la banque. En application de l'article L 612-1 du Code de la consommation, le recours au Médiateur auprès de LCL est gratuit pour le client-consommateur (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ou assister par un tiers ou sollicite un expert).
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.
3. Après épuisement des recours internes auprès de LCL (l'agence et le 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 en ligne via le site internet du Médiateur : www.lcl-mediateur.fr
Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la Médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais. Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent à la charge de la partie concernée.
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. Ainsi le champ de compétence couvre l'ensemble des litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôts, opérations de crédit...), de services de paiements, de service d'investissements, de titres de capital émis par des sociétés par actions, d'actions et autres titres pouvant donner accès au capital ou aux droits de vote, de titres de créance autres que les effets de commerce, de bons de caisse, de parts ou actions d'organismes de placement collectif et de contrats financiers à terme. Le champ de compétence du Médiateur couvre également les litiges relatifs à la commercialisation par la banque des contrats d'assurance liés à un produit ou à un service bancaire. 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.

Le Médiateur 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, sauf avis contraire du consommateur formulé dans un délai de 10 jours. De même, le Médiateur n'a pas compétence pour examiner un différend qui dépend de la politique commerciale de la banque et notamment de sa politique tarifaire.

5. En application de l'article L 612-2 du Code de la consommation,

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur de la consommation lorsque :

1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

6. 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 les parties peuvent mettre un terme au processus 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.
7. Le Médiateur est tenu au secret. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client-consommateur 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.
8. En cas de désaccord des parties, le Médiateur fait une proposition 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. En application de l'article L 612-4 du Code de la consommation, est interdite toute clause ou convention obligeant le client-consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une Médiation préalablement à la saisine du Juge.
9. 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 peuvent demander auprès du juge l'homologation de cet accord afin d'y donner force exécutoire.



lcl-mediateur.fr