



RAPPORT DU MÉDIATEUR

Auprès de LCL pour l'année 2018



Dans le cadre de ma mission de médiateur auprès de LCL, je suis heureux de vous présenter le rapport de mon activité pour l'exercice 2018. Le recours à la médiation par les clients de la banque est une voie de réclamation de mieux en mieux connue. La progression continue des saisines de la Médiation chez LCL et sa forte progression au cours du second semestre 2018 démontrent bien son adoption par les clients. Le suivi des avis par la banque, dans l'intégralité des cas, et la très faible absence de saisine des tribunaux après l'intervention du médiateur démontrent que la voie de la Médiation est parfaitement adaptée aux problématiques de résolution de litiges entre le client et la banque. Le rapport du Médiateur rappelle les principes qui encadrent sa fonction ainsi que le rôle et la mission qui lui sont dévolus. Le document met également en lumière les principales problématiques rencontrées par le médiateur au cours de l'exercice. En rappelant les sujets de réclamations les plus fréquemment soulevés, le rapport 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 sa qualité de service. Ceci me permet de rappeler que la Médiation constitue une opportunité essentielle d'amélioration du service rendu à la clientèle, en supprimant des dysfonctionnements constatés, en résolvant des problématiques de traitement des opérations et en rétablissant le dialogue entre la banque et le client.

Le Médiateur

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Girard'. The signature is fluid and cursive, with a large, sweeping initial 'E'.

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
5 – Analyse des réclamations traitées par le Médiateur	08
6 – Les thèmes de réclamations relevés en 2018	11
6-1 Le fonctionnement du compte	11
6-2 Les frais et commissions	13
6-3 Les moyens de paiement (Chèques, Virements, Cartes bancaires)	14
6-4 L'épargne et les placements	20
6-5 Les opérations de crédit immobilier	22
6-6 Les assurances emprunteurs	23
6-7 Les saisines à motifs multiples	25
7– Evolutions sur la protection des données de la clientèle	27
8 – Recommandations	28
8-1 – Informations à destination du client	28
8-2 – Evolution de certaines procédures internes	29
9 – Perspectives	31
Annexe – La charte de la Médiation	32

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. 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. Depuis plusieurs décennies, de nombreux textes sont venus encadrer les droits des consommateurs et modifier le code de la consommation. 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 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 d'intervention du médiateur est articulé autour de plusieurs 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.

C'est dans un constant souci de protection des consommateurs, que l'Union Européenne a retenu le principe de la gratuité de la Médiation de la consommation. Bien que ce dispositif présente un coût pour les professionnels, l'analyse des cas exposés au médiateur constitue autant d'opportunités d'amélioration du service rendu à la clientèle bancaire, en apportant des solutions aux problématiques rencontrées par les requérants.

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'Evaluation 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.

En 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 de 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 auprès de 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 la liste des médiateurs de la consommation en qualité de médiateur auprès de LCL.

Il convient de rappeler que 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

LCL a structuré sa relation clients autour des deux canaux de réclamation de la clientèle que sont l'Agence et le Service Relations Clientèle. Tout client peut saisir le médiateur dès lors qu'il n'est pas satisfait des suites données à sa réclamation par ces deux entités.

Après épuisement des recours internes le client peut donc 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 ou par voie postale la demande de médiation.

Conformément à la Charte de la Médiation, la saisine s'opère par courrier à l'adresse suivante :

- BC 312.87
75079 PARIS Cedex 02 (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.

Conformément à la réglementation et à la Charte de la Médiation, le médiateur est saisi par écrit. Les étapes sont les suivantes :

- 1 *Etude de recevabilité*
- 2 *Dossiers non éligibles écartés*
- 3 *Dossiers éligibles (mais recours non épuisés) renvoyés vers LCL*
- 4 *Dossiers recevables à la médiation*
- 5 *Recueil des informations et des pièces justificatives des deux parties*
- 6 *Analyse des documents*
- 7 *Proposition de solution rédigée par le Médiateur*

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.

L'ouverture de la médiation part de la date de réception du courrier du client. 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 74 jours calendaires en 2018, identique à celui de 2017. A noter que durant cette période, le volume de courrier a augmenté de 40 %, que l'ouverture d'une boîte mail dédiée a généré par ce nouveau canal un volume de réclamations qui s'avère conséquent avec la gestion de deux process : courrier et internet.

3 – La démarche du 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.**

- **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.
- **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 ».

En ma qualité de médiateur,

- **Je suis indépendant et 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).
- **J'ai été nommé le 22 mars 2016 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.**
- **Je participe régulièrement aux travaux du Cercle des Médiateurs bancaires.**

En ma qualité de professionnel de la banque,

J'interviens auprès de plusieurs organismes en qualité d'enseignant :

- Maître de conférences auprès de l'Institut Technique de Banque
- Professeur auprès du Centre d'Etudes Supérieures de Banque
- Consultant auprès du Centre de Formation de la Profession Bancaire.

4 – Activité du médiateur

La protection des clients accapare une belle place dans la réglementation bancaire contemporaine. Les consommateurs bénéficient d'une protection dédiée. La protection due « au client » s'étend au « client potentiel », au contact, au prospect, à celui qui pourrait devenir client si la finalisation des premières actions engagées avec lui aboutissait et également à celui qui a été client. La bonne compréhension de ce que recouvre le concept de « client » spécialement dans sa version de « client-consommateur » est déterminante. La protection des consommateurs est apparue comme une nécessité en réponse aux abus engendrés par le développement de la consommation. Le terme même de consumérisme a pris deux sens : soit il est synonyme de société de consommation, soit il est synonyme de défense des consommateurs. C'est au regard de cette seconde acception que le médiateur intervient. Le consumérisme participe à l'action régulatrice. Le consommateur est profane, seul, il est présumé moins à même d'établir sinon une décision rationnelle, du moins équilibrée. Le professionnel, souvent élément d'une industrie, est supposé au contraire maîtriser parfaitement tous les éléments de la vente. Les contrats sont dans leur immense majorité des contrats d'adhésion. La vulnérabilité du consommateur se traduit par une relation dissymétrique, que viennent rééquilibrer les mesures de protection. Au-delà des problématiques relevant de la vente du produit et de ses conséquences, le client consommateur peut être confronté à un dysfonctionnement de processus de traitement d'opérations. Toutes ces difficultés sont potentiellement génératrices de conflits. La Médiation est un outil précieux pour les aborder. Elle permet à un tiers d'intervenir dans un litige, une fois toutes les possibilités d'échanges entre le consommateur et la banque épuisées (Agence et Service Relation Clientèle). Une part significative des avis rendus se matérialise 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 2018 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. Au sein de LCL, il est notable de relever que si le nombre de médiations rendues en tant que telles augmentent 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'insatisfaction ou de réclamation non objectifs

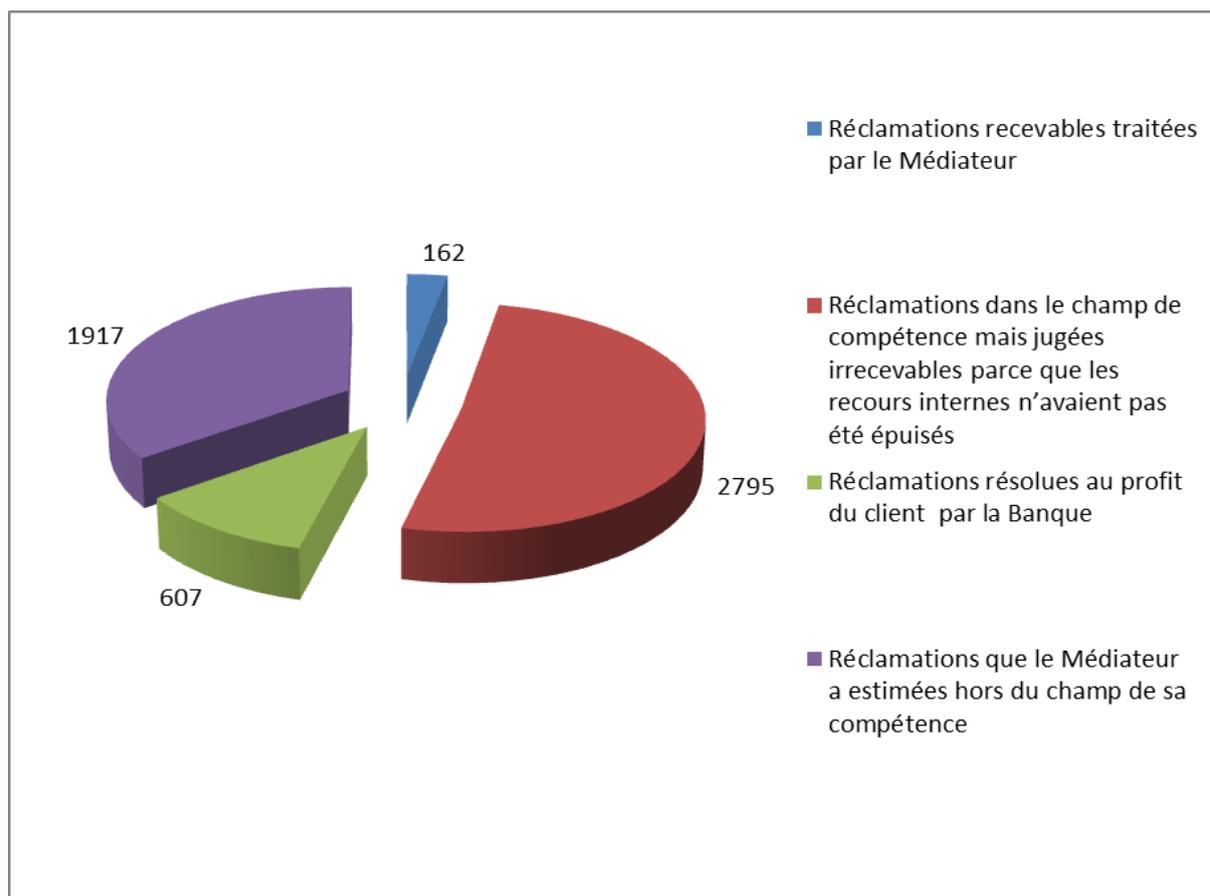
relevant principalement de la personnalisation de la relation du client avec la banque. Concernant les saisines éligibles, elles sont dans de nombreux cas non traitables en l'état dans la mesure où toutes les voies de recours internes n'ont pas été épuisées. Sur 162 avis rendus, 68 ont donné totalement ou partiellement raison au client, soit 42% 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 : 58% en droit et 42% 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.

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

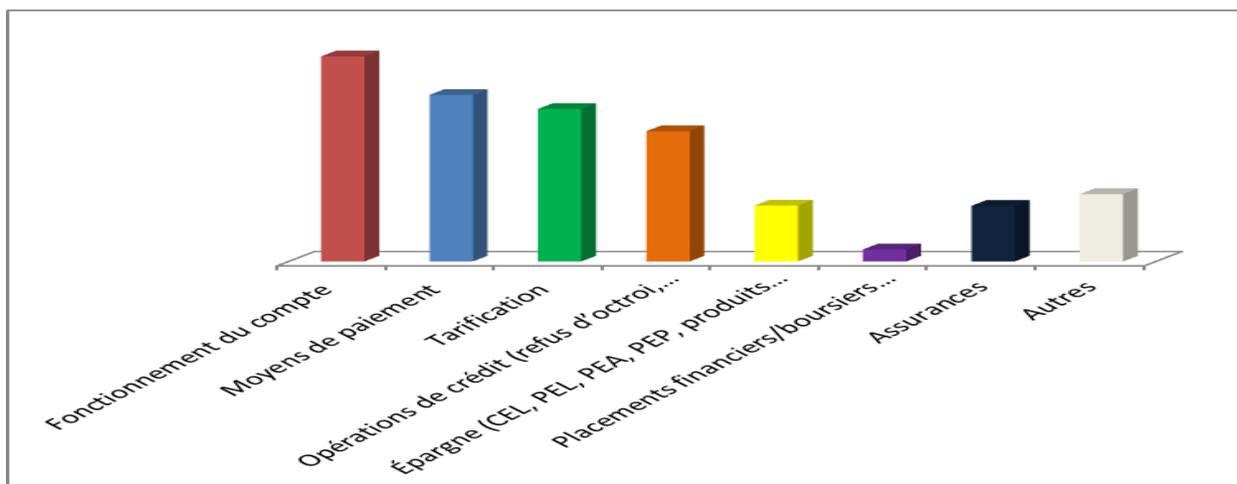
Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus
Par le client	5050
Par l'intermédiaire d'associations	30
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	38
A l'initiative d'une association tutélaire	68
AMF	22
Autres (procuration, représentant légal)	273
Total	5481

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le Médiateur	162
Réclamations immédiatement résolues par la Banque	607
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	2795
Réclamations que le Médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	1917
Total des réclamations reçues	5481



Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Hors délais	70
Litige ne concernant pas un client de la banque	8
Action contentieuse en cours	63
Opération de crédit	327
Assurances	102
Placements boursiers et financiers	10
Politique tarifaire	513
Comptes professionnels	163
Autres (infondé, rupture relation par la banque,...)	661
Total	1917

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur
Fonctionnement du compte :	1327	
Ouverture, clôture, transfert de compte, mobilité bancaire	846	
Dont clôture à l'initiative du client	550	
Dont clôture à l'initiative de LCL	155	
Compte majeur protégé	45	
Interdiction bancaire	40	
Contestation d'écriture, succession, SBI, contentieux, surendettement...	386	
Moyens de paiement :	1078	
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	498	
Dont fraude à la carte	362	
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	295	
Dont fraude au chèque	135	
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	285	
Ventes avec primes	0	
Ventes groupées	10	
Tarifification :	987	
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	760	
Dont problématique de fragilité financière	181	
Tarifification/fonctionnement de compte titres	8	
Tarifification/autres	219	
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)	843	
Dont contestation TEG année lombarde	23	
Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée et assurance vie...)	362	
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)	78	
Assurances	360	
Autres (accueil, relations client/banque, politique commerciale, renseignements, recherches,...)	436	
TOTAL	5481	



Le volume des réclamations adressées au médiateur a sensiblement progressé, totalisant 5481 demandes contre 3893 en 2017, soit une augmentation de 40,80 %. Le nombre de saisines jugées recevables par le médiateur reste stable pour atteindre 162 propositions de solution rendues contre 152 en 2017.

Avis rendus		Nombre de dossiers concernés
Avis favorables au client	Avis totalement favorables	26
	Avis partiellement favorables	42
Avis défavorables au client		94

		Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	74 jours	162
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		8
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		15
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		139

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du Médiateur accepté	Totalement	154
	Partiellement	0
Avis du Médiateur refusé par le client		8

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	50,00 €	50,00 €
Maximum par dossier	72 568,00 €	2 130,00 €
Moyenne	5 206,84 €	575,00 €

6 – Les thèmes de réclamations relevés en 2018

L'année 2018, 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 fraudes 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. Enfin nous observons de plus en plus, à partir d'un sujet de mécontentement exprimé par un client sur un sujet, des demandes qui se révèlent multiples.

6-1 Le fonctionnement du compte

Le fonctionnement du compte est comme les années précédentes un domaine actif de la Médiation. Les problématiques liées au fonctionnement du compte intègrent les incidents constatés sur le compte, qu'il s'agisse de rejets d'opérations, d'opérations non ou mal débouclées, de découverts non autorisés, de difficultés liées au surendettement. Je note également une recrudescence des saisines relatives aux clôtures de compte, notamment celles à l'initiative du client qui n'ont pas été suivies d'effet.

Sur ces incidents, nous pouvons constater que les problèmes peuvent s'ajouter les uns aux autres à partir d'un simple incident ou d'une incompréhension, voire se multiplier. A telle enseigne, un retard dans l'exécution d'une opération peut entraîner, outre le préjudice sur les conséquences de la non-exécution immédiate de celle-ci, des incidents consécutifs en matière de trésorerie entraînant ainsi d'autres incidents, lesquels sont souvent générateurs de frais bancaires pour les clients. Il est déterminant pour le médiateur d'aborder le litige sous l'angle de la responsabilité.

Médiation sur transfert de fonds

M R. demande au médiateur réparation sur le non acheminement, puis le rejet d'un virement international et réclame le remboursement des frais occasionnés par son immobilisation dans un pays d'Amérique Latine dans l'attente de pouvoir récupérer son véhicule. M R. réclame ainsi un remboursement des frais occasionnés pour un montant de 1 430 EUR. M R. conteste le défaut d'application d'un virement effectué à partir de son compte LCL au profit d'un transitaire X. Cette opération devait permettre le règlement du transport par cargo du véhicule du client entre deux pays d'Amérique Centrale. M R. a demandé à son agence LCL de procéder au virement d'un montant de 2 560 EUR de son compte au profit du transporteur. Le virement international initié par la banque devait être crédité sur le compte du transitaire ouvert chez la banque Y, mais en transitant par la banque intermédiaire Z. Il apparaît qu'une erreur a été commise en indiquant Z en qualité de destinataire final et non le compte du transitaire chez Y. Le transfert non parvenu au transporteur a pénalisé M R. en empêchant la récupération de son véhicule et en lui causant des frais supplémentaires ainsi qu'un préjudice pour lesquels il demande réparation. Le montant viré chez Z a été retourné chez LCL, amputé de frais de traitement. M R. a dû utiliser une autre solution pour régler le transporteur, mais ce n'est qu'au terme d'un délai de 11 jours que le client a pu récupérer son véhicule. Il convient de souligner dans ce dossier que M R. avait bien transmis les éléments d'instruction faisant apparaître les coordonnées bancaires du transporteur ainsi que celle de la banque

intermédiaire. Suite à une erreur de traitement par la banque, le numéro de compte et la référence de la banque Z ont été transcrits par erreur en lieu et place du numéro de compte du destinataire couvert chez Y. Il est évident que cette donnée erronée n'a pas permis une bonne application des fonds au sein de la banque du transporteur. Les fonds recredités chez LCL auraient pu faire l'objet d'une nouvelle demande de la part du client, permettant ainsi peut-être un dénouement plus rapide. Il n'en demeure pas moins que M R. a dû faire face à des difficultés sur place en raison de l'absence du transfert des sommes demandées dans les délais envisagés. La responsabilité de la banque LCL est engagée, aussi je recommande de procéder concernant la demande de remboursement de M R. de procéder à un dédommagement forfaitaire de 1 000 EUR au regard du préjudice subi.

Médiation sur une clôture de compte

A l'occasion de la demande de clôture de son compte courant, la cliente conteste le montant du solde débiteur réclamé par la banque. En date du 28 janvier 2014, Mme G. s'est présentée à son agence LCL de PTS pour demander la clôture effective de son compte bancaire. Mme G. a rempli le formulaire de clôture de compte et a remis l'ensemble de ses moyens de paiement (chéquier et carte bancaire) ainsi qu'un chèque de 949,84 EUR devant couvrir ses en-cours de règlements non débités. Début 2015, la cliente a reçu un courrier de la banque expédié à son ancienne adresse l'informant que son compte n'était toujours pas clôturé et qu'il subsistait un découvert. Cette situation a perduré sur les dernières années pour aboutir en date du 25 juillet 2018 à un solde débiteur de 3191,17 EUR. Le changement d'adresse de la cliente n'ayant pas été réalisé, tous les courriers émanant de la banque ont été adressés à l'ancienne adresse de la cliente. La contestation de Mme G. est immédiate et cette dernière adresse un courrier à son agence pour réitérer sa demande de fermeture de compte et signaler que la nouvelle adresse n'a pas été prise en compte malgré l'information transmise à l'agence. A ce jour le compte de la cliente est toujours ouvert et la banque ne peut procéder à la clôture du compte en raison du solde débiteur. Il a été précisé par courrier à Mme G. que le montant du solde débiteur réclamé par la banque comprenait une partie d'agios calculés automatiquement mais non redevable par la cliente soit 1 899,28 EUR et une partie redevable par Mme G. s'élevant à 1 291,89 EUR comprenant des engagements de prélèvements validés par la cliente en juillet et septembre 2013 à destination de sociétés financières détenant une créance sur la cliente. Il convient de relever que la cliente a bien reçu différents courriers entre 2014 et 2018 émanant des services de LCL l'avertissant de la position débitrice de son compte. Toutefois nous pouvons relever certains dysfonctionnements dans le suivi du dossier de cette cliente, en premier lieu le changement d'adresse non effectué ainsi que la procédure de fin de relation initiée par la cliente en mars 2014. L'examen des pièces fournies par la cliente confirment bien sa volonté de mettre fin à la relation commerciale avec LCL. Il est regrettable que la nouvelle adresse de la cliente n'ait pas été enregistrée. Compte tenu de certains dysfonctionnements constatés dans le suivi du dossier du client, je recommande à la banque de confirmer à Mme G. à son adresse actuelle le montant de la position débitrice constatée de son compte déduction faite des agios calculés par la banque soit 1 291,89 EUR. Afin de procéder à la clôture de son compte LCL, Mme G. devra régulariser la situation de son compte débiteur.

6-2 Les frais et commissions

Ce sujet est toujours source de différends entre les clients et la banque. Les dernières évolutions sur le plan législatif ont permis d'apporter plus de souplesse pour les clients en situation de « fragilité » qui bénéficient d'un cadre plus approprié et davantage protecteur au regard des conséquences pécuniaires des incidents affectant leurs comptes bancaires. Toutefois la mise en œuvre de la tarification pour la tenue de compte reste un point de réticence pour la clientèle qui conteste souvent devoir payer un service qui précédemment était offert.

Médiation sur frais bancaires

Mme P. conteste la prise de frais sur son compte de dépôt ouvert chez LCL et ne fonctionnant que pour une écriture par mois. Mme P. demande soit la clôture de ce compte, soit le remboursement des frais de tenue de compte. Mme P. a bénéficié d'un Prêt à Taux Zéro chez LCL qui est en cours d'amortissement, toutefois la cliente réalise ses mouvements courants dans un autre établissement et conteste la prise de frais sur son compte de dépôt ouvert chez LCL. Ce compte alimenté par un virement mensuel ne sert qu'à couvrir la charge de remboursement de son prêt. La cliente conteste la prise de frais sur ce compte et a demandé l'exonération de ceux-ci. Mme P. a déposé une réclamation par courriel à l'occasion de la mise en place de la tarification par la banque mais celle-ci n'a pas été suivie d'effet. Mme P. conteste le maintien de son compte ouvert chez LCL sur lequel sont prélevées les mensualités de remboursement de son prêt en cours. De plus, ce compte n'étant pas alimenté par ses revenus courants mais uniquement par un virement mensuel permettant d'honorer son échéance de prêt, fait l'objet d'une facturation mensuelle de tenue de compte que la cliente conteste. Mme P. serait disposée à domicilier à nouveau ses revenus sous la condition d'une exonération totale des frais de tenue de compte et de carte bancaire. La banque a décliné cette proposition dans la mesure où contractuellement la cliente s'est engagée à rembourser ses échéances mensuelles à partir de son compte LCL et qu'elle peut exonérer les frais de tenue de compte sous la condition de domiciliation des revenus mais non ceux relatifs à l'émission et à la gestion de la carte bancaire. Compte tenu de l'obligation de détenir un compte auprès de la banque nécessaire au remboursement des échéances du prêt immobilier, le compte de dépôt ouvert chez LCL est toujours en activité. La cliente conteste cette pratique. L'agence interrogée par la cliente sur ce sujet a répondu par la négative en expliquant que la cliente était engagée contractuellement au regard du remboursement du prêt accordé par LCL. Dans le cadre de l'application de la grille tarifaire par l'établissement, il y a lieu de considérer que le compte de dépôt fonctionne mensuellement et de ce fait peut faire l'objet d'une facturation de tenue compte normale. Par ailleurs s'il est possible d'exonérer la facturation relevant de la gestion du compte sous réserve de la domiciliation des revenus, cette exonération ne peut s'appliquer pour le contrat de carte bancaire. Au regard de la réponse apportée par la banque, la cliente s'est adressée au Services Relations Clientèle de LCL qui a bien confirmé la première réponse. Concernant le transfert des prélèvements à partir d'un compte ouvert dans une autre banque, il ne s'avère pas possible, car Mme P. en ratifiant son offre de prêt accordé par LCL s'est engagée à « autoriser irrévocablement LCL à débiter son compte ...ouvert à son nom à l'agence.... du montant de chaque échéance et s'engage à constituer à ce compte une provision suffisante, à compter de l'exigibilité de la somme jusqu'à son règlement définitif ». La cliente sera dégagée de ses obligations au terme du remboursement de son prêt. En conséquence, je préconise le rejet de la demande formulée par Mme P.

6-3 Les moyens de paiement

En France, les paiements scripturaux sur le dernier exercice enregistrent une progression constante :

+ 6,6 % en volume, +1,5 % en valeur. Toutefois cette tendance est à nuancer, avec une croissance soutenue des paiements par carte (+13% en volume et + 6% en valeur) portée par le doublement du sans contact, et une baisse continue de l'usage du chèque (-10% en volume, -7% en valeur). Concernant les fraudes, même si l'on constate une baisse en valeur (- 6,8%), le nombre de cas de fraude progresse (+ 8%) en 1 an. Les taux de fraude varient sensiblement selon l'instrument. Ainsi la part du chèque dans les montants fraudés se renforce, alors que ce moyen est de moins en moins utilisé. Concernant les fraudes sur cartes, l'inflexion se confirme dans un contexte où le nombre de transactions augmente (+ 50% en 10 ans).

6-3-1 Les moyens de paiement : chèques

Le nombre de litiges relatifs aux chèques continue de baisser, en corrélation avec la réduction de leur 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 et avec une hausse des montants unitaires. Deux typologies de fraude ressortent : la falsification (surcharge, gommage, grattage des mentions portées sur un chèque valide), et le vol de chéquiers soit auprès du titulaire, soit dans les circuits de distribution.

Médiation sur vol ou falsification de chèque

Mme K. demande le remboursement du montant d'un chèque débité consécutif à un vol de formule ainsi qu'une indemnisation pour l'ensemble des frais et du préjudice qu'elle estime avoir subi représentant un total de 4 560,02 EUR. Mme K., titulaire d'un compte ouvert chez LCL, a été victime d'agissements frauduleux sur son compte. Il convient de préciser que Mme K. était précédemment en union avec M E. et ces derniers utilisaient un compte joint. En septembre 2011, la désolidarisation du compte joint a été effectuée, et le compte est devenu mono titulaire au nom de Mme K. Le 11/09/2016 le compte bancaire de la cliente présentait un solde négatif suite à la présentation à l'encaissement de deux chèques de 1 230 EUR et 1 890 EUR. Mme K. a affirmé ne pas être l'auteur de ces chèques. Le 13 septembre, la cliente a fait opposition et a demandé copie de ces chèques. Le chèque de 1 890 EUR a été rejeté, mais le chèque de 1 230 EUR a été débité du compte de la cliente, mettant le compte de la cliente en débit. A la suite, Mme K. s'est vue notifier une interdiction bancaire le 22/09/2016. Ayant eu entre les mains la copie des chèques, la cliente confirme ne pas en être l'auteur. De plus, l'adresse figurant sur les chèques n'est pas la sienne. Il s'avère que les chèques présentés étaient issus d'un ancien chéquier se rapportant au compte joint ouvert au nom des cotitulaires M E. et Mme K. Premier constat, la bonne foi de la cliente n'est pas mise en cause ; Mme K. a été sans conteste victime d'agissements frauduleux, comme en atteste le dépôt de plainte auprès de la police. Second constat, les deux chèques présentés sur le compte de la cliente ne portent pas la signature de celle-ci. Il s'avère que la banque n'a vérifié ni les formules de chèques, ni les signatures. Par ailleurs, l'examen des copies des chèques indique que ces deux formules portent la même signature et ont été émis à l'ordre de deux tiers différents. Il s'agit de la subtilisation de deux anciennes formules de chèque issues d'un chéquier se rapportant à l'ancien compte joint transformé et détenu désormais par la cliente. Au vu des éléments de fond du dossier, la responsabilité de la banque est engagée dans la mesure où la vérification de la signature des formules n'a pas été effectuée.

Par ailleurs, Mme K. a sans aucun doute commis une négligence dans la conservation de ses moyens de paiement et aurait dû veiller à ce que l'ensemble des formules de chèques issues du chéquier du compte joint avaient fait l'objet de leur remise à la banque ou de leur destruction. La cliente emporte donc une responsabilité sur ce point. Il n'en demeure pas moins que Mme K. a été victime d'agissements frauduleux et qu'elle doit être dédommagée en conséquence. Tenant compte de la responsabilité respective des parties et du préjudice de la cliente, je recommande une action en équité visant à rembourser à Mme K. le montant du chèque débité de son compte de 1 230 EUR, augmenté des frais, intérêts et commissions supportés pour un total de 330,02 EUR, représentant ainsi un total de 1 560,02 EUR.

Médiation sur fraude au virement

Mme N. demande à la banque le remboursement d'une opération de transfert sur l'étranger qu'elle conteste. Cette demande fait suite au virement sur l'étranger vers le compte d'une tierce personne d'un montant de 5 000 EUR, et pour lequel le mari de la cliente avait fourni un accord oral. Alors que de l'épargne liquide se trouvait sur le compte courant des époux N, la conseillère a reçu une demande émanant des clients pour l'exécution d'un virement. Elle a contacté M N. par téléphone, en lui demandant de confirmer la demande de virement initié via la messagerie sécurisée. Lors de cet appel, M N. a donné son accord pour le transfert des fonds.

Le virement en cause d'un montant de 5 000 EUR a bien été traité et expédié à une certaine «Madame D. R. » résidant dans un pays de l'Europe du sud. L'épouse de M N., pressentant qu'il pouvait s'agir d'une fraude, a contacté immédiatement la conseillère pour stopper le transfert des fonds. Cette dernière a alors assuré à la cliente avoir fait le nécessaire pour bloquer la transaction en vue du rapatriement des fonds, qui selon elle, n'auraient pas eu le temps d'être crédités. Le lendemain soit le 10 novembre, la cliente a déposé plainte pour escroquerie auprès du commissariat de police de R. Selon la cliente, si son mari avait eu une information plus précise sur l'ordre de virement, il n'aurait jamais donné son accord sur cette opération. La cliente a dans un premier temps été rassurée quant au rapatriement des fonds puis a reçu une information de la conseillère le 1^{er} décembre sur l'insolvabilité du compte du bénéficiaire des fonds. Le jour même, Mme N. par courrier adressé à son agence a rappelé les faits en réclamant le remboursement de l'opération contestée pour un montant total de 5 000 EUR, ainsi qu'une réparation pour le préjudice subi. La cliente s'est étonnée dans ce courrier que l'ordre de virement ait été donné via sa messagerie sécurisée qu'elle n'utilisait jamais, et que par ailleurs elle n'effectuait jamais de virement à l'étranger. Au vu de ces éléments, la cliente estime pour cette affaire que la responsabilité de LCL est engagée. Toutefois, les services de la banque ont répondu à la cliente que les procédures internes ayant été respectées, l'ordre de virement était conforme et que de ce fait elle ne pouvait prétendre au remboursement de la somme transférée. La validation par M N. lors du contre appel effectué par la banque a permis d'effectuer le virement de 5 000 EUR tel qu'il avait été préenregistré par la messagerie sécurisée des clients. Mme N. a réagi au regard de ce transfert en déposant une réclamation auprès de sa conseillère d'agence ainsi qu'une plainte auprès de la police. La cliente prétend ne pas connaître la bénéficiaire du virement et prétend que le nom de celle-ci n'a pas été évoqué lors du contre-appel auquel M N. a répondu. Selon Mme N., son mari pensait qu'il s'agissait d'un virement interne destiné à regrouper l'épargne du couple chez LCL. Sans mettre en cause la bonne foi des clients, nous pouvons relever que d'une part M N. était l'interlocuteur contacté par la banque pour la validation du virement, qu'il a fourni son accord pour le transfert des fonds et que d'autre part c'est Mme N. qui conteste officiellement la validité de ce

mouvement, étant entendu que c'est elle qui a engagé toutes les démarches vis-à-vis des tiers : agence bancaire, services interne de la banque, dépôt de plainte auprès de la police.

Au vu des éléments de fond du dossier, la responsabilité de la banque n'est pas engagée dans la mesure où les procédures utilisées sont parfaitement conformes et qu'un accord a été donné sur l'exécution de ce virement par un des deux co-titulaires du compte. En conséquence, je recommande d'écarter la demande formulée par Mme N.

6-3-2 Les moyens de paiement : cartes bancaires

Contrairement au contenu de certains discours, les fraudes par carte bancaire ne diminuent pas. Elles baissent en volume mais augmentent en nombre. Les banques refusent de plus en plus de rembourser les victimes de débits frauduleux via leur carte de crédit, plus particulièrement lorsque le code d'authentification envoyé au client est détourné par le fraudeur. Dans les litiges soumis à la Médiation, ceux qui concernent la fraude à la carte bancaire sont en nombre important et en augmentation. Le motif le plus classique est celui lié à la perte ou au vol de la carte bancaire avec le code d'accès du client. Une fraude à la carte toujours pratiquée est celle de la technique du « skimming » qui consiste à capturer les données magnétiques des cartes au moyen d'un module additionnel (appelé « skimmer ») installé par les fraudeurs dans les DAB (ou dans les terminaux de paiement isolés, comme par exemple des distributeurs de carburant, péages, etc...). Le code PIN du porteur n'étant pas écrit sur la piste magnétique, le « skimming » s'accompagne le plus souvent de dispositifs (caméras ou claviers modifiés par exemple) permettant d'obtenir frauduleusement le PIN du porteur de la carte lors de sa saisie. Ces données sont ensuite utilisées par le fraudeur, soit en réalisant des transactions à distance dans des pays ou sur des sites ne demandant pas systématiquement la saisie du cryptogramme visuel situé au dos de la carte ou une authentification renforcée, soit en réalisant des transactions de proximité ou de retraits dans les pays où la norme EMV n'a pas été déployée. La fraude sur les paiements en ligne est prédominante. Les escrocs utilisent principalement des sites implantés à l'étranger, leur permettant de ralentir, voire d'échapper aux enquêtes, de se protéger des poursuites, de préférence dans des pays facilitant le blanchiment de leurs fraudes. L'usurpation de numéros de cartes pour réaliser des paiements frauduleux reste toujours la principale origine de la fraude à la carte. Les techniques de fraude les plus utilisées pour usurper les numéros de carte demeurent celles de l'hameçonnage ou du « phishing » et des logiciels malveillants (malwares). L'hameçonnage repose généralement sur l'envoi de courriels usurpant des chartes visuelles et logos connus de leurs destinataires (par exemple organisme social, banque, etc..) et invitant les victimes à se connecter à un site qui s'avère frauduleux. L'objectif est de collecter des données de la carte. Les logiciels malveillants visent tant les serveurs des grandes entreprises que les ordinateurs personnels des particuliers, et, de manière croissante les téléphones mobiles qui sont de plus en plus utilisés dans le cadre de transactions de paiement. L'un des « malwares » les plus répandus, connu sous le nom de « keylogger » permet ainsi d'enregistrer les touches frappées au clavier par la victime. Ces logiciels sont généralement « inoculés », à l'insu de l'utilisateur, au travers de sources apparemment de confiance. Enfin les fraudes sur carte bancaire avec détournement des codes d'authentification par SMS se propagent. Les opérateurs de téléphonie mobile jouent un rôle central dans une des principales modalités de mise en œuvre du dispositif d'authentification forte déployé en France, en assurant la transmission des codes à usage unique pour la validation des transactions sur internet des porteurs de cartes via leur ligne de téléphonie mobile. A ce titre les émetteurs de cartes ont noté l'apparition de détournement de lignes téléphoniques par les fraudeurs, au moyen de nouvelles techniques dites de « SIM-Swap ».

Les fraudeurs usurpent l'identité légitime d'une ligne auprès de son opérateur de téléphonie mobile, en vue de se faire remettre une nouvelle carte SIM lui permettant de recevoir les SMS d'authentification des paiements. Cette technique rend vulnérable la sécurité devant entourer le protocole de transaction 3 D Secure. 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 les derniers cas exposés, la démonstration est moins aisée car elle peut mettre en jeu soit les commerçants acceptants, soit les opérateurs téléphoniques et les fournisseurs d'accès.

Médiation sur vol et escroquerie par carte

Mme M. demande au médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à LCL sur le remboursement de sommes détournées pour un montant de 1 191,29 EUR. La cliente se plaint que les diverses relances téléphoniques adressées à son agence n'aient pas été prises en compte et que sa demande épistolaire n'ait pas fait non plus l'objet de réponse par cette dernière.

Alors qu'elle déjeunait dans le restaurant d'une galerie commerciale, la carte bancaire ainsi que différents papiers personnels de Mme M. ont été dérobés de son sac à main. Dans le même temps, différents achats frauduleux et retraits ont été effectués à partir de la carte bancaire de la cliente pour un montant total de 1 191,29 EUR. Se rendant compte du vol, Mme M. a fait immédiatement opposition sur la carte. La cliente a contesté formellement être à l'origine des achats et retraits effectués et pour lesquels elle n'a pas donné son autorisation. Mme M. a confirmé ceci dans ses déclarations faites à son agence et auprès des autorités de police auprès desquelles une plainte a été déposée. Concernant la demande de remboursement des fonds détournés, la cliente s'est adressée en premier lieu auprès de son agence. Toutefois cette demande n'a pas abouti et par courrier la cliente s'est tournée vers le Service Relations Clientèle de LCL. Par retour, ce dernier a confirmé à la cliente le refus de prise en charge de cet incident. Dans cette réponse, il est rapporté que le retrait et les achats contestés par la cliente ont été effectués avec sa carte et son code confidentiel, et que de ce fait la banque ne saurait être tenue responsable de l'utilisation de la carte par un tiers avec mise en œuvre du code secret dont ce dernier aurait connaissance, constats caractéristiques d'une négligence grave du titulaire de la carte. La bonne foi de la cliente ne peut être mise en cause. Mme M. confirme avec vigueur ne pas avoir fourni les données confidentielles de sa carte bancaire à une tierce personne. De plus, la cliente 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. Au regard des faits examinés et de la demande de remboursement exprimée par la cliente il convient de souligner que l'article L133-19 du Code Monétaire et Financier confirme, au chapitre IV, que « la responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées. Elle n'est pas engagée non plus en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le payeur était en possession de son instrument ». Plusieurs arrêts rendus par la Cour de Cassation illustrent la problématique rencontrée par la cliente. Le pourvoi n° 14-22946 présente un cas similaire au cas exposé par Mme M. Ainsi, la Cour a rappelé dans cet arrêt que l'utilisation de la carte par un tiers avec composition du code confidentiel, est insusceptible de constituer à elle seule la preuve d'une telle faute de la part du titulaire de la carte. Si le code confidentiel a été saisi et validé cela ne signifie pas pour autant que le client l'a écrit et laissé traîner avec les documents qui lui ont été dérobés. C'est au

prestataire de paiement qu'il incombe, par application des articles L133-19 IV et L133-23 du code monétaire et Financier, de rapporter la preuve que l'utilisateur qui nie avoir autorisé une opération de paiement, a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations ; que cette preuve ne peut se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées ont été utilisés. Cette obligation concerne pour Mme M. les incidents relatifs aux retraits espèces ainsi qu'aux différents achats réalisés dans des commerces de proximité. Afin d'assurer le traitement de ces incidents, la cliente doit faire l'objet d'un remboursement. Ainsi l'Article L113-18 du Code Monétaire et Financier stipule qu'en cas de réclamation la banque rembourse immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu ». Au vu des éléments de fond du dossier, et plus précisément concernant la responsabilité de la cliente, la banque doit procéder au remboursement de la somme de 1 191,29 EUR réclamée par Mme M.

Médiation sur escroquerie

Le client, victime d'une escroquerie, estime que la responsabilité de la banque est engagée. Il met en avant le principe que « les banques doivent rembourser les montants débités dans le cas d'escroquerie à la carte bancaire ». M F., professionnel de santé, est client de LCL agence de X (Drome). M F. invoque un manquement au devoir de conseil de la banque lors de la remise à l'encaissement d'un chèque de banque ainsi que la responsabilité de la banque au regard de l'escroquerie dont il a été victime. En juin 2017, le client a fait paraître une annonce sur un site pour proposer la location d'un gîte dont il est propriétaire. Une « pseudo cliente », intéressée par cette annonce, lui a confirmé son intérêt pour cette location en s'engageant à adresser au client un transfert via Western Union avec 100 EUR de complément pour les frais à supporter par M F., soit un total de 697 EUR. Toutefois, afin de percevoir ce montant, M F. était invité à ouvrir un compte chez Western Union représentant un coût de 26,90 EUR. A la suite, le client a effectué le paiement relatif à cette ouverture de compte chez WU et a constaté le lendemain sur son compte un débit total de 726,90 EUR. Se rendant compte de l'escroquerie, M F. a contacté son agence qui lui a répondu plus tard que ne s'agissant ni d'une perte, ni d'un vol la banque ne pouvait procéder au remboursement du prélèvement. Par ailleurs, M F. a déposé plainte pour escroquerie auprès de la police judiciaire le 29/11/2017. Tout d'abord il y a lieu de constater qu'il s'agit dans ce dossier d'une escroquerie fréquente qui consiste à faire accéder au montant d'une transaction d'un bien ou d'une prestation par l'ouverture d'un compte avec frais d'un prestataire de transfert type « Western Union ». Cette technique permet aux escrocs d'accéder aux données bancaires avec code confidentiel de la carte bancaire de la victime. De nombreux sites de consommateurs et des alertes des autorités judiciaires informent les usagers de ces types d'arnaques sur lesquelles il convient d'être très vigilant. D'un point de vue juridique, la Cour de Cassation a rendu un arrêt récent sur ce sujet, en date du 28 mars 2018, N° de pourvoi 16-20.018 au visa des art L.133-16 et L.133-19 du Code Monétaire et Financier. Dans cette affaire, le demandeur victime de hameçonnage, a reçu un courriel portant le logo de sa banque accompagné d'un certificat de sécurité. Il a renseigné ses coordonnées bancaires, permettant ipso facto aux fraudeurs de commettre des opérations sur son compte. Au cas d'espèce, le service de paiement était doté d'un dispositif de sécurité et un code avait été adressé au client sur son téléphone afin de l'authentifier. La Cour de Cassation a considéré que le demandeur avait commis une négligence grave à son obligation - *qui consistait à prendre toute mesure raisonnable pour préserver ses dispositifs de sécurité personnalisés* - en communiquant les données personnelles du dispositif de sécurité en réponse à un courriel

contenant des indices permettant à un utilisateur normalement attentif de douter de sa provenance. Les messages provenant de zones géographiques particulièrement sensibles pour ce type d'escroquerie auraient dû attirer l'attention du client, alors que la pseudo cliente intéressée par la prestation prétendait résider en France. De plus les éléments contenus dans le faux document de « La Poste » contiennent des informations qui auraient dû attirer l'attention du client : le fait que la pseudo cliente ait ajouté 100 EUR pour l'activation du compte et les frais de transfert, les formulations douteuses figurant en bas de page « surtout ne fais rien sans son avis », le formulaire signé à Uccle (Belgique), les anciens logos de « La Poste » en surcharge du document, l'adresse internet « gabon.westernunion.com », l'indicatif téléphonique de la Côte d'Ivoire du correspondant. Au vu des éléments de ce dossier, je considère que la responsabilité de la banque n'est pas engagée et que le client muni d'informations douteuses a, par négligence grave à son obligation, communiqué ses coordonnées bancaires, rendant vulnérable le dispositif de sécurité ; aussi je ne peux que demander le rejet de la demande de M F.

Médiation sur incident de dépôt d'espèces

Le client, M Z, conteste la non-comptabilisation de 2 130 EUR sur l'opération de dépôt effectuée au guichet de l'Agence LCL d'A. en date du 20/01/2018. Les vérifications effectuées par la banque et par le prestataire en charge de la gestion des automates n'ont pas permis de trouver trace du dépôt réalisé par le client. Le client affirme avoir initié l'opération de dépôt d'espèces au moyen de sa carte. Une faible partie de son dépôt lui a été restituée au moment de l'opération, soit 180 EUR. Puis un message lui a été communiqué à la suite par l'automate portant le libellé suivant : « Opération annulée, les fonds non restitués sont conservés par l'appareil. Pour valider l'opération merci de contacter votre agence ». Le client a aussitôt contacté le chargé d'accueil de l'agence pour déposer une réclamation. Le directeur d'agence a contacté le client la semaine suivante pour le rassurer quant à la régularisation de l'opération qui devait se réaliser sous le délai d'une semaine. Des vérifications ont été menées sur les semaines suivantes tant au niveau de l'agence que du prestataire en charge de la gestion des automates. M Z. a confirmé sa réclamation par courrier auprès de la banque et du Service Relations Clientèle. Il a été répondu au client que les vérifications entreprises n'ont pas permis de trouver trace de son dépôt d'espèces dans l'automate concerné. Il convient de souligner que le client a souhaité obtenir le visionnage de l'enregistrement vidéo de son dépôt, mais qui n'a pu se révéler utile dans la mesure où il ne permet pas de distinguer dans le détail le déroulement complet de l'opération réalisée. Au regard de cette opération non aboutie et des dysfonctionnements observés, la bonne foi de M Z. n'est pas mise en cause. L'annulation de l'opération de dépôt provient d'un dysfonctionnement technique du dispositif d'enregistrement des espèces et aurait dû de ce fait générer la restitution des billets au client. Il convient de rappeler que la banque est responsable du bon fonctionnement de ses équipements de traitement automatisé des espèces et qu'à défaut elle doit prendre les mesures pour assurer le traitement physique des espèces au guichet. La banque a effectué les recherches nécessaires au sein de l'agence et chez le prestataire de services des automates : elles n'ont à ce jour pas donné de résultat concernant ce dossier. Considérant la bonne foi du client, le respect des procédures par le personnel de l'agence et le constat des recherches effectuées à posteriori, rien ne s'oppose à ce que le compte du client soit régularisé. Aussi je recommande que la banque procède à l'enregistrement au crédit du compte de M Z. de la somme de 2130 EUR.

6-4 L'épargne et les placements

Les litiges concernant les Plans d'Épargne Logement continuent de 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

M L. se plaint d'une erreur commise par la banque lors de sa demande de transfert de son PEL auprès d'un autre établissement bancaire. Le client conteste la clôture du PEL par LCL et demande une indemnisation par la banque au regard du préjudice qu'il estime avoir subi par cette clôture et qu'il évalue à 1 500 EUR. En janvier 2015, M L. a ouvert dans les livres de LCL (agence de Y 27) un PEL. Toutefois, le client a souhaité dans le cadre de la mobilité bancaire transférer son PEL vers un autre établissement. Ainsi le 20/09/2017, M L. a reçu un document de la banque Z confirmant cette opération. Le 19/12/2017 le transfert des fonds a bien été effectué du PEL LCL vers la banque Z, mais sans le bordereau de transfert relatant les conditions de rémunération du Plan.

Début janvier 2018, M L. le client a été informé par un relevé bancaire que son plan avait été clôturé « conformément à ses instructions ». M L. s'est aussitôt manifesté auprès de l'agence pour contester la clôture du Plan. Après avoir effectué de nombreuses demandes et relances sur ce sujet, le client a été reçu par le responsable de l'agence le 06/06/2018 plus de 6 mois après que l'opération avait été initiée. Au cours de ce rendez-vous, le responsable d'agence a reconnu l'erreur commise lors du transfert, a regretté le délai pris pour solutionner le dossier du client, et s'est engagé à apporter des solutions concrètes permettant de traiter la situation de M L. Au cours d'un second rendez-vous organisé le 21/06/2018, et sans qu'un écrit de reconnaissance de l'erreur de la banque ne soit produit, il a été proposé verbalement que M L. serait indemnisé de 2 672,13 EUR représentant le manque à gagner (calcul établi par la banque pour une réouverture du Plan au taux de 1% de 07/2018 à 06/2025). De plus un montant de 500 EUR a été proposé par la banque au client représentant l'indemnisation du préjudice subi. M L. n'a pas marqué de désaccord sur la proposition de la banque relative au manque à gagner à partir de l'ouverture d'un nouveau Plan, mais souhaitait une justification précise du calcul produit par la banque, tout en regrettant la perte sur la rentabilité de son Plan. Au final, et sans que le client ait obtenu le dédommagement qu'il souhaitait, il a été versé sur le compte de M L. un montant de 2 848,38 EUR représentant pour la banque le manque à gagner résultant de cette erreur. Quant au montant de 500 EUR d'indemnisation suggéré par la banque, cette proposition ne l'a pas satisfait pas au regard de sa demande initiale chiffrée à 1 500 EUR. Suite à un appel téléphonique de l'agence, il a été proposé au client une revalorisation du montant de l'indemnisation portée à 700 EUR. Insatisfait de la proposition, M L. s'est adressé au Service Relations Clientèle pour exposer sa demande et obtenir réparation au regard de son préjudice. Il a été répondu au client que sa demande ne pouvait être satisfaite dans la mesure où seuls les services commerciaux étaient en capacité d'apporter une réponse au cas soulevé. L'incident constaté par M L. a pour origine la demande de transfert par le client de ce PEL vers une banque confrère et qui s'est traduite par la clôture définitive de son Plan ouvert chez LCL avec l'abandon des conditions financières dont il bénéficiait depuis l'origine.

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. Ainsi la procédure de clôture engagée par la banque LCL, bien que reposant sur une erreur de cette dernière est définitive. Les nombreuses démarches et relances que le client a engagées pour mettre en relief la responsabilité de la banque ont permis in fine d'obtenir de celle-ci un dédommagement concernant le manque à gagner représentant un montant de 2 848,38 EUR mais qui ne correspond pas à sa demande initiale. Sur l'indemnisation relevant du préjudice subi par le client je considère que la proposition de LCL portée à 700 EUR est insuffisante. Aussi je recommande à la banque de verser la somme de 1 000 EUR à M L.

Médiation sur incident PERP

Mme R. demande au médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à LCL et plus précisément de faire procéder par la banque au rachat de son contrat PERP Velours. En 2004, Mme R. souscrit un contrat PERP auprès de LCL, agence de B. La situation personnelle de Mme R. l'amène à solliciter auprès de son agence le rachat de son contrat PERP. En date du 29/06/2018, Mme R. adresse donc à son agence une demande par laquelle elle sollicite la clôture de son PERP Velours ainsi que le remboursement des sommes versées sur le contrat. En retour l'agence lui rappelle que cette formule d'assurance vie est destinée à constituer à l'adhérent un capital retraite, tout en lui faisant bénéficier d'avantages fiscaux sur les versements effectués et lui précise que s'agissant d'un placement réglementé, il ne peut pas faire, hors cas limités prévus par les textes, de rachat anticipé. Le Service Relations Clientèle, dans son courrier du 10/05/2018 a confirmé à la cliente l'ensemble de ces points. Ne pouvant récupérer les fonds placés sur ce contrat, la cliente déçue du refus de la banque invoque un défaut de conseil de celle-ci au moment de l'adhésion de cette formule d'épargne. Agée de 30 ans à la date d'adhésion de son contrat, Mme R. 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 et à bénéficier d'avantages fiscaux sur les versements effectués. La formule à laquelle Mme R. a adhéré s'inscrivait dans une optique épargne/retraite, et Mme R. a bénéficié effectivement des déductions fiscales liées au montant des versements annuels. Cependant, la cliente estime ne pas avoir été suffisamment renseignée par la banque sur les conditions de clôture de son contrat. En signant le contrat en 2004, Mme R. reconnaissait avoir pris connaissance des informations réglementaires relatives au produit figurant dans sa demande d'adhésion. Ainsi, Mme R. détenait l'ensemble des informations relatives au contrat qu'elle a accepté et ne peut prétendre que la banque a failli à son devoir d'information et de conseil. Il convient de rappeler que le contrat PERP 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, 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 en matière de conseil. Mme R. a bien adhéré en 2004 en connaissance de cause au contrat PERP Velours commercialisé par LCL. Par ailleurs les récentes dispositions légales de la loi « SAPIN 2 » permettant de clôturer par anticipation les PERP faiblement alimentés (montant inférieur à 2 000 EUR), et/ou sans alimentation depuis au moins 4 ans ne s'appliquent pas au cas de la cliente. Je ne peux dans ces conditions que demander le rejet de la demande présentée par Mme R.

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 les difficultés de mise en œuvre des financements, des modifications affectant la vie du prêt et d'une manière générale, sur toutes les problématiques relevant d'incidents sur les prêts. En premier lieu, nous observons toujours 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. Par ailleurs, le médiateur reçoit encore un certain nombre de dossiers dus à l'incompréhension des clients sur le remboursement des prêts immobiliers par anticipation, qui peuvent avoir pour origine, une opération de rachat crédit, une mutation professionnelle, etc. Se pose alors la question de la facturation d'indemnités de remboursement anticipé, qui peut générer un litige entre le client et la banque. En effet, il s'agit pour la plupart des cas d'une méconnaissance ou d'une mauvaise compréhension des clauses contractuelles des contrats de prêt. Les demandes de reports d'échéances des prêts immobiliers et leurs conséquences ou les spécificités des Prêts à taux Zéro peuvent être également source de contestations. Enfin le fonctionnement des autorisations de crédit sous forme de découvert est également générateur de différends.

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 sept 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 EUR 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 EUR 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 concernant 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 EUR au-delà de ce qui lui avait déjà été attribué par courrier du 20/05/2017.

Médiation sur incident rachat anticipé de prêt immobilier

Au regard des difficultés rencontrées par Mme L. pour le rachat de son prêt immobilier, cette dernière sollicite l'aide du médiateur en demandant à LCL un dédommagement. La cliente signale plusieurs difficultés rencontrées dans la gestion de son compte. Jusqu'en 2018, la cliente détenait un prêt immobilier contracté auprès de LCL pour lequel elle a souhaité renégocier les conditions financières. Une proposition lui aurait été établie par l'agence, pour laquelle elle n'aurait pas marqué son accord. Selon la cliente, elle n'aurait pas eu de réponse de conseillère. Mme L. s'est adressée à une banque concurrente pour obtenir le rachat de son prêt. Cette option a généré dans le règlement de son dossier plusieurs dysfonctionnements. Ainsi le décompte relatif au prêt LCL a été produit et expédié avec des délais jugés trop longs par la cliente. La résiliation de l'assurance emprunteur n'a pas été faite par l'agence malgré plusieurs courriers adressés à celle-ci. Les documents concernant la mobilité bancaire ont, selon la cliente, également tardé à être produits. La demande de résiliation des assurances « moyens de paiement » et « découvert autorisé » n'a pas été prise en compte par l'agence. La demande d'annulation des moyens de paiement et du découvert autorisé est restée d'après la cliente sans réponse. Par ailleurs, la carte bancaire de Mme L. a été bloquée par erreur durant une période de 10 jours générant de ce fait des frais supplémentaires. Enfin la cliente se plaint plus généralement du manque de communication en provenance de l'agence. Au regard des dysfonctionnements décrits par Mme L., cette dernière sollicite un geste commercial de la banque. La cliente reconnaît avoir reçu une proposition de renégociation mais avec un retard qu'elle juge « considérable ». Cette situation a amené Mme L. à solliciter la concurrence pour obtenir satisfaction. La cliente a relevé certains retards dans le traitement des opérations ou des réponses qui s'avèrent réels mis dont les conséquences sont relativement limitées. Aussi, je sollicite l'agence de rattachement afin d'accompagner au mieux la fin de relation commerciale et administrative avec la cliente, notamment concernant la résiliation de l'assurance moyen de paiement et découvert qui actuellement ne serait pas prise en compte. Par ailleurs, pour l'ensemble des désagréments que Mme L. a subi, je recommande à la banque de l'indemniser à titre exceptionnel d'un montant forfaitaire de 300 EUR.

6-6 Les assurances emprunteurs

L'assurance emprunteur vient couvrir le remboursement d'échéances de crédit, souvent immobilier, en cas de survenance d'événements prévus au contrat : décès, invalidité, maladie... Bien que les garanties soient administrées par la compagnie d'assurance, il n'en demeure pas moins que la banque endosse une responsabilité en sa qualité de distributeur du produit. Aussi les clients concernés par les possibilités de substitution d'assurance emprunteur s'adressent à la banque. L'assureur est désormais libre de choisir l'assurance emprunteur de son choix sous certaines conditions. Ainsi convient-il 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

A l'occasion de la substitution de contrat d'assurance emprunteur au profit d'un organisme tiers, Mme L. se plaint d'avoir supporté pendant plusieurs mois le maintien des prélèvements concernant son ancien contrat et de ne pas avoir obtenu le remboursement intégral des cotisations perçues à tort. La cliente fait état d'un montant de 396,47 EUR restant à lui rembourser. La cliente a contracté en 2015 deux prêts immobiliers auprès de LCL. Souhaitant procéder à une substitution d'assurance emprunteur, Mme L. a contracté en octobre 2016 une assurance auprès d'un autre organisme, et s'est rapprochée de son agence pour demander la résiliation de son contrat la liant à LCL. L'accusé de réception de cette demande a été notifié par un mail de l'agence daté du 26/10/2016 adressé à la cliente. Cette dernière n'étant pas familière de ce type de démarche, ne s'est plus souciée du suivi de sa demande. Toutefois en mai 2017, Mme L. constate que les prélèvements de l'assurance LCL ont été maintenus et demande à l'agence de stopper les prélèvements et de rembourser le trop versé (mail du 24/05/2017). Malgré de nombreuses relances de la part de la cliente, aucune correction n'a été apportée sur la situation. Mme L. a obtenu lors d'un rendez-vous le 08/11/2018 auprès de l'agence de Cergy de nouvelles assurances sur la régularisation de son dossier. Effectivement, les prélèvements ont cessé, mais le remboursement des cotisations perçues à tort par la banque a tardé à être réalisé. Dans ses différents courriers de réclamation adressés aux services de LCL, Mme L. au regard de ses calculs mentionne qu'elle a bien constaté certains remboursements effectués par la banque, mais subsisterait un montant de 396,47 EUR. Il convient de rappeler que la demande formulée par Mme L. a bien été confirmée par l'agence dès le 26/10/2016. La cliente a dû multiplier les réclamations et les relances pour d'une part faire arrêter les prélèvements de son ancien contrat et par ailleurs obtenir le remboursement des cotisations déjà versées. Le montant réclamé par la cliente concerne les deux prêts immobiliers souscrits auprès de LCL. Ainsi concernant le prêt référencé le remboursement attendu par la cliente s'élevait à 952,45 EUR. Le compte de la cliente a bien été crédité de 405 EUR le 26/09/2017 et 548 EUR le 20/11/2017. Pour le second prêt, le montant attendu par Mme L. s'élève à 1 107,47 EUR, sur lequel 318 EUR lui ont été remboursés le 20/03/2018 et 393 EUR le 16/05/2018. Sur ce calcul apparaît bien un écart de 396,47 EUR qui correspondrait au solde à recevoir présenté par la cliente mais ne correspondant pas à la situation calculée par la banque. En effet la banque considère à juste titre qu'un délai est nécessaire à l'émission des avenants à compter de la notification de l'accord de substitution. La cliente quant à elle, considère que la banque doit lui rembourser à compter de la date du premier prélèvement effectué par l'assurance de l'organisme tiers. 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 prendre en compte un délai raisonnable après la réception de la demande du client (cf. date d'accusé de réception par la conseillère d'agence). Pour ce qui concerne le dossier de la cliente sur le second prêt,

la période requise par la banque pour traiter la régularisation et le remboursement des échéances perçues ressort à 13 semaines ce qui est manifestement trop long. Un délai de 6/7 semaines paraît mieux correspondre aux pratiques de la profession pour ce type d'opération. De ce fait l'argumentaire développé par la cliente pour demander le remboursement total des prélèvements paraît partiellement fondé. Au regard de ces éléments, je recommande de procéder au remboursement de la somme de 200 EUR au profit de Mme L.

6-7 Les saisines à motifs multiples

Médiation sur un dossier de succession et un contrat d'assurance-vie

M PLT demande au médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à LCL pour lui-même, en qualité d'héritier et de bénéficiaire d'un contrat d'assurance-vie. M PLT estime qu'il est fondé à considérer que la situation est constitutive d'un préjudice ouvrant droit à réparation lorsque la banque lui réclame un montant qui ne concerne pas la succession mais qui lui interdit d'en obtenir sa quote-part. C'est ainsi qu'il sollicite de la banque l'abandon du montant qui lui est réclamé. M PLT intervient dans le cadre de la succession des avoirs d'une personne cliente de LCL. M PLT s'est adressé au Service Successions de LCL pour émettre une réclamation relative au règlement de la succession de la cliente. M PLT expose une série de dysfonctionnements qui selon son analyse, lui causent préjudice et qui pénalisent sa dévolution. Suite au décès de la cliente, le crédit d'un montant de 1 968,75 EUR provenant d'une opération d'avance effectuée sur le contrat d'assurance vie de celle-ci a été porté post mortem sur le compte de la succession. Il convient de préciser que M PLT dispose à la fois de la qualité d'héritier de la succession et de bénéficiaire du contrat d'assurance-vie de la cliente à hauteur d'un montant brut de 59 617,77 EUR soit net de fiscalité à 33 813,77 EUR. Par courrier du 15/06/2018 le Service Succession de LCL a demandé à M PLT de restituer par chèque la somme de 656,19 EUR correspondant à la quote-part indiquée sur l'attestation dévolutive rédigée par le notaire chargé de la succession et a conditionné le règlement du montant de l'assurance-vie au remboursement de cette somme. M PLT a contesté la démarche de la banque à son encontre. Le requérant se plaint que la confidentialité au regard de sa qualité de bénéficiaire d'un contrat d'assurance-vie n'aurait pas été respectée vis-à-vis d'autres héritiers de la cliente. De plus M PLT conteste que la banque ait conditionné le règlement du montant de l'assurance-vie au remboursement de la somme correspondant au rachat partiel post mortem effectué à partir du contrat d'assurance-vie. Tout d'abord le moyen entrepris par la banque pour récupérer la somme ayant fait l'objet d'un rachat post mortem peut paraître contestable. D'ailleurs c'est le principal grief soulevé par M PLT. Aussi celui-ci est tout à fait fondé à obtenir en réparation du préjudice subi pour cette exigence émise par la banque. Il s'agit de deux dossiers différents qui ne peuvent souffrir d'une confusion dans les opérations. De plus les règles de confidentialité n'auraient pas été respectées par la banque au regard des autres héritiers. La banque, par courrier adressé à M PLT a réclamé la quote-part de l'indu versé pour la succession de la cliente. En date du 18/07/2018 le Service Succession de LCL accuse réception du chèque de 1 968,75 EUR réclamé et qui permet de procéder au règlement du contrat d'assurance dont M PLT est bénéficiaire. La somme versée après décès aurait dû selon le notaire être réintégrée sur le contrat par opération interne. De plus, celui-ci relève que les héritiers ne sont pas tous nommés au contrat d'assurance-vie et que le remboursement ne peut être imputable à seulement deux d'entre eux.

Afin d'argumenter sa position sur la méthode employée, la banque, dans un courrier adressé à M PLT précise que la somme réclamée ne concernait pas un passif de la succession mais une opération d'avance effectuée sur le contrat d'assurance-vie. C'est ainsi que la réclamation a été adressée aux héritiers qui lors du règlement de la succession ont perçu une quote-part de la somme concernée. Il n'en demeure pas moins que cette « régularisation » concerne une erreur de la banque qui n'aurait pas dû verser dans la succession le produit nécessaire au remboursement de l'avance du contrat d'assurance-vie. En conclusion et compte tenu de la responsabilité de la banque, celle-ci doit indemniser M PLT à hauteur de la quote-part qu'il a remboursé en qualité d'héritier de la succession pour rétablir la situation comptable du contrat pour lequel il est bénéficiaire. Aussi je recommande que la banque verse à M PLT la somme de 656,19 EUR représentant la quote-part qu'il a remboursée augmentée des frais qu'il a pu engager pour régler ce différend.

7 – Evolutions sur la protection des données de la clientèle

Au regard des problématiques de fraudes sur les moyens de paiement, il y a lieu de prendre en compte une évolution majeure qui concernera la protection des données de la clientèle. En effet la deuxième directive européenne sur les services de paiement (DSP2) suggère de nouvelles modalités relatives à l'authentification forte du client. L'authentification forte ou authentification à deux facteurs, repose sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant au moins à deux catégories différentes de facteurs d'authentification, parmi les trois suivantes : « connaissance », une information que seul l'utilisateur connaît, par exemple, un code confidentiel, un mot de passe ou une information personnelle ; « possession » : un objet que seul l'utilisateur possède, et qui peut être reconnu sans risque d'erreur par le prestataire de service de paiement (une carte, un -smartphone, une montre ou un bracelet connecté, un porte-clés) ; « inhérence » : un facteur d'authentification propre à l'utilisateur lui-même, c'est-à-dire une caractéristique biométrique. La DSP2 dispose que ces éléments doivent être indépendants : la compromission de l'un ne doit pas remettre en question la fiabilité des autres, de manière à préserver la confidentialité des données d'authentification. Concernant les paiements à distance la DSP2 ajoute un requis supplémentaire : les données d'authentification doivent être liées à l'opération de paiement, de sorte qu'elles ne peuvent être réutilisées pour une opération de paiement ultérieure. A l'heure actuelle, la principale solution d'authentification des paiements par carte sur internet déployée en France repose sur l'envoi d'un code confidentiel à usage unique par SMS (appelé SMS-OTP, pour one time password, adressé au porteur de la carte en complément de la saisie des données de carte de paiement : numéro, date d'expiration, cryptogramme, voire nom et prénom du porteur). La saisie de ce code confidentiel au travers du protocole 3D -Secure dans une fenêtre dédiée du navigateur internet permet de valider l'opération de paiement. Dans son opinion sur l'implémentation des R.T.S. (Regulatory Technical Standards) publiée le 13 juin 2018, l'Autorité bancaire européenne (ABE) retient que ce mode d'authentification ne repose que sur un seul facteur : la possession du mobile du porteur, qui sert à recevoir le code de validation. Les données de carte nécessaires à l'initiation de la transaction ne peuvent être considérées comme un second facteur. Ce mode d'authentification ne faisant ainsi intervenir en règle générale ni facteur biométrique, ni facteur de connaissance, devrait être considéré comme un mode non conforme au requis de la deuxième directive européenne sur les services de paiement (DSP2), qui prévoit le recours à deux familles différentes de facteurs d'authentification.

8– Recommandations

Le recours à la Médiation est une des solutions permettant de résoudre les litiges entre les clients et la banque. Cependant il y a lieu de s'interroger sur ce qui peut être amélioré en amont des incidents rencontrés pour les éviter ou les résoudre dans les meilleurs délais. A l'éclairage de l'ensemble des dossiers transmis au médiateur, j'ai pu constater que plusieurs facteurs clé, s'ils étaient mieux appréhendés, pouvaient limiter voire supprimer certains litiges.

8-1 Informations à destination du client

Trop souvent il est reproché par les clients des délais trop longs dans la réponse apportée par la banque en cas d'incident. Aussi les procédures de la banque devraient systématiser au-delà du courrier d'information envoyé au domicile du client, un appel à destination de celui-ci dès qu'il y a un incident afin de trouver une solution rapide et éviter des procédures lourdes, telle lors du rejet d'un chèque pour éviter le fichage Banque de France pour incident de paiement.

Concernant tous les incidents de paiements (chèque impayé, rejet de prélèvement, échéances impayées, avis à tiers détenteur,...), la banque devrait engager une action pédagogique systématique en rappelant régulièrement à la clientèle par courrier, message en ligne... le coût et les conséquences de ces incidents pour les titulaires des comptes.

Par ailleurs, au regard du nombre croissant d'incidents relatifs à la fraude sur les moyens de paiements, qu'il s'agisse des cartes bancaires, des virements ou des chèques, la banque devrait rappeler là aussi, par une action pédagogique d'envergure, les principes de base relatifs à la sécurité et à la protection des données personnelles, ainsi que les règles liées à la confidentialité en rappelant la responsabilité incombant au porteur des instruments de paiement et au titulaire du compte. Enfin dans le même esprit, à l'observation du nombre croissant des escroqueries liées aux achats en ligne, il conviendrait d'insister dans une communication à destination de la clientèle sur les comportements de vigilance et de prudence à adopter pour ces transactions, notamment lorsqu'il s'agit de sites marchands basés à l'étranger.

La constante évolution du nombre de transactions par cartes bancaires effectuées en ligne induit un rappel sur les risques de communication des coordonnées bancaires. Le nombre de saisines en médiation concernées par des utilisations frauduleuses de données bancaires est le plus élevé. Aussi, il y a lieu de rappeler au client de façon régulière mais sous des formats différents **les consignes de sécurité** permettant d'éviter une utilisation frauduleuse de ses données personnelles.

Consigne concernant le site marchand : il convient autant que faire se peut que le client s'adresse à un site marchand connu et réputé. Les informations concernant le commerçant doivent être claires et exhaustives, les contacts doivent être mentionnés, les conditions générales de vente du site doivent être décrites avec précision. Le client doit disposer d'un accès permanent pour consulter et modifier si besoin ses coordonnées.

Consigne sur les courriers électroniques : Au regard des risques de « phishing », il convient de rappeler au client de ne jamais utiliser de lien dans un courrier pour se connecter à un site commerçant et y réaliser un paiement, et de ne jamais répondre à un courrier électronique douteux en fournissant des données personnelles. Enfin, il y a lieu de prêter attention aux messages ou SMS incitant à rappeler un numéro ou à se connecter.

Consigne relative à la protection des données de la carte bancaire : Au regard des risques de fraude, le client doit être régulièrement sensibilisé à ne jamais communiquer son code confidentiel de la carte bancaire à qui que ce soit. Le client ne doit fournir ces informations qu'à un commerçant en ligne identifié et si possible dont le process de transaction est sécurisé (de type 3 D Secure).

De manière générale, quelques principes de base doivent être là également rappelés de façon régulière, à savoir :

Eviter les achats à partir d'une connexion WIFI public,

Contacter la banque en cas de doute sur une transaction,

Consulter régulièrement son compte,

Signaler au plus vite toute anomalie,

Rappeler que pour tout litige commercial, le client doit s'adresser directement au commerçant,

Protéger son matériel : la sécurité des paiements passe par la sécurisation du terminal (ordinateur, mobile),

Sécuriser ses connexions en choisissant un fournisseur d'accès internet reconnu,

Choisir des mots de passe personnels alphanumériques et signes, en prenant soin de les changer régulièrement.

8-2 Evolution de certaines procédures internes

La clôture de compte

Devant le nombre croissant de saisines ayant pour origine la clôture des comptes, je réitère ma recommandation de l'an dernier sur la revue des procédures de clôture des comptes. 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.

Le processus de réclamation

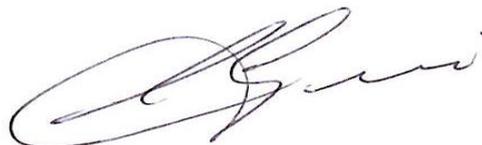
Les dernières directives des organismes de tutelle des banques prévoient que désormais le client ne porte qu'une réclamation soit à son agence, soit directement auprès du Service Relations Clientèle, spécialisé dans le traitement des réclamations. La banque ne dispose plus que de deux mois pour traiter celle-ci quel que soit son point d'entrée. Si le client n'est pas satisfait ou n'a pas obtenu une réponse dans le délai imparti, il peut alors saisir le médiateur.

Toutefois de l'analyse des courriers de réponse émis par la banque, il ressort que beaucoup d'entre eux présentent un caractère trop « administratif » et ne sont pas assez personnalisés. Au regard des raisons qui motivent les clients dans leur réclamation, et avec l'émotion qu'ils retranscrivent, les courriers dans leur ensemble tiennent assez peu compte du « vécu » du client, et de ce fait manquent d'empathie et de compréhension. Par ailleurs certaines lettres pourraient être simplifiées dans leur contenu afin de les rendre plus claires et davantage compréhensibles par les clients. Enfin, la présence de certaines formulations dans les courriers ne favorise pas le rétablissement de la communication avec le client. Au regard de ces remarques, il apparaît opportun de porter une attention particulière à la communication épistolaire de la banque vers le client. Un certain nombre de réclamations pourraient alors trouver leur solution dans une communication plus fluide entre la banque et le client et éviter ainsi d'arriver chez le médiateur.

9 – Perspectives

Au terme de cette présentation du rapport 2018, il y a lieu d'envisager les prochaines évolutions de l'activité bancaire et de la relation entre la banque et son client. Sans doute, les mutations du secteur bancaire ne sont pas terminées. L'évolution de la réglementation conjuguée au développement de la digitalisation impactera encore davantage les produits et leurs garanties. La deuxième directive européenne sur les services de paiement (DSP2) ouvre la voie à des évolutions majeures concernant la sécurité des données. La distribution sera de plus en plus encadrée, les contrôles de l'activité se renforceront. Dans cet environnement, la recherche d'un bénéfice réglementaire au profit du consommateur est dominante. Les acteurs du marché se transforment ; leur capacité d'action est mise sous pression, les pratiques commerciales sont de plus en plus surveillées, le droit de la preuve pèse davantage. La tarification est de plus en plus analysée, ainsi le pouvoir d'achat des consommateurs se mesure également par des pratiques mieux justifiées au regard du coût réel des prestations et des services. La protection du consommateur est plus que jamais d'actualité. Dans un contexte marqué par de telles mutations, les process « métier » et l'organisation de la distribution des produits sont en évolution constante, les risques de dysfonctionnements sont réels et le client consommateur peut rencontrer de nouvelles difficultés dans la compréhension des règles et l'interprétation des contrats. Toutes ces situations sont potentiellement génératrices de différends, voire de litiges entre le client et sa banque. Compte tenu de ces éléments, la médiation constituera plus que jamais un lien actif permettant d'entretenir la qualité des relations entre les parties.

Le Médiateur

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Girard', written over a light blue circular stamp.

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.



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

lcl-mediateur.fr