



RAPPORT DU MÉDIATEUR

Auprès de LCL pour l'année 2019



Monsieur Edouard GIRARD

Médiateur auprès de LCL

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 2019. L'analyse de l'activité de la médiation depuis la mise en application de l'ordonnance de 2015 permet de vérifier que les consommateurs bancaires connaissent de mieux en mieux l'existence de cette voie de règlement amiable des différends qui peuvent les opposer avec leur établissement bancaire. L'action des médias, le contexte réglementaire qui a défini un cadre dédié à la médiation au sein des banques, la communication interne ou externe menées par celles-ci ont contribué à institutionnaliser cette démarche pour l'ensemble de la clientèle des particuliers. Les évolutions technologiques, notamment le développement de la communication en ligne concourent à faciliter le recours à ce mode de règlement amiable. Chez LCL le développement du nombre de saisines présentées au Médiateur est identique aux autres établissements bancaires. Au-delà de ce constat, il est intéressant de relever que la majeure partie des dossiers présentés sont désormais transmis par internet, alors qu'ils représentaient moins de 25% il y a deux ans encore. Comme pour les exercices précédents, le rapport annuel d'activité met en lumière les principales problématiques rencontrées par le médiateur au cours de l'année écoulée. 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 initial 'E' and a long, sweeping underline.

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 2019	12
6-1 Le fonctionnement du compte	12
6-2 Les frais et commissions	17
6-3 Les moyens de paiement (chèques, virements, cartes bancaires)	24
6-4 L'épargne et les placements	27
6-5 Les opérations de crédits immobiliers	28
6-6 Les assurances emprunteurs	29
7– La protection de la clientèle	31
8 – Recommandations	33
8-1 – Recommandations à caractère général	33
8-2 – Recommandations propres à certaines catégories de litiges	33
9 – Les réclamations	35
10 – Perspectives	39
Annexe – La charte de la Médiation	40

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. 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 de 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 du Secteur Financier, 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.

Au terme d'un premier mandat de trois ans exercé (2016-2019) auprès de la banque LCL, le dossier de renouvellement a été présenté en mars 2019 devant le Comité Consultatif du Secteur Financier de la Banque de France qui a répondu favorablement à la demande de renouvellement de mon agrément.

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 (SRC). 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 67 jours calendaires en 2019. A noter que durant cette période, le volume des Médiations rendues a augmenté de 31 %.

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**

Suite à la mise en place au cours de l'année 2016 du nouveau dispositif de Médiation issu de la transposition en droit français de la Directive relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation, ont été introduits des modes de communication numérisés à destination du médiateur. Ainsi, le recours au mode de transmission numérique a constitué une évolution majeure pour l'activité. Plus des deux tiers utilisent cette voie pour accéder au médiateur alors que nous étions sur l'exercice précédent à moins de 50%. La numérisation a modifié le comportement des requérants. Nous pouvons constater un accroissement du volume des demandes des clients, sans doute en relation avec un process moins long et plus accessible pour les consommateurs...

Toutefois, nous pouvons constater également une contraction du taux de recevabilité des demandes de médiation. Ceci peut s'expliquer par un recours systématique pour tout problème rencontré par le client avec sa banque, mais ne rentrant pas dans le champ de compétence de la médiation. Enfin le taux de recevabilité diminue du fait du nombre des demandes n'ayant pas épuisé les recours internes. Cette évolution trouve son explication dans le recours croissant à la numérisation qui constitue un mode de communication rapide et simple d'accès pour les clients qui sont insatisfaits, mais dont la nature de la demande dépasse largement le champ de compétence de la Médiation. De plus, il est utile de souligner que certains clients utilisent des voies parallèles de sollicitation, à savoir mail et courrier et également simultanément à destination du Réseau commercial, du Service relations clientèle et du médiateur. Enfin, de manière plus limitée, nous pouvons relever que la notoriété reconnue du dispositif de Médiation conduit les clients requérants à ignorer les voies de recours usuelles internes à l'Établissement bancaire pour s'adresser directement au médiateur, là encore cette voie est facilitée par l'accès numérique. Le recours au canal numérique, par son immédiateté et sa facilité d'accès induit de facto une communication réduite voire laconique de la part des clients requérants concernant l'exposé de leur demande. Cette pratique est génératrice d'un accroissement de la charge de travail, notamment d'investigations et de recherches pour le Service du Médiateur.

Au-delà des problématiques relevant de la vente du produit et de ses conséquences, le client consommateur peut être confronté à un dysfonctionnement de process 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 2019 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. Il est notable de relever que le nombre de médiations rendues en tant que telles a augmenté en 2019, passant de 162 en 2018 à 212 en 2019 soit une progression de 31%. Cela s'explique par une progression des dossiers de fraude à la carte et aux chèques, ainsi qu'aux dossiers de fragilité financière et de charge-back. C'est surtout le nombre de réclamations n'ayant pas fait l'objet d'un traitement préalable de premier et/ou deuxième niveau qui est en progression, essentiellement dû à une large méconnaissance par la clientèle des modalités de saisine du médiateur.

Sur 212 avis rendus, 101 ont donné totalement ou partiellement raison au client, soit 47 % des médiations traitées. Ces avis sont rendus en droit et en équité comme le prévoit la Charte de la Médiation. 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.

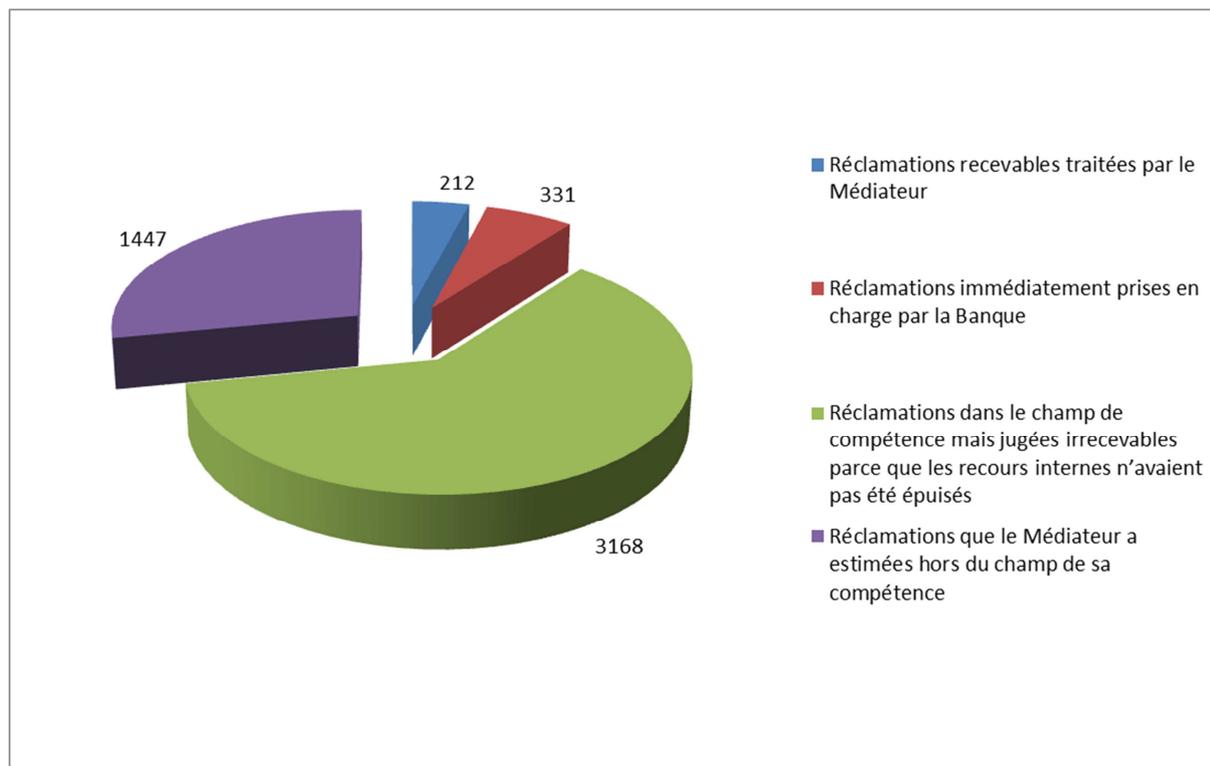
Le médiateur a compétence sur les différends portant sur l'ensemble des services et produits souscrits par la seule clientèle de personnes physiques de la banque, à l'exception des réserves indiquées sur la Charte de la Médiation en annexe.

5 – Analyse des réclamations traitées par le Médiateur

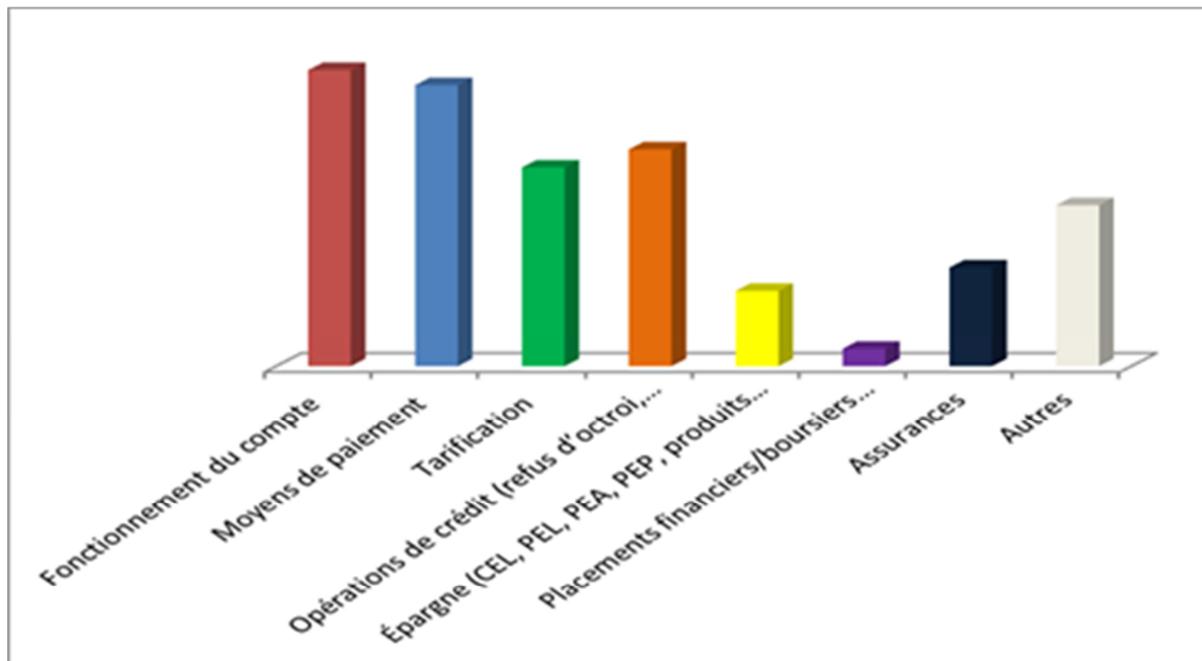
Le volume des réclamations adressées au médiateur a légèrement diminué en 2019, totalisant 5158 demandes contre 5481 en 2018, soit une diminution de 5,9 %.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus en 2019	Nombre de dossiers reçus en 2018
Par le client	4801	5050
Par l'intermédiaire d'associations	31	30
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	21	38
A l'initiative d'une association tutélaire	31	68
AMF	2	22
Autres (procuration, représentant légal)	272	273
Total	5158	5481

Réclamations	2019	2018
Réclamations recevables traitées par le Médiateur	212	162
Réclamations immédiatement prises en charge par la Banque	331	607
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	3168	2795
Réclamations que le Médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	1447	1917
Total des réclamations reçues	5158	5481



Thèmes	Dossiers reçus à la Médiation	Dossiers pris en charge par la Banque	Litiges persistants ayant fait l'objet d'un avis rendu par le Médiateur
Fonctionnement du compte :	1132	1041	23
Ouverture, clôture, transfert de compte, mobilité bancaire	648		5
Dont clôture à l'initiative du client	456		4
Dont clôture à l'initiative de LCL	96		0
Compte majeur protégé	41		0
Interdiction bancaire	77		3
Contestation d'écriture, succession, SBI, contentieux, surendettement...	366		15
Moyens de paiement :	1075	839	94
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	545		67
Dont fraude à la carte	351		46
Dont chargeback	18		18
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	325		15
Dont fraude au chèque	141		14
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	205		12
Ventes avec primes	0	0	0
Ventes groupées	16	6	0
Tarification :	761	489	35
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	554		23
Dont problématique de fragilité financière	200		19
Tarification/fonctionnement de compte titres	9		0
Tarification/autres	198		12
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)	829	401	22
Dont contestation TEG année lombarde	3		2
Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée et assurance vie...)	288	216	19
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)	66	55	5
Assurances	376	270	12
Autres (accueil, relations client/banque, politique commerciale, renseignements, recherches,...)	615	242	2
TOTAL	5158	3553	212



Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers 2019	Nombre de dossiers 2018
Hors délais	37	70
Litige ne concernant pas un client de la banque	6	8
Action contentieuse en cours	65	63
Opération de crédit	307	327
Assurances	117	102
Placements boursiers et financiers	3	10
Politique tarifaire	246	513
Comptes professionnels	117	163
Autres (infondé, rupture relation par la banque,...)	549	661
Total	1447	1917

Le nombre de saisines jugées recevables par le médiateur a progressé de 31% pour atteindre 212 propositions de solution rendues contre 162 en 2018.

		Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	67 jours	212
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		3
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		54
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		155

Avis rendus		Nombre de dossiers concernés
Avis favorables au client	Avis totalement favorables	26
	Avis partiellement favorables	75
Avis défavorables au client		111

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du Médiateur accepté	Totalement	196
	Partiellement	0
Avis du Médiateur refusé par le client		16

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnités
Minimum par dossier	45,00 €	70,00 €
Maximum par dossier	265 000,00 €	8 300,00 €
Moyenne	4 469,56 €	286,43 €

6 – Les thèmes de réclamations relevés en 2019

L'année 2019, outre les problématiques concernant le fonctionnement du compte, a été marquée une fois de plus sur le plan de la Médiation bancaire chez LCL par une augmentation des médiations rendues liées aux fraudes par carte bancaire et par chèque.

Les sujets de tarification des comptes courants, de prise de frais par la banque à l'occasion d'incidents de paiement affectant le compte bancaire et de manière plus globale ceux ayant trait à l'absence d'identification de la clientèle fragile sont en augmentation significative.

Aussi il m'a paru utile de faire un focus sur ces derniers points et d'éclairer les clients consommateurs confrontés à certaines problématiques ou de répondre aux questions qu'ils peuvent se poser sur ces sujets.

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 être causés soit par une méconnaissance de procédure des collaborateurs du réseau soit par un problème de communication entre le client et son chargé de clientèle voire à une incompréhension sur l'opération à mener. Enfin la mobilité bancaire, désormais reconnue comme un droit, continue à générer des litiges entre le client et sa banque.

Médiation sur une clôture de compte

Les clients contestent le montant des soldes débiteurs de leurs deux comptes LCL et que la banque leur a réclamé. En date du 17 mai 2019, les époux CC ont reçu d'un cabinet d'huissiers une mise en demeure de régler le solde débiteur de 301,20 EUR du compte XXXZZ. Les clients ont honoré cet appel de fonds sous huitaine. Il leur a été réclamé simultanément par la banque le solde de 550,22 EUR du compte XXXZY que ces derniers ont également réglé. Les clients se plaignent de n'avoir jamais été informés que leurs comptes étaient à découvert. Mme CC fait remarquer qu'elle et son mari avaient adressé à leur agence en 2016 une demande de clôture de leurs deux comptes bancaires ouverts chez LCL. De bonne foi la cliente pensait que ses comptes avaient été clôturés, dans la mesure où elle ne disposait plus d'accès aux comptes via Internet et que les derniers relevés dont elle disposait avaient été établis en juillet 2016. Enfin Mme CC souligne que sur ces dernières années la banque n'a pas cherché à les contacter malgré une situation des comptes quasi sans mouvement. Dans un courrier daté du 28 mai 2019 émis par le Service Relations Clientèle à l'attention des époux CC, il est précisé que les services internes de la banque n'ont pas trouvé trace de leur demande initiale de clôture de compte et que les envois de relevés de compte ont fait l'objet d'un retour postal pour absence de distribution à compter de fin janvier 2017. Les derniers relevés reçus par les clients à leur précédente adresse en décembre

2016 mentionnaient bien la situation de leurs découverts. Tous les courriers émanant de la banque ont continué à être adressés à l'ancienne adresse. Le changement d'adresse relatif à l'emménagement du couple dans leur nouveau logement n'a pas été enregistré dans les fichiers de la banque. Bien que les soldes débiteurs aient été couverts par les clients, ces derniers contestent les montants réclamés par la banque, et sollicitent à nouveau par l'intermédiaire du Médiateur, la clôture définitive de leurs comptes bancaires. Bien que des courriers aient été adressés par la banque à leur ancienne adresse avertissant les clients de la position débitrice de leurs comptes, il est regrettable que la nouvelle adresse des clients n'ait pas été enregistrée. Aucun élément ne permet de tracer dans les services de la banque une information relative au changement d'adresse de Mr et Mme CC. Par ailleurs, les clients prétendent avoir fourni une demande de clôture des comptes qui n'a pas été reçue par les services de LCL. Les comptes n'étant pas clôturés, plusieurs écritures ont été enregistrées au débit de ceux-ci. Les paiements présentés ont été honorés dans la mesure où les clients bénéficiaient d'autorisations de découvert. Compte tenu de certains dysfonctionnements constatés dans le suivi du dossier du client, je recommande à la banque de procéder à un geste commercial de 200 EUR à destination de M et Mme CC.

Questions de droit bancaire

La banque a-t-elle le droit de fermer le compte de son client ?

Le banquier peut fermer un compte de dépôt. Il n'est pas tenu de justifier sa décision (hors droit au compte). Toutefois, il doit en informer son titulaire par écrit et respecter un préavis d'au moins deux mois, ceci afin de lui permettre de prendre les dispositions nécessaires en vue de rechercher une autre banque. Le client doit alors restituer à sa banque les moyens de paiement en sa possession (chèques et cartes bancaires). Il doit se rendre dans son agence, mais la banque peut aussi l'autoriser à les détruire.

Si le compte présente un solde créditeur, il sera restitué au client par chèque ou par virement. Dans le cas contraire (solde débiteur), il devra rembourser son découvert.

Cas particuliers :

- ✚ Compte ouvert dans le cadre de la procédure du droit au compte, suite à une intervention de la Banque de France : la banque ne peut le clôturer qu'après vous avoir adressé une notification écrite et motivée. Elle en informe également la Banque de France. Un préavis de deux mois minimum doit être accordé.
- ✚ Compte n'ayant fait l'objet d'aucune opération ou manifestation de la part du client depuis dix ans : pour prévenir le phénomène de déshérence, les banques doivent identifier les comptes inactifs ouverts dans leurs livres. Les avoirs déposés sur un compte inactif (dont le titulaire n'est pas décédé) sont conservés par la banque pendant un délai de 10 ans à compter de la date de la dernière opération ou de la dernière manifestation du client. S'ils n'ont pas été réclamés pendant cette période, ils sont transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) et la banque clôture le compte.

Le client sollicite la clôture de son compte bancaire :

Le client peut demander la clôture de son compte à tout moment. Cependant, sa convention de compte peut prévoir un délai de préavis. Il n'a pas l'obligation de justifier sa décision. La fermeture d'un compte doit faire l'objet d'une demande spécifique. Le simple retrait des fonds disponibles n'entraîne pas automatiquement la clôture du compte : attention, des frais de tenue de compte ou pour gestion de compte inactif sont susceptibles d'être prélevés.

Avant de demander la clôture de son compte, il convient :

- ✚ D'Informers les créanciers (prêteurs si des crédits sont en cours, services des impôts, bailleur...) ainsi que les organismes pouvant effectuer des versements sur le compte (employeur, CAF, Sécurité Sociale, Mutuelle...) du changement de vos coordonnées bancaires et de leur transmettre vos nouvelles références bancaires (BIC-IBAN) en leur remettant un RIB du nouveau compte.
- ✚ De procéder à l'annulation des ordres de virement (ou de prélèvement) permanent (par exemple, sur un compte épargne) et à les renouveler auprès de la nouvelle banque (exemple du loyer).
- ✚ De laisser sur le compte une somme suffisante pour permettre le paiement des opérations en cours : il peut s'agir de chèques non encore débités, de paiements à distance qui pourraient être débités ultérieurement, de paiements avec une carte à débit différé ou d'ordres de paiement en cours. Pour cela, le client doit rapprocher les références des formules de son chéquier avec celles figurant sur son relevé de compte. Un chèque peut être déposé 1 an et 8 jours suivant la date inscrite sur le chèque. Vérifier que tous les paiements en ligne ont été débités. Le solde du compte ne doit pas être débiteur. Par ailleurs, le client doit restituer les moyens de paiement en sa possession (chèques et cartes bancaires). Il peut se rendre dans son agence, mais la banque peut aussi l'autoriser à les détruire.

Comment formaliser sa demande de clôture de compte ?

Envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence précisant : le numéro du compte que le client souhaite clôturer, les références de son nouveau compte (joindre une copie de son nouveau relevé d'identité bancaire), ses coordonnées précises (adresse, numéro de téléphone) si son ancienne banque devait le contacter après la clôture de son compte (si une opération se présentait ultérieurement afin d'éviter le rejet de l'opération et un éventuel fichage).

Cas de Médiation de mobilité bancaire

En septembre 2018 le client a demandé dans le cadre de la mobilité bancaire la clôture de ses comptes ouverts dans les livres de la banque ainsi que le transfert de ses avoirs auprès de la BNP agence Paris/O. Toutefois la demande initiale a tardé à être traitée par les services de la banque. A plusieurs reprises, le client a déposé des messages de relance ainsi que des réclamations pour obtenir satisfaction. M BRB avait cessé tout mouvement dès le 15 septembre 2018 afin que l'opération se réalise pour le 20 octobre. Ce n'est que le 29 janvier que les opérations de clôture ont été effectuées et que le transfert des avoirs a pu se réaliser. Mécontent de la situation, le client a déposé une réclamation auprès de son agence ainsi qu'auprès du Service relations clientèle de la banque. Compte tenu du retard intervenu dans le traitement de son dossier, M BRB

réclame par l'intermédiaire du Médiateur une indemnité de 279,72 EUR. Tout d'abord il y a lieu de constater dans ce dossier que la demande de M BRB s'appuie sur des fondements contractuels et réglementaires. La réglementation pose bien entendu l'obligation de traiter la demande de mobilité bancaire dans les meilleurs délais. Il y a lieu de tenir compte des impératifs réglementaires relatifs au traitement des opérations et vérifications diverses. Toutefois le délai d'exécution par la banque s'est avéré excessif. Consciente du désagrément causé au client la banque a concédé un geste commercial en faveur du client matérialisé par la prise en charge de deux mois de cotisation ZEN et par deux mois de frais de tenue de compte. Au regard du retard constaté dans l'exécution des opérations demandées par le client, il y a lieu de répondre favorablement à sa demande. Aussi au vu des éléments de ce dossier, je recommande qu'à titre exceptionnel M BRB bénéficie d'une indemnité de 200 EUR.

Questions de droit bancaire

Le service d'aide à la mobilité bancaire

Le service d'aide à la mobilité bancaire est réservé aux particuliers. Il consiste, pour la banque qui ouvre un compte et qui a été autorisée à cet effet par le client en signant un mandat, à procéder à sa place à toutes les formalités liées au changement de domiciliation bancaire de ses opérations régulières. Il permet un changement automatisé de vos prélèvements (opérateurs de téléphonie, fournisseurs d'électricité, etc.) et virements (salaires, prestations sociales, etc.) récurrents au profit du nouveau compte. La nouvelle banque peut également, si le client le demande, se charger de clôturer son compte auprès de son ancienne banque. Les banques ont l'obligation de proposer ce service, gratuitement, à leurs nouveaux clients.

Mobilité bancaire : que doit faire la banque qui ouvre un nouveau compte ?

La nouvelle banque doit proposer à son client ce service gratuitement et sans condition. S'il l'accepte, elle doit :

- ✚ Recueillir l'accord écrit (mandat) pour effectuer à sa place les formalités liées à ce changement. Le client doit, à cet effet, lui remettre un relevé d'identité bancaire du compte qu'il souhaite clôturer ;
- ✚ Solliciter de l'établissement que le client quitte, dans un délai de deux jours ouvrés, le transfert des informations relatives aux mandats de prélèvements et aux virements récurrents enregistrés sur son compte au cours des 13 derniers mois, ainsi qu'aux chèques émis non débités sur cette période ;
- ✚ Communiquer aux organismes (employeur, sécurité sociale, fournisseurs de services ou d'énergie...) qui émettent régulièrement des prélèvements et virements les coordonnées du nouveau compte. Cette communication doit être assurée dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception des informations précitées. Ces organismes disposent d'un délai de 10 jours ouvrés pour enregistrer dans leurs systèmes la nouvelle domiciliation bancaire et en avertir le client ;
- ✚ Adresser au client la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été signalé ainsi que celle des chèques non débités et des virements permanents émis ;
- ✚ Informer le client des conséquences d'un incident de paiement pour absence de provision, ainsi que de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la possibilité de recourir, en dernier lieu, à la médiation pour traiter les litiges éventuels liés au changement de domiciliation bancaire ;

- ✚ Si le client en a fait la demande, se charger des formalités de clôture de son compte auprès de son ancien établissement bancaire.

Mobilité bancaire : que doit faire l'établissement que le client quitte?

- ✚ Communiquer à la nouvelle banque, dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande formulée par cette dernière, un récapitulatif des prélèvements, des virements récurrents et des chèques émis et non débités au cours des treize derniers mois.
- ✚ Informer gratuitement, durant une période de 13 mois à compter de la date de clôture du compte, et dans un délai de trois jours de la présentation sur le compte clos de tout virement ou prélèvement. Cette information est faite au moins une fois pour chaque organisme concerné (employeur, sécurité sociale, opérateurs de téléphonie, fournisseurs d'électricité, etc.) ; S'il s'agit d'un chèque, la banque indiquera qu'elle a l'obligation de refuser son paiement, les conséquences de ce refus ainsi que les conditions dans lesquelles le client peut régulariser sa situation.
- ✚ Clôturer son compte et transférer son solde créditeur éventuel auprès de l'établissement d'arrivée à la date que le client lui aura indiquée.
- ✚ Informer le client, le cas échéant, de toute obligation qui l'empêche de transférer le solde de son compte et de procéder à sa clôture.

Après la signature d'un mandat de mobilité bancaire, dans quel délai les prélèvements et virements sont-ils domiciliés sur le nouveau compte ?

Les prélèvements et virements seront domiciliés sur le nouveau compte à l'issue d'un délai maximal de 22 jours ouvrés, soit environ 1 mois. En effet, la banque d'arrivée doit se rapprocher de la banque de départ, dans un délai de 2 jours ouvrés après la signature du mandat de mobilité bancaire, en vue d'obtenir toutes les références liées aux prélèvements valides et aux virements récurrents qui se présentent sur le compte.

La banque de départ dispose alors de 5 jours ouvrés pour transmettre ces informations à la banque d'arrivée. En possession de ces dernières, la banque d'arrivée communique les coordonnées du nouveau compte bancaire aux émetteurs de prélèvements et virements dans les 5 jours ouvrés. Enfin, les émetteurs de prélèvements et virements contactés doivent, dans les 10 jours ouvrés, enregistrer la nouvelle domiciliation bancaire et en informer le client.

Le service d'aide à la mobilité bancaire concerne-t-il tous les comptes ?

Non. La prise en charge, par la nouvelle banque, des formalités liées au changement de la domiciliation bancaire de vos opérations récurrentes (prélèvements et virements) ne concerne que les comptes de dépôt et de paiement. Les produits d'épargne (livret A, LDDS, PEL, LEP, etc.) sont exclus de ce service. Le client doit effectuer lui-même les démarches s'il souhaite les clôturer ou, lorsque cela est possible, les transférer auprès du nouvel établissement. Les contrats d'assurance qui auraient été souscrits par l'intermédiaire de la banque sont également exclus de ce dispositif.

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. Trop souvent, la fragilité financière n'est pas détectée à temps. Bien que le système d'information des banques produise de l'information sur ce sujet, il conviendrait de l'enrichir afin d'intégrer des critères plus pertinents permettant une meilleure identification des clients en situation de fragilité. Par ailleurs, 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

La requête de la cliente concerne la facturation de frais bancaires prélevés sur son compte par la banque sur l'exercice 2017 à 2019. Mme CKR est confrontée depuis trois ans à des difficultés matérielles générées par une situation personnelle fragile. La cliente conteste cette prise de frais relative à des incidents de paiement pour défaut de provision affectant son compte. A plusieurs reprises, la cliente s'est adressée à son agence pour exprimer son incompréhension au regard de ce sujet et pour solliciter une action de la banque en sa faveur. La banque a accédé partiellement à la demande de la cliente en procédant au remboursement d'une partie de ces frais, à hauteur de 148 EUR. Insatisfaite du résultat, la cliente s'est adressée au Service relations Clientèle de LCL. Par courrier, le SRC a informé la cliente que la Direction d'agence envisageait des solutions permettant de limiter la perception des frais et d'aborder la demande relative à la rétrocession de ces frais. Il convient de souligner que bien que frappée d'interdiction bancaire, la cliente a continué à émettre des chèques à partir de son compte de dépôt. Cette situation a généré de nouvelles prises de frais pour impayés. Enfin, des rendez-vous avec la cliente auraient été initiés par l'agence auxquels Mme CKR ne se serait pas rendue. La cliente demande par l'intermédiaire du Médiateur, le remboursement des frais bancaires débités sur son compte, sur les trois dernières années. Il s'agit dans ce dossier d'une série de dysfonctionnements du compte liés à des impayés qui ne mettent pas en cause la responsabilité de la banque. A l'examen des faits et de leur chronologie ainsi que des relevés de compte de la cliente, il ressort que la cliente n'a pas été identifiée en tant que cliente « fragile ». Toutefois, les frais prélevés sont conformes à la réglementation en vigueur ainsi qu'à la grille de tarification de la banque. Dans ces conditions Mme CKR ne peut prétendre à une exonération totale des frais d'incidents de paiement. Compte tenu de la situation personnelle de la cliente, il serait opportun que les services commerciaux de la banque maintiennent le principe d'un rendez-vous « budget » ainsi que la mise en place d'une offre de service bancaire correspondant à sa situation. Ainsi avec l'offre INITIAL, tout en disposant de l'usage de moyens de paiement « encadrés », permet entre autres de limiter la prise de frais en cas d'impayés. Au regard du dossier présenté par Mme CKR, je recommande que la banque procède à titre exceptionnel à un remboursement à son profit de 1 000 EUR.

Questions de droit bancaire

Les clients se situant en fragilité financière :

Si le client est en situation de fragilité financière, la loi a prévu certaines solutions, et notamment une offre bancaire spécifique destinée à l'aider à mieux gérer et maîtriser son budget ainsi qu'à limiter les frais prélevés par la banque en cas d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement de son compte. Cette offre comprend des produits et services adaptés, à un tarif modéré (3 euros maximum par mois. Toutes les banques la proposent mais elle peut prendre une dénomination différente selon les établissements. Dans tous les cas, elle est présentée dans la plaquette tarifaire de la banque.

Quels services bancaires peuvent être inclus dans l'offre spécifique pour la clientèle fragile financièrement ?

L'offre spécifique est destinée à aider les personnes en situation de fragilité financière à mieux gérer et maîtriser leur budget ainsi qu'à limiter les frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement de compte.

Cette offre comprend au minimum, les services bancaires suivants :

- ✚ l'ouverture, la tenue, la clôture d'un compte de dépôt ;
- ✚ une carte de paiement à autorisation systématique (le solde de votre compte est vérifié à chaque utilisation) ;
- ✚ la possibilité de réaliser des dépôts et des retraits d'espèces dans l'agence qui tient le compte ;
- ✚ 4 virements SEPA par mois, dont au moins un virement permanent ;
- ✚ un nombre illimité de prélèvements ;
- ✚ deux chèques de banque par mois ;
- ✚ un moyen de consultation du compte à distance et la possibilité d'effectuer des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire dans le même établissement ;
- ✚ un système d'alertes sur le niveau du solde du compte ;
- ✚ la fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB comprenant les codes IBAN et BIC) ;
- ✚ le plafonnement spécifique des commissions d'intervention ;
- ✚ un changement d'adresse par an.

Certaines banques incluent des services supplémentaires gratuits dans leur offre spécifique (par exemple, un nombre plus important de chèques de banque par mois). À noter que le chéquier n'est pas inclus dans l'offre mais les moyens de paiement mis à la disposition dans l'offre spécifique (carte à autorisation, virements, prélèvements,...) permettent au client de régler ses achats quotidiens chez les commerçants ou de régler ses factures comme avec tout compte.

Quel est le tarif maximum de l'offre spécifique pour la clientèle fragile financièrement ?

L'offre spécifique pour les personnes en situation de fragilité financière coûte au maximum 3 € par mois (hors frais d'incident). Les clients ayant souscrit à l'offre spécifique pour la clientèle fragile financièrement bénéficient d'un plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et 20 € au maximum par mois, contre 8 € par opération et 80 € au maximum par mois pour les autres clients.

En outre, pour les clients en situation de fragilité financière qui ont souscrit à l'offre spécifique, les banques françaises se sont engagées à plafonner à 20 euros par mois et 200 euros par an les frais d'incident bancaires de toutes natures. Cet engagement devait être appliqué au plus tard le 30 juin 2019. Ces plafonds incluent les plafonds des commissions d'intervention.

Comment bénéficier de l'offre spécifique ?

Les banques ont l'obligation d'identifier au sein de leur clientèle les personnes en situation de fragilité financière et de leur proposer de souscrire à cette offre spécifique. La proposition doit être claire et faite par écrit, sur papier ou sur tout autre support laissant une trace.

En septembre 2018, les banques se sont engagées à poursuivre leurs efforts pour diffuser plus largement l'offre spécifique notamment en contactant individuellement tous les clients identifiés comme fragiles financièrement, en utilisant les moyens d'information et de communication qu'elles jugent les plus appropriés.

Quels sont les engagements des banques françaises pour limiter les frais pour les clients fragiles financièrement et les souscripteurs de l'offre spécifique ?

Les pouvoirs publics ont demandé aux banques de plafonner, à compter du 1^{er} février 2019, les frais d'incidents bancaires de toutes natures à 25 € par mois pour tous leurs clients identifiés comme étant en situation de fragilité financière.

Pour les clients en situation de fragilité financière qui ont souscrit à l'offre spécifique, les banques françaises se sont engagées à plafonner à 20 euros par mois et 200 euros par an les frais d'incident bancaires de toutes natures. Cet engagement devra être appliqué au plus tard le 30 juin 2019.

Quels sont les engagements des banques concernant les frais d'incidents?

Les frais d'incidents bancaires que les banques françaises se sont engagées à limiter pour les clients fragiles financièrement et les souscripteurs de l'offre spécifique sont les suivants :

- ✚ Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque ;
- ✚ Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- ✚ Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- ✚ Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
- ✚ Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- ✚ Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
- ✚ Les commissions d'intervention ;
- ✚ Les frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction pour le client d'émettre des chèques ;
- ✚ Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire.

Que permet l'offre spécifique dédiée à la clientèle fragile permet ?

- ✚ d'avoir accès à des services bancaires adaptés à un tarif modéré (3 € maximum par mois) pour aider le client à mieux gérer et maîtriser son budget au quotidien. Son compte peut fonctionner normalement grâce à des moyens de paiement tels que la carte de paiement à autorisation systématique, les virements, les prélèvements et les chèques de banque ; Il peut connaître à tout moment le solde de son compte en le consultant à distance, Il est averti par SMS si le solde de son compte franchit un certain seuil.
- ✚ de limiter les frais en cas d'incident de paiement ou d'irrégularité de fonctionnement de compte : les commissions d'intervention seront plafonnées à 4 € par opération et 20 € par mois, contre 8 € par opération et 80 € par mois pour les autres clients ; Les banques françaises se sont engagées à plafonner à 20 euros par mois et 200 euros par an les frais d'incident bancaires de toutes natures. Cet engagement devra être appliqué au plus tard le 30 juin 2019. Ces plafonds incluent les commissions d'intervention.

Comment les banques identifient les personnes éligibles à l'offre spécifique ?

Toutes les banques ont l'obligation d'identifier, parmi leurs clients consommateurs (c'est-à-dire une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels), les personnes en situation de fragilité financière.

1- Le client sera considéré en situation de fragilité financière :

- ✚ S'il est inscrit au Fichier central des chèques (FCC) pendant plus de 3 mois consécutifs en raison d'un chèque impayé ou d'un retrait de carte bancaire par la banque ;
- ✚ Si son dossier de surendettement a été déclaré recevable.

2- La banque doit également détecter les clients fragiles financièrement en fonction d'autres critères :

- ✚ le montant des ressources portées au crédit de son compte (chaque banque fixe un niveau) ;
- ✚ l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés pendant 3 mois consécutifs.
- ✚ Elle peut aussi prendre en compte tous les éléments dont elle a connaissance et qu'elle estime de nature à occasionner des incidents de paiement, par exemple les dépenses portées au débit du compte.
- ✚ En outre, les banques mettent en place, sur la base de critères qui leur sont propres (profils de clientèle, comportement financier...), des dispositifs de détection précoce permettant d'identifier les difficultés financières de leurs clients, au travers de l'utilisation des produits et services souscrits.

Le client peut-il mettre fin au bénéfice de l'offre spécifique, et comment?

Oui si la situation financière du client s'est améliorée, s'il souhaite renoncer au bénéfice de l'offre spécifique et opter pour une autre offre. Il doit alors en informer sa banque sur support papier ou sur un autre support durable.

Quelles sont les différentes catégories de frais bancaires ?

Les frais bancaires représentent le prix payé par un client pour la réalisation d'une opération, la fourniture d'un produit ou la mise à disposition d'un service. Ils peuvent aussi être liés à des irrégularités de fonctionnement d'un compte bancaire ou à des incidents de paiement. On emploie également les termes de commission, abonnement, cotisation pour désigner certains frais.

Les différents types de frais sont :

- ✚ Les frais payés pour la réalisation d'une opération ou en échange de la fourniture d'un produit ou d'un service.

Voici quelques exemples : les frais de tenue de compte, la cotisation à une offre groupée de services, la cotisation carte (bancaire), l'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.), les frais d'émission d'un chèque de banque, les frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur, les frais de recherche de documents, les frais de gestion d'une succession, les frais de dossier (lors de la conclusion d'un crédit), les frais de gestion d'un compte inactif ...

- ✚ Les commissions d'intervention

La commission d'intervention est une somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (exemple : lorsqu'un prélèvement se présente au débit d'un compte insuffisamment provisionné, la banque va examiner la situation de son client et décider de payer ou non cette opération).

- ✚ Les frais liés aux incidents de paiement sur chèques et autres opérations de paiement (virements, prélèvements...).

Un incident de paiement intervient lorsque l'opération (chèque, virement, prélèvement etc.) est rejetée par la banque pour absence ou insuffisance de provision.

Les frais liés aux incidents de paiement sur chèques et autres opérations sont les suivants :

- Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision (dont les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision)

- ✚ les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision,

- ✚ les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision,

- ✚ les frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques

- ✚ les frais liés aux autres irrégularités et incidents. Il peut s'agir de frais :

- de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé,
- d'opposition (blocage) de la carte par la banque,
- pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire,
- par saisie administrative à tiers détenteur,
- par saisie-attribution,
- de virement occasionnel incomplet.

Certains frais bancaires sont réglementés et plafonnés. Les autres sont fixés librement par l'établissement. Dans tous les cas, ils doivent être portés à la connaissance du public et des clients.

Où trouver les tarifs appliqués par une banque ?

Les tarifs des banques sont accessibles sur leur site internet et dans les agences (affiches/dépliants).

Ils sont fournis à l'occasion de l'ouverture d'un compte de dépôt.

Si la banque modifie ses conditions tarifaires en cours de relation, elle doit en informer au moins deux mois avant l'entrée en vigueur du ou des nouveaux tarifs. Cette information doit être adressée sous forme "papier" ou via un support "durable".

Est-il possible d'obtenir une comparaison du montant des frais appliqués entre les banques ?

Afin de faciliter la comparaison des frais, les établissements bancaires sont tenus :

- + d'utiliser dans leurs plaquettes tarifaires des dénominations communes d'une cinquantaine de frais et services ;
- + de mettre en avant 12 services « les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement », en tête de leurs brochures et sur leur site internet.

Un comparateur public de tarifs bancaires permet également de comparer, par département et sous forme de tableau, les tarifs des principaux produits ou services proposés par les banques et les prestataires de services de paiement.

Comment le client peut-il être informé des frais perçus par sa banque concernant son compte ?

- + L'information préalable à la perception de certains frais :

Les frais liés à des irrégularités sur le compte ou à des incidents de paiement doivent faire l'objet d'une information préalable et gratuite, par le biais du relevé de compte (ou par tout autre moyen choisi par la banque), au moins 14 jours avant leur prélèvement sur le compte du client. Il s'agit notamment des frais suivants :

- o Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque ;
- o Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- o Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- o Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
- o Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- o Les frais par saisie administrative à tiers détenteur ;
- o Les frais par saisie-attribution ;
- o Les frais par virement occasionnel incomplet ;
- o Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
- o Les commissions d'intervention ;
- o Les frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction pour le client d'émettre des chèques ;
- o Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire.

- L'information a posteriori :

Le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert éventuellement accordée doivent figurer sur le relevé de compte.

Un récapitulatif détaillé des frais perçus par la banque au titre de la gestion du compte doit également être adressé chaque année au client.

Existe-t-il des frais bancaires dont le montant est plafonné par la réglementation ?

Certains frais bancaires sont réglementés et plafonnés. Il s'agit :

- ✚ Des frais de comptes inactifs,
- ✚ Des commissions d'intervention,
- ✚ Des frais de rejet d'un chèque ou d'un prélèvement pour défaut ou insuffisance de provision,
- ✚ Du tarif mensuel de l'offre spécifique réservée à la clientèle fragile financièrement,

Des frais par saisie administrative à tiers détenteur.

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. L'essentiel des cas relevés en 2019 concerne des cas de falsification de l'identité du bénéficiaire du chèque. Les fraudeurs détournent les formules libellées à l'origine à l'ordre d'organismes collecteurs d'impôts ou de taxes, puis modifient le nom du bénéficiaire et encaissent le chèque falsifié sur un compte ouvert pour la circonstance, et clôturent rapidement ce dernier.

Cas de Médiation sur vol de chèque avec falsification

Mme CRT dispose d'un compte de dépôt n° 00... domicilié à l'Agence de Paris IFO. A l'occasion d'un don familial, Mme CRT a adressé à son fils un chèque d'un montant de 1 300 EUR tiré le 24 novembre 2018 sur son compte de dépôt. Ce chèque a été adressé sous pli postal à l'attention de M CRT. Or le bénéficiaire n'a jamais reçu le chèque. A la suite Mme CRT a constaté que ce chèque avait bien été encaissé. Les recherches menées par la cliente ont permis de confirmer que le chèque avait été intercepté par un tiers qui l'avait falsifié et l'avait encaissé début décembre 2018 sur un compte La Banque Postale. Le nom du bénéficiaire figurant sur le chèque a été directement surchargé sur le nom de l'ancien bénéficiaire et l'endos portait une signature grossièrement imitée. Au regard de ces faits, Mme CRT a déposé plainte auprès du Commissariat de Police de LS le 12 février 2019. La cliente a déposé plusieurs réclamations auprès de son agence de Paris IFO afin de se faire rembourser le montant du chèque volé et payé indûment. L'agence n'ayant pas accédé à la requête de la cliente, cette dernière s'est adressée au Service Relations Clientèle de LCL. La cliente demande par l'intermédiaire du Médiateur le remboursement du chèque émis pour 1 300 EUR, qu'elle a émis et qui a été volé, falsifié et payé indûment à un tiers. A la lecture du chèque contesté, la falsification apparaît rapidement décelable tant concernant la surcharge du nom du bénéficiaire sur la formule de chèque que sur l'endos. Il convient de rappeler que la cliente a bien déposé plainte auprès des autorités de Police et que la falsification du chèque a bien été reconnue. La demande d'opposition du chèque par son émettrice a été réalisée le 20 février 2019, soit hors du délai réglementaire de 60 jours requis après le débit en compte de ce

chèque (intervenu le 05/12/2018). Cette intervention de la cliente aurait normalement dû permettre (si le délai avait été respecté) le rejet du chèque. Il convient de signaler que les diverses réclamations et demandes d'information de la cliente n'ont pas fait l'objet de réponse de la part de l'agence. Bien que la responsabilité de la banque ne soit pas directement engagée au regard du paiement du chèque, il est regrettable que la cliente n'ait pas été accompagnée par l'agence dans ses démarches. De bonne foi, Mme CRT avait signalé cet incident à son agence fin décembre 2018. Aussi au regard de ce dernier point, je recommande que LCL indemnise Mme CRT à hauteur de 50% du préjudice, soit 650 EUR.

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

Les médiations concernant la carte bancaire se répartissent en trois catégories :

- 1- Les litiges commerciaux, les moins fréquents, dans lesquels le requérant conteste la légitimité du règlement effectué auprès d'une entreprise commerciale et qui peuvent relever de la défaillance du fournisseur, d'un bien non livré ou d'un service non rendu, du défaut de consentement.
- 2- Des escroqueries consistant à extorquer des montants à une victime qui utilise sa carte.
- 3- Des opérations frauduleuses qui représentent la majorité des cas, générées par le détournement du moyen de paiement suite à une action de « phishing », couplé possiblement à un piratage téléphonique, permettant de capter le code confidentiel attaché à l'opération.

Cas de Médiation sur vol et escroquerie par carte

En date du 14 septembre 2018, M LRT a reçu d'un site se présentant en qualité de « OSF » une information relative à l'envoi d'une proposition commerciale proposant à l'intéressé un bon de réduction de 90 €. En sa qualité d'adhérent du site avec sa carte avantages, M LRT ne s'est pas méfié. En contrepartie de frais minimes s'élevant à 1 €, le client devait fournir ses coordonnées bancaires ainsi que les informations relatives à sa carte et à son code secret. Une demande d'authentification d'achat à laquelle le client a répondu positivement lui a été adressée via l'envoi d'un SMS. Présentant une manœuvre délictueuse, M LRT a contacté le jour même son agence afin d'exposer les faits. Le 17 septembre 2018, M LRT a constaté en consultant son relevé d'opérations qu'un débit de 1 239,96 € émis à l'ordre de TUA avait été enregistré à l'occasion du règlement des frais d'envoi du faux bon de réduction. Le client a constaté également un second débit de 1 804 € qui a pu être bloqué avant paiement. Confronté à cette escroquerie, M LRT a fait immédiatement opposition sur la carte bancaire en contestant formellement être à l'origine de cet achat. M LRT a confirmé ceci dans sa déclaration du 17 septembre 2018 adressée par mail à l'agence. Les démarches engagées auprès de la Banque pour obtenir le remboursement de la somme détournée n'ont pas abouti. Concernant la demande de remboursement de l'achat frauduleux, la Banque a répondu qu'elle ne pouvait rembourser dans la mesure où l'opération de paiement a été validée suite à la réception d'un SMS sur le n° de téléphone enregistré dans la base d'information de la Banque. Au regard de ce refus de prise en charge, le client s'est tourné

vers le Service Relations Clientèle de la Banque par courrier daté du 12 octobre 2018. Toutefois cette demande n'a pas abouti et c'est par courrier du 31 octobre 2018 que la Banque a informé le client du refus de remboursement de la somme détournée en précisant que l'opération avait été réalisée par la communication des données confidentielles attachées à sa carte, ce qui constituait une négligence grave au regard des obligations de protection de ses données confidentielles. Par ailleurs M LRT a contacté « OSF » et « TUA », qui n'ont pu agir au regard de cette fraude. M LRT demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à LCL sur le remboursement de la somme détournée pour un montant de 1 239,96 € à l'occasion d'un achat effectué pour régler des frais d'envoi d'un soi-disant bon de réduction de 90 €. M LRT aurait dû être davantage vigilant sur le contenu du site qu'il a consulté et avec lequel il est entré en relation. Pour autant le client confirme que les informations qu'il a fournies à l'occasion de cette opération lui avaient déjà été demandées par le passé à l'occasion d'autres commandes. Or, OSF ainsi que l'ensemble des opérateurs intervenant via des sites commerciaux par voie transactionnelle ne demandent jamais à l'occasion d'opérations promotionnelles le code carte. Certes pour le client il s'agissait de régler une somme modique correspondant aux frais générés à l'occasion de la remise du bon de réduction. Mais il n'en demeure pas moins que cette communication des données confidentielles est à l'origine de la fraude constatée. Second constat, le client a réagi rapidement en signalant les faits auprès de la banque, et en faisant opposition sur la carte. Bien que M LRT évoque ses contacts avec les autorités de Police, aucun dépôt de plainte sur les faits constatés ne figure au dossier. Concernant l'éventuelle responsabilité de la banque, plusieurs arrêts rendus par la Cour d'appel illustrent la problématique rencontrée par le client. Toutefois le pourvoi engagé en date du 28 mars 2018 par un autre établissement financier (n° 16-20018) sur un cas similaire au cas exposé par M LRT a donné raison à la banque. Ainsi la Cour de cassation a estimé que le client avait fait preuve d'une négligence grave. Selon les juges, l'utilisateur d'un service de paiement manque à son obligation de vigilance lorsqu'il communique « les données personnelles assurant sa sécurité sur le site internet de sa banque, en réponse à un courriel contenant des indices permettant à un utilisateur normalement attentif de douter de sa provenance ». Le fac-similé du site « OSF » fournit dans sa présentation des indices suffisants pour alerter un utilisateur sur le caractère frauduleux des prestations ou des opérations proposées. De plus de nombreuses alertes sont diffusées de façon régulière à l'attention des consommateurs sur les risques présentés par des offres alléchantes à partir de faux sites commerciaux identifiables aisément par des erreurs grossières de présentation, de rédaction ou de syntaxe. Au vu des éléments de fond du dossier, la responsabilité de la Banque ne peut être mise en cause. Aussi, je recommande d'écarter la demande de M LRT. A toutes fins utiles il est recommandé au client, si cela n'a pas déjà été fait, de déposer plainte auprès des autorités judiciaires et d'engager des poursuites à l'encontre des tiers fraudeurs.

6-3-3 Les moyens de paiement : virements/transferts de fonds

Médiation sur transfert de fonds

Mme Y a donné instruction à son agence le 31 mai 2019 d'effectuer un virement de 4 010 EUR depuis son compte LCL vers le compte de M X pour le remboursement d'une avance relative à l'achat d'un véhicule. Or les données fournies par la cliente concernant cette personne ont fait l'objet d'une erreur de bénéficiaire par le personnel de l'agence. Dans les documents transmis par la cliente, figuraient entre autres, à titre de justificatif les coordonnées bancaires du vendeur du

véhicule. Ainsi les fonds ont été appliqués sur le compte de ce tiers. Constatant que son frère n'avait toujours pas reçu la somme à rembourser, Mme Y. a alors contacté les services de LCL pour mener des recherches. Celles-ci ont permis d'identifier la personne titulaire du compte crédité. La banque a répondu à la cliente que la demande de « Recall » de virement auprès de la banque du bénéficiaire n'a pu aboutir et de ce fait que les fonds ne pouvaient lui être restitués. La cliente a alors saisi le Service relations clientèle de LCL pour procéder à la réclamation officielle concernant ce virement qui n'a pas été appliqué sur le compte du bon bénéficiaire. La réponse du SRC a mentionné qu'une proposition d'indemnisation à hauteur de 50% du litige a été présentée à la cliente, mais que cette dernière l'a refusée. La cliente a engagé diverses démarches au sein de la banque pour le rapatriement de la somme auprès de la banque réceptrice, mais n'ayant pas obtenu de résultat se retourne vers le Médiateur pour obtenir le remboursement du virement initial. Pour rappel, les fonds ont bien été transférés et appliqués sur le compte d'un tiers, en l'occurrence le précédent propriétaire du véhicule dont les coordonnées bancaires figuraient dans le dossier. Il y a lieu de rappeler que les bonnes coordonnées du compte bénéficiaire ont été transmises par la cliente, mais que suite à une méprise le personnel d'agence a saisi les coordonnées de l'ancien propriétaire. Bien que les coordonnées du bénéficiaire aient été confondues, le libellé du virement porte bien l'intitulé « virement M X ». Concernant la responsabilité de LCL dans ce dossier, elle est engagée. La banque, reconnaissant une responsabilité dans ce dossier a proposé à Mme Y de l'indemniser à hauteur de 50% du montant du sinistre. La cliente par l'intermédiaire de sa Protection Juridique a refusé cette proposition et confirme vouloir récupérer l'intégralité des fonds. Bien que la banque justifie son action en arguant du fait que la production d'un justificatif, qui pour l'opération n'était pas utile, a été source de confusion quant au bénéficiaire réel du virement. En conclusion, je recommande d'indemniser Mme Y de 4014,80 EUR, correspondant à l'intégralité de la somme débitée de son compte.

6-4 L'épargne et les placements

Les litiges concernant les Plans d'Epargne 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.

Médiation sur incident PEL

Mme GN conteste la clôture initiée par la banque de son PEL. En effet, la cliente a reçu une information le 29 décembre 2018 selon laquelle son PEL était clôturé en raison d'une alimentation insuffisante et irrégulière de ce Plan sur l'année en cours. La cliente, en retour a fait remarquer que le versement initial de 225 EUR sur le Plan a été complété par une alimentation régulière au moyen d'un virement mensuel de 45 EUR provenant de son compte de dépôt. Après avoir porté le signalement de ces éléments auprès de son agence, Mme GN a adressé au Service Relations Clientèle une réclamation regroupant ces faits en soulignant sa bonne foi et son souhait de compléter le niveau de versement manquant. Les demandes d'informations et réclamations émises par la cliente à l'attention de l'agence et du Service Relations Clientèle de LCL n'ont pas permis de rétablir la situation du compte du PEL dans les livres de la banque. Cependant, la réponse émise par le Service Relations Clientèle de LCL mentionne que l'absence de provision sur

le compte de dépôt de la cliente en fin d'année 2017 a généré le rejet de plusieurs opérations dont le virement d'alimentation du Plan de décembre, ce qui a entraîné la clôture du compte pour insuffisance de versement. Mme GN conteste la clôture du PEL par LCL et sollicite le Médiateur pour le rétablissement du Plan aux conditions de rémunération appliquées à l'origine. A défaut Mme GN souhaite obtenir une compensation qu'elle ne chiffre pas, Mme GN ayant déjà refusé une proposition d'indemnisation émise par la banque d'un montant de 128 EUR. Les incidents constatés par Mme GN ont pour origine le défaut de mise en place du virement permanent de 45 EUR, consécutif au défaut de provision enregistré pour le premier mois d'alimentation du Plan. Ainsi les prélèvements ont réellement débuté en janvier 2018, alors qu'à la date anniversaire de la première année du Plan, ce dernier n'avait enregistré que onze versements de 45 EUR, soit 495 EUR. Le manque de suivi de la part de la banque ainsi que la négligence de la cliente peuvent expliquer la situation à laquelle Mme GN est confrontée. Le PEL détenu par la cliente obéissait à des obligations réglementaires concernant notamment le montant et la régularité des versements annuels minimum pour alimenter le Plan qui n'ont pas été respectées. Ainsi le Plan doit être alimenté de façon régulière : 45 €/mois, ou 135 €/trimestre, ou 270 €/semestre. Or le plan ouvert par la cliente n'a pas été alimenté suffisamment sur la période. Cette situation a entraîné la fermeture du Plan. La procédure de clôture engagée par la banque est conforme à la réglementation. Toutefois, Mme GN n'a pas été alertée par la banque de la situation et des conséquences pouvant en découler. Il convient de rappeler que lorsque Mme GN a souscrit ce produit d'épargne, celle-ci était informée et avertie des dispositions réglementaires encadrant ce produit et de toute façon devait s'assurer du suivi de ses avoirs. La banque a reconnu que la cliente avait été informée tardivement (au moment de la clôture du Plan) par ses services commerciaux de l'anomalie concernant le niveau d'alimentation du Plan. Au regard de la réglementation en vigueur, il n'est pas possible de rétablir le Plan dans sa configuration d'origine. Aussi, la banque avait proposé une indemnisation de 128 EUR, refusée par Mme GN. Au vu des éléments de ce dossier, je recommande que la demande relative à l'indemnisation en réparation du préjudice que Mme GN estime avoir subi soit honorée. A cet effet, je préconise que la banque indemnise la cliente à hauteur de 200 EUR. Concernant la demande portant sur la prise de frais, il s'agit d'une réclamation ne rentrant pas dans le champ de compétence de la Médiation, ce point n'est donc pas traité

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

Le client a souhaité contracter avec son conjoint en octobre 2018 auprès de l'agence LCL de XX deux prêts immobiliers destinés à l'acquisition d'un bien à usage de résidence principale d'un montant total de 318 720,80 EUR, répartis en un prêt relais de 49 000 EUR et un prêt immobilier de 269 720,80 EUR. Le contrat conclu entre la banque et les emprunteurs prévoyait une utilisation progressive du prêt immobilier. Toutefois, suite à la mise en amortissement immédiate du prêt effectué par erreur par la banque, le client a dû faire face à une situation de trésorerie tendue qui l'a privé quelque temps de ses moyens de paiement et qui a généré des frais d'incident de paiement. M PR s'est manifesté auprès de son agence pour exprimer son insatisfaction quant au suivi de son dossier ainsi qu'aux dysfonctionnements, retards et conséquences de cette situation. Le client estime avoir subi un préjudice consécutif à la mise en amortissement du prêt sans avoir pu utiliser l'utilisation progressive comme prévu contractuellement. La banque a remboursé le client pour la plupart des frais consécutifs à cet incident. Par ailleurs, le client fait état de difficultés rencontrées lors de la procédure de remboursement de son prêt relais. Au regard de la situation, M PR demande à LCL le remboursement de frais consécutifs au retard concernant le remboursement du prêt relais ainsi que des frais liés au décalage dans le report d'amortissement du prêt principal et qui n'avait pas été pris en charge par la banque. Concernant la réclamation formulée par les emprunteurs, il convient de souligner que conformément au contrat de prêt accepté par les clients, le prêt aurait dû faire l'objet d'une utilisation progressive, ce qui n'a pas été le cas et qui a généré des incidents sur leur trésorerie. En effet, des dysfonctionnements et des retards n'ont pas permis in fine aux clients de bénéficier de la mise en place effective de leur prêt comme prévu. Les clients estiment avoir subi un préjudice de ce fait. M PR évoque dans les conséquences pour lui et son épouse, une situation de surendettement. Après analyse du dossier, il ressort qu'il n'y a pas eu au sens juridique du terme de situation de surendettement. Il convient de constater qu'il y a bien eu un oubli de la banque concernant la mise en place de l'utilisation progressive du financement et du retard pour la fourniture par LCL du RIB relatif au compte de remboursement du prêt relais. La banque s'est excusée de cette situation et a fait procéder au remboursement des différents frais. Compte tenu des éléments de ce dossier, je recommande à LCL de procéder au remboursement de M PR d'un montant forfaitaire de 300 EUR intégrant l'ensemble des éléments qu'il a exposés.

6-6 Les assurances emprunteurs

Les litiges relatifs aux assurances emprunteur concernent essentiellement des requérants qui ont décidé de changer d'assureur pour une garantie proposée par la concurrence. Or, la superposition des contrats crée le plus souvent une double charge financière entre l'ancien contrat pour lequel un préavis d'échéance doit être respecté et pour lequel le client continue à être débité mensuellement, et le nouveau contrat, conclu en toute hâte et qui génère de fait un prélèvement d'échéance immédiat.

Médiation sur assurance Emprunteur

Le client et son épouse avaient souscrit le 09 mai 2018 une offre de prêt immobilier pour l'achat d'un bien immobilier en VEFA. Cette opération était conditionnée à la réalisation de l'opération immobilière dans un délai de 4 mois. Celle-ci n'ayant pu se réaliser dans le délai imparti, M AMR a sollicité son agence pour une prorogation de l'offre mais qui a fait l'objet d'un refus de la part de la banque. M AMR a demandé en conséquence l'annulation complète de l'opération de crédit, de l'assurance emprunteur et le remboursement des cotisations assurance déjà prélevées ainsi que le remboursement des frais de dossier relatifs à l'opération de crédit. Malgré cette demande et plusieurs relances qui s'en sont suivies, les cotisations de l'assurance emprunteur se poursuivent et les sollicitations du client adressées à la banque font à chaque fois l'objet de réponse demandant un délai d'étude complémentaire du dossier par les services de celle-ci. La situation amène les clients à solliciter le Médiateur afin qu'il obtienne de la part de la banque la résiliation définitive du contrat d'assurance emprunteur et le remboursement des cotisations déjà versées. Il convient de rappeler que la demande formulée par M AMR est parfaitement fondée dans la mesure où l'opération de crédit étant désormais annulée, le contrat d'assurance emprunteur n'a plus aucune raison d'exister. Considérant la bonne foi des clients dans la présentation du dossier, les délais anormalement longs de la banque pour répondre clairement à la demande des clients, les multiples relances des clients pour obtenir satisfaction, il y a lieu de procéder sans délai à la régularisation de leur dossier par une résiliation du contrat d'assurance emprunteur et le remboursement de l'ensemble des cotisations prélevées à tort depuis mai 2018. Aussi je demande le remboursement des cotisations du contrat prélevées sur le compte des clients soit 692,67 EUR (intégrant le prélèvement de novembre 2019). Par ailleurs, au regard du préjudice subi par les clients, je sollicite le versement d'une indemnisation à destination de M et Mme AMR d'un montant de 200 EUR.

7 – La protection de la clientèle

La protection de la clientèle, de quoi s'agit-il ?

En tout premier lieu, il convient de savoir à qui la protection du client s'adresse. Dans les faits, cela concerne une personne (physique ou morale) non avertie (consommateur ou non-professionnel) qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

En matière de banque et d'assurance, le client a souvent nettement moins de connaissances que le professionnel : on parle « d'asymétrie d'information » entre l'un et l'autre. Le client n'est donc pas toujours en mesure d'évaluer correctement les avantages, inconvénients et risques d'un produit. Ceci peut aboutir à des dérives commerciales, au détriment des clients. Afin que chaque client puisse se voir proposer des produits adaptés à ses besoins et à ses attentes et qu'il puisse prendre sa décision d'achat ou de souscription de façon éclairée, il convient de le protéger. C'est l'objet des règles de protection de la clientèle et le devoir de chaque professionnel de réduire cette asymétrie d'information ; ceci est déterminant pour la confiance du public dans le secteur financier.

La protection de la clientèle est certes une contrainte, mais je pense que lorsqu'une réflexion est menée pour travailler sur son « insertion opérationnelle », elle peut être source d'opportunité pour l'établissement, permettant d'améliorer la satisfaction de ses clients, de fidéliser son portefeuille commercial et de soutenir son développement.

Pour ce faire, plusieurs critères semblent importants à prendre en compte dans une démarche de mise en conformité :

C'est notamment le cas de l'obligation d'information et du devoir de conseil, où les commerciaux sont tenus de collecter des informations relatives à la connaissance du client. Ceci peut à première vue paraître peu engageant dans une relation commerciale si les questions sont posées au client avec peu d'explications. Par contre, posées avec pédagogie, et en renforçant la dimension commerciale, ce processus devient un moyen efficace permettant de mieux connaître le client, de détecter ses besoins réels et potentiels, et de lui proposer d'autres produits ou services susceptibles de l'intéresser. De la même manière, la précision des exigences et des besoins du client et la délivrance d'un conseil formalisé peuvent également être utilisés par les commerciaux pour s'assurer que le produit proposé répond bien aux attentes du client, et ainsi améliorer la satisfaction client via la perception de service portée par cette démarche réglementaire.

Protection de la clientèle : quels moyens mettre en place en interne ?

Différents moyens de maîtrise peuvent être mis en place. Ainsi, nous pouvons citer :

- ✚ la formation des collaborateurs du Front-Office (managers et commerciaux) mais aussi ceux du Back-Office, permettant de renforcer leur implication dans la consolidation de l'image de l'entreprise et de développer la culture client,
- ✚ la sensibilisation régulière des acteurs en relation avec les clients au travers d'une veille réglementaire,
- ✚ le partage des retours d'expérience,
- ✚ le suivi et l'analyse des réclamations : identifier les causes, apporter les solutions idoines et mettre en place des actions correctrices,
- ✚ un dispositif de contrôle interne et de maîtrise des risques efficace au travers de contrôles permanents et périodiques avec des plans d'action de remédiation adaptés aux situations.

8– **Recommandations**

8-1 **Recommandations à caractère général**

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.

En matière de résolution de litige, la logique nous dicte qu'il convient de remonter au fait générateur, d'en analyser les causes et d'en mesurer les effets pour les parties concernées. Aussi, la prévention prend tout son sens. Mais il est utile de rappeler que la prévention des litiges est par nature complexe, aussi complexe que les situations qui les génèrent.

Afin d'envisager des solutions de prévention dédiées à des problématiques ciblées, il convient d'engager des actions à caractère général, à savoir :

- ✚ Engager une action « pédagogique » visant à une explication de certaines clauses contractuelles, faisant l'objet d'interprétation divergente entre la banque et les clients, en l'intégrant au contrat concerné.
- ✚ Rappeler la nécessité d'une traçabilité de la communication entre les collaborateurs de la banque et le client en veillant à bien distinguer ce qui peut relever de l'étude des possibilités de ce qui relève des décisions ou des propositions susceptibles d'engager la banque.
- ✚ Diffuser, tant à destination des équipes du réseau qu'à la clientèle, une information relative aux modalités de traitement des réclamations, et notamment concernant le dispositif de Médiation afin de limiter la perte d'efficacité dans le traitement des demandes. Le manque de connaissance des procédures est générateur de messages et de communications inutiles. Par ailleurs un recours abusif à la communication digitale ne permet pas toujours de filtrer la nature des demandes et alourdit ainsi l'ensemble du dispositif.

Privilégier la résolution des différends avec la clientèle au niveau local, encourager la subsidiarité par la délégation au plus proche du client. La connaissance du client, de ses besoins et de ses préoccupations permet d'envisager les meilleures solutions des litiges entre la banque et la clientèle.

8-2 **Recommandations propres à certaines catégories de litiges**

- Fonctionnement du compte :

- ✚ Faire évoluer le mode d'identification des clients en situation de fragilité ;
- ✚ Proposer après l'identification, l'offre dédiée à la clientèle concernée ;
- ✚ Optimiser les procédures de clôture de compte et/ou de transfert ;
- ✚ Communiquer auprès de la clientèle sur les règles techniques des opérations de paiement (chèques, virements, transferts internationaux, ...)

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 cas des clôtures de compte à l'initiative des clients, nous pouvons constater des délais trop longs pour traiter leur demande. 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. Cette situation est à l'origine de contestations de la part des clients qui sont souvent mal informés de cette disposition réglementaire. L'obligation pour la banque est d'informer le client de sa décision, avec le respect d'un délai de préavis. Il convient de rappeler que la procédure de clôture de compte doit faire l'objet d'un accompagnement et d'une attention toute particulière de la part de la banque afin d'éviter des conséquences qui pourraient être dommageables pour le client.

- Fraudes aux moyens de paiement :

- ✚ Pour le chèque : communication sous forme de rappel des obligations légales ainsi que des risques liés à ce mode de paiement,
- ✚ Pour le virement ou le transfert : identique au point précédent
- ✚ Pour la carte : rappel des règles de base de sécurité et de confidentialité de la carte et des données qui y sont attachées.

9 – Les réclamations

(Extrait de la recommandation 2016-R-02 du 14 décembre 2016 sur le traitement des réclamations, modifiée le 6 décembre 2019.)

Le Contexte

L'information du client sur les modalités d'examen des réclamations ainsi que le traitement de ces dernières font l'objet de plusieurs textes, notamment de nature législative et réglementaire applicables aux secteurs de l'assurance et de la banque. Néanmoins, les contrôles effectués au sein des établissements de crédit, des organismes d'assurance et des intermédiaires, les annexes au rapport de contrôle interne sur la protection de la clientèle, ainsi que les informations émanant des clients, reçues par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), ont mis en évidence certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices de la clientèle.

En conséquence et en concertation avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) au sein du Pôle commun, l'ACPR recommande des bonnes pratiques ayant pour objet de garantir à la clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- la mise en place d'actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

Périmètre de la recommandation

La présente recommandation concerne la réception, le traitement et le suivi des réclamations. Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Recommandation

Afin d'assurer un meilleur accès de la clientèle aux systèmes de traitement des réclamations et une plus grande efficacité de ces systèmes, l'ACPR recommande, conformément aux dispositions des articles L. 612-1 II 3° et 612-29-1 alinéa 2 du Code monétaire et financier, aux entités concernées :

- ✚ Sur l'information et l'accès de la clientèle au système de traitement des réclamations :

D'informer la clientèle, dans un langage clair et compréhensible, sur :

- les modalités de saisine de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la (des) personne(s) ou du service en charge du traitement des réclamations et du médiateur compétent

quand ce dernier existe. Lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;

- les délais de traitement de la réclamation auxquels l'entité s'engage.

De rendre l'information visée rapidement accessible à l'ensemble de la clientèle, notamment dans les lieux d'accueil de la clientèle, lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

D'accuser réception de la réclamation dans le délai sur lequel l'entité s'est engagée à le faire, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

De tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation, notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels l'entité s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

D'éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés à la clientèle, entre, d'une part, les services de l'entité et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

✚ Sur l'organisation du traitement des réclamations :

De mettre en place les moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et de définir les circuits de traitement de celles-ci.

De veiller à ce que le (les) collaborateur(s) habituellement en relation avec la clientèle ou qui réceptionne(nt) des demandes de la clientèle, ai(en)t une formation lui (leur) permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le(s) circuit(s) de traitement des réclamations.

De mettre en place une organisation du traitement des réclamations qui :

- permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel, conseiller ou gestionnaire et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation, de s'adresser à un service dédié de traitement des réclamations distinct des conseillers ou gestionnaires, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent ;

- lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent, prévoir clairement :

* les entités concernées qui sont compétentes selon l'objet de la réclamation ou, par défaut, un point d'entrée unique auquel le client peut adresser sa réclamation et qui se chargera de la transmettre à l'interlocuteur compétent et d'assurer un suivi de la réponse,

* les modalités de transmission entre les entités des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ;

- permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client et qui ne devraient pas excéder, au total :

- dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai,
- deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au client, quelle que soit l'organisation interne de l'entité ou du groupe auquel elle appartient ;
- prévoit clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s), lorsqu'il(s) existe(nt), de tout courrier qui lui (leur) est destiné ;
- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;
- prévoit un niveau de qualification requis pour le (les) collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures des entités concernées ;
- prévoit les principes de responsabilités et délégations au sein des entités concernées, s'agissant notamment des niveaux d'habilitation des collaborateurs ;
- comporte, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent, un responsable chargé de veiller à la conformité et à l'efficacité du traitement des réclamations.

De formaliser cette organisation dans une (des) procédure(s) de traitement des réclamations de la clientèle, communiquée(s) à l'ensemble des collaborateurs concernés.

- ✚ Sur l'information et l'accès de la clientèle à la médiation en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, ou en cas d'incapacité à fournir une réponse selon les modalités annoncées au client ;

Pour les litiges de consommation, de se doter de moyens et procédures permettant de préciser dans la réponse apportée au client, le ou les médiateur(s) de la consommation susceptible(s) d'être compétent(s) pour le règlement de son litige, ainsi que ses (leurs) coordonnées.

Pour les autres litiges, de préciser, dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles et notamment l'existence et les coordonnées du (des) médiateur(s) compétent(s) lorsqu'il(s) existe(nt).

- ✚ Sur le suivi, le contrôle du traitement des réclamations et la prise en compte des manquements ou mauvaises pratiques identifiés à travers les réclamations :

De mettre en place un suivi des réclamations et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés de l'entité et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient l'entité ainsi qu'aux intervenants impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion.

D'identifier les manquements et mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau de l'entité et, le cas échéant, de permettre la mise en œuvre d'actions correctives au niveau du réseau auquel

elle appartient et des intervenants impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion.

Pour les entités tenues de se doter d'un contrôle interne :

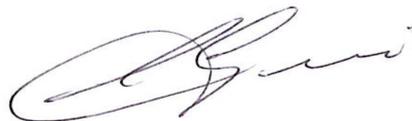
- de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle interne adapté, par les entités concernées, sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ;
- de prendre en compte et de contrôler, au titre du contrôle interne de l'entité concernée, les risques subis par la clientèle que pourraient causer les manquements et/ou atteintes aux règles de protection de la clientèle, identifiés au travers des réclamations ;
- d'en justifier notamment dans le questionnaire sur l'application des règles destinées à assurer la protection de la clientèle prévue à cet effet, pour les entités concernées.

Les dernières directives des organismes de tutelle des banques prévoient que désormais la banque ne dispose plus que de deux mois pour traiter la réclamation, 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. Aussi, je réitère le constat émis l'an dernier concernant l'analyse des courriers de réponse émis par la banque. Il ressort que beaucoup d'entre eux présentent toujours un caractère trop « administratif » et ne sont pas assez personnalisés. De la même façon, certaines lettres n'ont toujours pas fait l'objet d'une révision quant à leur contenu afin de les rendre plus claires et davantage compréhensibles par les clients. Enfin, la présence de certaines formulations inappropriées demeure dans les courriers, qui ne favorisent pas le rétablissement de la communication avec le client. Au regard de ces remarques, il apparaît plus que jamais 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.

10 – Perspectives

Au terme de cette présentation du rapport 2019, il y a lieu d'envisager les prochaines évolutions de l'activité bancaire et de la relation entre la banque et son client. La transformation numérique est désormais largement engagée pour l'ensemble de l'activité de banque de détail. Deux objectifs majeurs se dégagent de ces évolutions ; la création de services complets dans l'ensemble de la chaîne de valeur de la banque de détail permettant d'offrir une expérience client de pointe grâce au numérique, la rationalisation des opérations qui permettra pour l'organisation des banques d'être plus agile en optimisant les processus de back-office. L'évolution de la réglementation conjuguée au développement de la digitalisation impactera encore davantage les produits, les services et leurs garanties. Dans un environnement où la distribution est de plus en plus encadrée, les contrôles de l'activité se renforceront, la recherche d'un bénéfice réglementaire au profit du consommateur est dominante. Dans ce contexte, la protection du consommateur est plus que jamais d'actualité. Ainsi la tarification est de plus en plus analysée, le pouvoir d'achat des consommateurs se mesure également par des pratiques mieux justifiées au regard du coût réel des prestations et des services. Au regard 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. Ce constat tient compte également de la reconfiguration des réseaux bancaires nécessité par les contraintes économiques qui pèsent sur les établissements et qui aboutissent à une réduction du nombre d'agences sur l'ensemble du territoire, et par voie de conséquence du nombre d'interlocuteurs qualifiés pour la clientèle. Toutes ces situations sont potentiellement génératrices de différends, voire de litiges entre le client et sa banque. Compte tenu de ces éléments, la médiation continuera à constituer plus que jamais un lien actif permettant d'entretenir la qualité des relations entre les parties.

Le Médiateur



Edouard Girard

Annexe – La charte de la Médiation

La CHARTE de la MEDIATION

En application de l'article L316-1 du code monétaire et financier consacré à la Médiation dans sa rédaction issue de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extra-judiciaire des litiges de la consommation, et de l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients (Titre I, Art.2, al.8b), LCL a mis en place une instance de Médiation.

1. Le processus de Médiation a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends avec la clientèle de personnes physiques de la banque. En application de l'article L 612-1 du Code de la consommation, le recours au Médiateur auprès de LCL est gratuit pour le client-consommateur (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ou assister par un tiers ou sollicite un expert).
2. Le Médiateur est une personnalité extérieure à LCL, reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il exerce sa mission en toute indépendance pour une durée de 3 ans à compter du jour de sa nomination.
3. Après épuisement des recours internes auprès de LCL (l'agence et le Service relations clientèle), ou en l'absence de réponse de LCL dans un délai de 2 mois à réception de la réclamation, le Médiateur peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. La saisine s'opère en français par courrier ou en ligne via le site internet du Médiateur : www.lcl-mediateur.fr
Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la Médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais. Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent à la charge de la partie concernée.
4. Le Médiateur a compétence sur tous les différends relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du code monétaire et financier relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code ou de ceux dont elle assure directement la gestion. Ainsi le champ de compétence couvre l'ensemble des litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôts, opérations de crédit...), de services de paiements, de service d'investissements, de titres de capital émis par des sociétés par actions, d'actions et autres titres pouvant donner accès au capital ou aux droits de vote, de titres de créance autres que les effets de commerce, de bons de caisse, de parts ou actions d'organismes de placement collectif et de contrats financiers à terme. Le champ de compétence du Médiateur couvre également les litiges relatifs à la commercialisation par la banque des contrats d'assurance liés à un produit ou à un service bancaire. Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement, à l'exception toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Le Médiateur n'a pas compétence pour se prononcer sur des litiges résultant d'une divergence d'appréciation du risque lié à une opération de crédit ou sur des litiges relatifs à la gestion de contrats d'assurance, ces derniers étant du ressort de la Médiation assurance. Dans ce cas, le Médiateur auprès de LCL transmet les éléments de la saisine au Médiateur des assurances, sauf avis contraire du consommateur formulé dans un délai de 10 jours. De même, le Médiateur n'a pas compétence pour examiner un différend qui dépend de la politique commerciale de la banque et notamment de sa politique tarifaire.

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

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

- 1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- 5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

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

6. Le Médiateur statue dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de sa saisine aux parties, sous réserve de la production par celles-ci de l'ensemble des pièces constitutives du dossier. La saisine du Médiateur suspend la prescription pendant ce délai. A tout moment les parties peuvent mettre un terme au processus de Médiation. Chaque partie conserve le droit de saisir une juridiction. L'introduction d'une action contentieuse fait obstacle à la saisine du Médiateur ; elle met fin à sa mission si le litige lui a déjà été soumis.
7. Le Médiateur est tenu au secret. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client-consommateur que du Service relations clientèle. LCL s'engage à transmettre au Médiateur, dans les meilleurs délais, les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.
8. En cas de désaccord des parties, le Médiateur fait une proposition motivée en droit et en équité sur le différend. Il peut également, dans les litiges qui ne résultent pas d'une divergence d'appréciation du risque lié à une opération de crédit ou à la gestion d'un contrat d'assurance, proposer toutes mesures propres à résoudre la difficulté. En application de l'article L 612-4 du Code de la consommation, est interdite toute clause ou convention obligeant le client-consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une Médiation préalablement à la saisine du Juge.
9. L'avis du Médiateur ne lie pas les parties. Le Médiateur transmet son avis directement aux parties. Lorsqu'elles décident de s'y conformer, elles peuvent demander auprès du juge l'homologation de cet accord afin d'y donner force exécutoire.



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

lcl-mediateur.fr