



# RAPPORT DU MÉDIATEUR

Auprès de LCL pour l'année 2020



**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 2020. Au terme d'un cycle de cinq ans depuis la mise en place de l'ordonnance régissant ses principes et ses processus, l'analyse de l'activité de la médiation permet de vérifier une certaine maturité des comportements des consommateurs qui semble traduire de leur part une appropriation renforcée de cet outil de résolution amiable des litiges entre le client et sa banque, à l'origine d'une augmentation du nombre de recours à destination du Médiateur. Le contexte réglementaire qui a défini un cadre dédié à la médiation au sein des banques ainsi que la communication interne ou externe menées par celles-ci ont contribué à institutionnaliser cette démarche pour l'ensemble de la clientèle des particuliers. Concernant l'action des Médias, elle a permis par sa communication Grand public, de sensibiliser directement les consommateurs de produits et services bancaires sur l'intérêt du recours à la Médiation en cas de litige. Toutefois, sa portée doit être appréciée avec plus de nuances, dans la mesure où ceux-ci peuvent être tentés d'alerter la clientèle avec des promesses alléchantes de résolution de problèmes dont les tenants et les aboutissants ne sont pas toujours exposés avec une totale objectivité. Cette approche peut générer de la frustration chez la clientèle en recherche de solution rapide. Le rapport annuel du médiateur rend habituellement compte du bilan des problématiques rencontrées par la clientèle sur l'exercice et qui n'ont pas fait l'objet de résolution naturelle entre la banque et son client. Toutefois la crise sanitaire de la Covid 19 dont l'ampleur et le caractère exceptionnel ont touché l'ensemble des relations économiques et sociales m'amène à présenter dans ce document les premiers sujets monétaires et financiers qui ont impacté la relation banque/client chez LCL. Les évolutions technologiques, notamment le développement de la communication en ligne concourent à faciliter le recours à ce mode de règlement amiable. Aussi, il est intéressant de relever que l'essentiel du volume des dossiers présentés est désormais transmis en ligne. Dans le contexte sanitaire de 2020, le nombre de dossiers transmis a diminué. 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. La fraude aux moyens de paiement constitue la part la plus importante du nombre de saisines présentées. 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', written in a cursive style.

Edouard Girard

# Sommaire

<b>1– A propos de la Médiation bancaire et de son application chez LCL</b>	<b>02</b>
<b>2– Comment saisir le Médiateur</b>	<b>04</b>
<b>3– La démarche du Médiateur</b>	<b>05</b>
<b>4– Activité du Médiateur</b>	<b>06</b>
<b>5– Analyse des réclamations traitées par le Médiateur</b>	<b>08</b>
<b>6– Les thèmes de réclamations relevés en 2020</b>	<b>12</b>
6-1 Le fonctionnement du compte	12
6-2 Les frais et commissions	17
6-3 Les moyens de paiement (chèques, virements, cartes bancaires)	23
6-4 L'épargne et les placements	31
6-5 Les opérations de crédits immobiliers	32
6-6 Les assurances emprunteurs	33
<b>7 – Recommandations</b>	<b>35</b>
7-1 – Recommandations à caractère général	35
7-2 – Recommandations propres à certaines catégories de litiges	35
<b>8– Conclusion</b>	<b>37</b>
<b>Annexe – La charte de la Médiation</b>	<b>38</b>

## 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.

La médiation bancaire se distingue d'un règlement devant une juridiction civile ou commerciale. En effet cette démarche doit conjuguer les principes et les règles de droit régissant l'activité bancaire mais aussi intégrer les circonstances et le contexte qui ont participé à la naissance du litige. Au-delà des règles de droit, il convient pour le Médiateur d'apprécier en équité les responsabilités des parties en présence et les conséquences d'une situation préjudiciable au client. L'équité est un principe essentiel auquel est soumis le règlement des demandes exposées par les requérants. Une fois le droit exposé, il convient de replacer les faits dans un contexte propre à chaque client qui intègre son environnement personnel et professionnel, son ancienneté dans l'Etablissement, ses relations avec l'entité qui suit ses comptes, son parcours budgétaire et patrimonial, et plus largement tous aléas pouvant altérer son parcours de vie. Dans la proposition de solution apportée, le principe de recherche du compromis bénéfique pour chacune des parties guide en permanence ma démarche. De même chaque proposition de solution intègre la notion de « proportionnalité » qui permet aux parties de poursuivre leur relation dans un climat de confiance rétablie. La recherche de compromis constitue l'essentiel de la démarche de résolution des litiges qui sont présentés à la Médiation.

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 demeure libre de les accepter ou de les refuser. 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.

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. Après un premier mandat de trois ans (2016-2019) exercé 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 cette demande de renouvellement. L'agrément dont je dispose s'inscrit à nouveau dans une période de mandat triennal (2020-2022).



\*\*\*\*\*

## 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 « LCL - Mon Service client ». 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 « LCL - Mon Service client », 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. Compte tenu de la situation sanitaire, les délais d'acheminement et de traitement des demandes ont été allongés, en restant toutefois bien maîtrisés. Ainsi Le délai moyen de transmission de l'avis au client a été de 68 jours calendaires en 2020. A noter que durant cette période, le volume des Médiations rendues a augmenté de 13 %.

\*\*\*\*\*

### 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](http://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 **et renouvelé** dans mon mandat par les instances tutélaires pour une période de trois ans (2020-2022).
- ✚ **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 est désormais majoritaire pour accéder au service de la Médiation. Plus de 75% des requérants utilisent cette voie pour accéder au médiateur. Le contexte de crise sanitaire a encore accéléré cette tendance de comportement des requérants. Nous pouvons constater cette année une augmentation du taux de recevabilité des demandes de médiation. Ceci peut s'expliquer par un meilleur traitement des réclamations au niveau 1 et 2. De plus, rappelons que certains clients utilisent des voies parallèles de sollicitation, à savoir mail et courrier et également simultanément à destination du Réseau commercial, de « LCL - Mon Service client » et du médiateur. Cependant, il convient de souligner que le recours au canal numérique, par son immédiateté et sa facilité d'accès présente le risque d'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.

Les difficultés rencontrées par la clientèle dans la relation avec la banque peuvent couvrir un vaste domaine qui peut aller des problématiques relevant du défaut de conseil de la vente du produit, de services et de ses conséquences, de dysfonctionnements des processus de traitement d'opérations ou plus globalement de problèmes de communication avec la banque. Toutes ces difficultés sont potentiellement génératrices de conflits. Il est utile de rappeler que la très grande majorité des clients insatisfaits ne le fait pas savoir et de ce fait risque de quitter la banque. Cette menace doit amener les banques à définir et à bien traiter les réclamations de leurs clients. La Médiation est un outil précieux pour les aborder et tenter de les résoudre. 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 « LCL - Mon Service client »). 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. Il est notable de relever que le nombre de médiations rendues chez LCL a augmenté en 2020, passant de 212 en 2019 à 239 en 2020 soit une progression de 13%. Cela s'explique par une progression des dossiers de fraude à la carte et aux chèques, ainsi que par l'augmentation des 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 ne baisse pas, ceci étant encore dû à une méconnaissance par la clientèle des modalités de saisine du médiateur.

Sur 239 avis rendus, 123 ont donné totalement ou partiellement raison au client, soit 51 % des médiations traitées. Ces avis sont rendus en droit et en équité comme le prévoit la Charte de la Médiation.

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.



Rappelons que la proposition de solution rendue par le médiateur ne s'impose pas à la banque. Toutefois toutes les recommandations établies par le médiateur en 2020 ont été acceptées par LCL.

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.

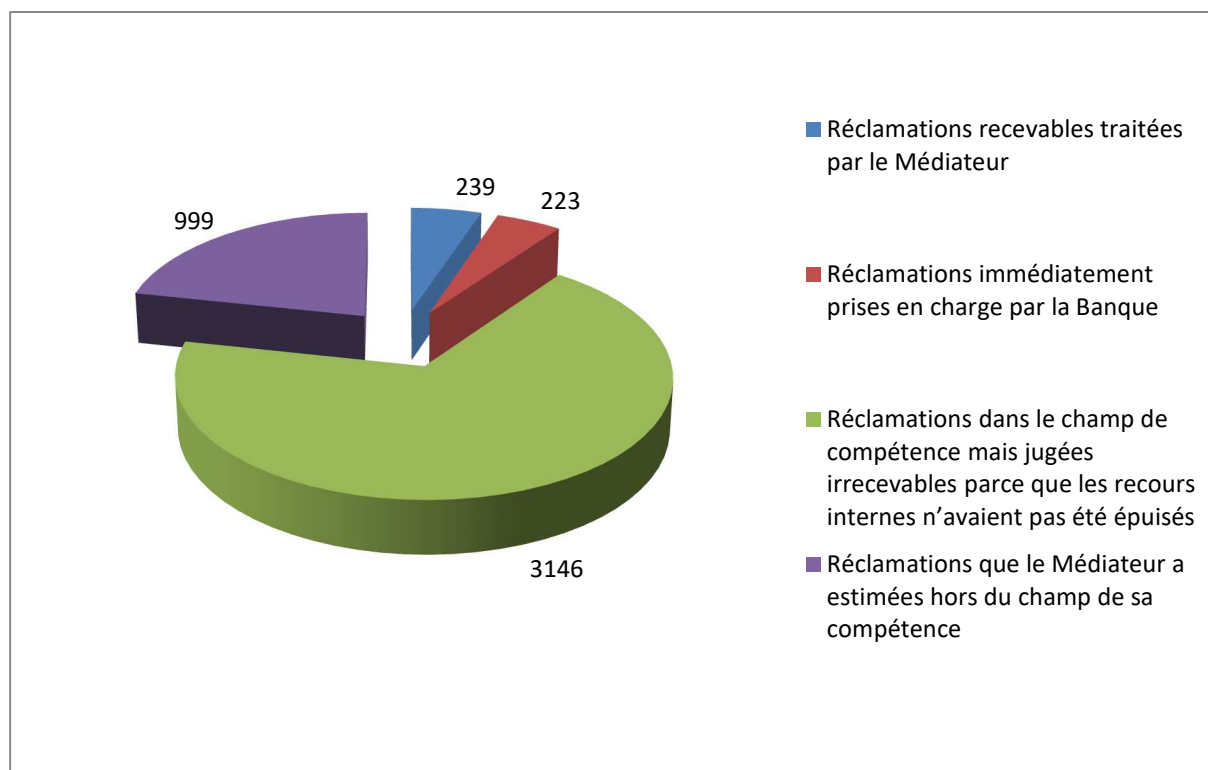
\*\*\*\*\*

## 5 – Analyse des réclamations traitées par le Médiateur

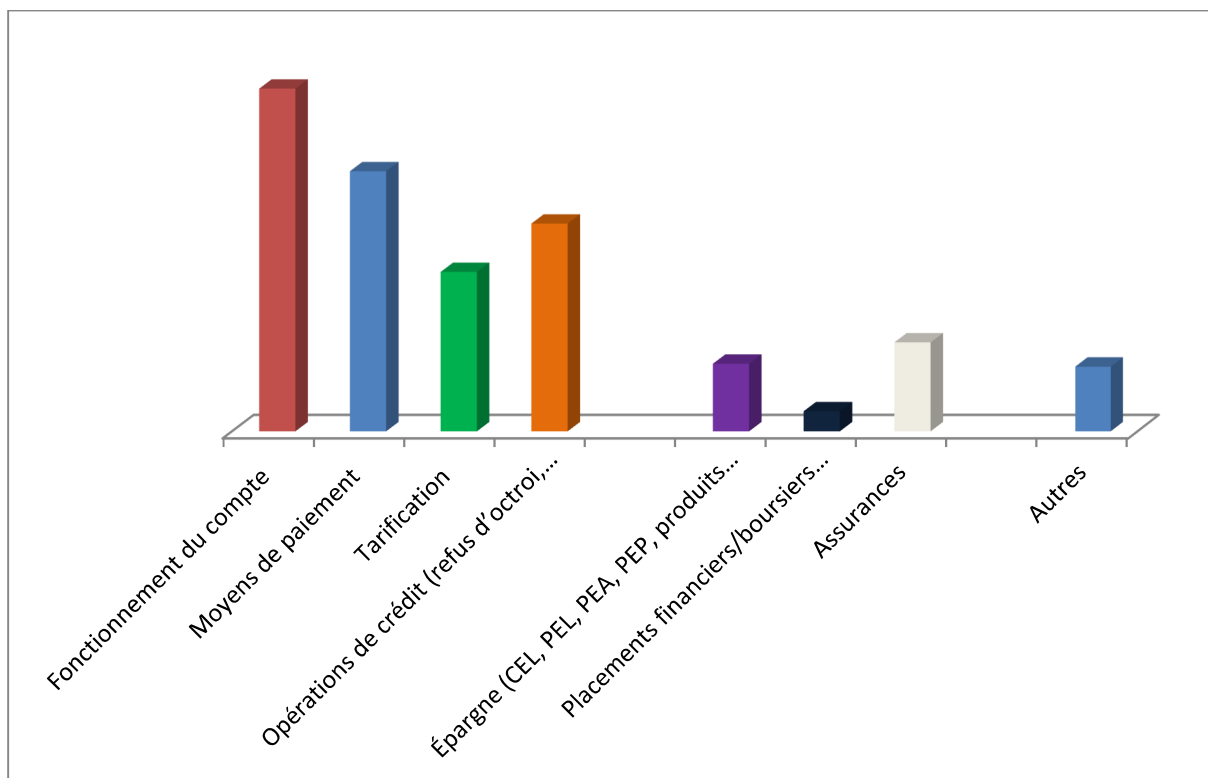
Le volume des réclamations adressées au médiateur a baissé en 2020, totalisant 4607 demandes contre 5158 en 2019, soit une diminution de 10,7 %.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus en 2020	Nombre de dossiers reçus en 2019
Par le client	4214	4801
Par l'intermédiaire d'associations	19	31
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	29	21
A l'initiative d'une association tutélaire	43	31
AMF	0	2
Autres (procuration, représentant légal)	302	272
<b>Total</b>	<b>4607</b>	<b>5158</b>

Réclamations	2020	2019
Réclamations recevables traitées par le Médiateur	239	212
Réclamations immédiatement prises en charge par la Banque	223	331
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	3146	3168
Réclamations que le Médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	999	1447
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>4607</b>	<b>5158</b>



Thèmes	Dossiers reçus à la Médiation	Litiges persistants ayant fait l'objet d'un avis rendu par le Médiateur
<b>Fonctionnement du compte :</b>	<b>1302</b>	<b>26</b>
Ouverture, clôture, transfert de compte, mobilité bancaire	557	4
Dont clôture à l'initiative du client	437	4
Dont clôture à l'initiative de LCL	66	0
Dont mobilité bancaire	36	0
Compte majeur protégé	29	1
Interdiction bancaire	59	1
Contestation d'écriture, succession, SBI, contentieux, surendettement...	657	20
Dont règlement de succession	161	3
<b>Moyens de paiement :</b>	<b>988</b>	<b>116</b>
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	491	66
Dont fraude à la carte	352	50
Dont chargeback	16	16
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	295	32
Dont fraude au chèque	122	30
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	202	18
<b>Ventes avec primes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ventes groupées</b>	<b>9</b>	<b>0</b>
<b>Tarifification :</b>	<b>605</b>	<b>36</b>
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	454	22
Dont problématique de fragilité financière	168	14
Tarifification/fonctionnement de compte titres	3	0
Tarifification/autres	148	14
<b>Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)</b>	<b>789</b>	<b>28</b>
Dont problématique mesures COVID	86	0
<b>Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée et assurance vie...)</b>	<b>256</b>	<b>17</b>
<b>Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)</b>	<b>76</b>	<b>3</b>
<b>Assurances</b>	<b>337</b>	<b>13</b>
Dont problématique substitution d'assurance emprunteur	69	4
<b>Autres (accueil, relations client/banque, politique commerciale, renseignements, recherches,...)</b>	<b>245</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4607</b>	<b>239</b>



Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers 2020	Nombre de dossiers 2019
Hors délais	60	37
Litige ne concernant pas un client de la banque	11	6
Action contentieuse en cours	44	65
Opération de crédit	222	307
Assurances	92	117
Placements boursiers et financiers	3	3
Politique tarifaire	115	246
Comptes professionnels	82	117
Autres (infondé, rupture relation par la banque,...)	370	549
<b>Total</b>	<b>999</b>	<b>1447</b>

**Le nombre de saisines jugées recevables par le médiateur a progressé de 13% pour atteindre 239 propositions de solution rendues en 2020 contre 212 en 2019.**

		Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse en jours	68	239
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		6
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		62
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		171

Avis rendus		Nombre de dossiers concernés
Avis favorables au client	Avis totalement favorables	25
	Avis partiellement favorables	98
Avis défavorables au client		116

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du Médiateur acceptés	Totalement	123
	Partiellement	0
Avis du Médiateur refusés par le client		27

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	58,00 €	50,00 €
Maximum par dossier	146 000,00 €	4 323,47 €
Moyenne	3 515,38 €	310,00 €

\*\*\*\*\*

## 6 – Les thèmes de réclamations relevés en 2020

D'une manière générale, le client de la banque n'est pas seulement un consommateur de produits financiers, c'est aussi un créancier de la banque. Les banques quant à elles, ne sont pas seulement des intermédiaires ou des distributeurs, ce sont aussi des producteurs, qui doivent rendre compte de la qualité des produits qu'elles offrent mais aussi apprécier le risque que ces produits peuvent générer, tant pour elles-mêmes que vis-à-vis de la clientèle. L'année 2020 enregistre un nombre croissant de dossiers liés globalement au fonctionnement du compte. Dans ce vaste registre, les réclamations de la clientèle concernent majoritairement les clôtures de comptes. 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. Le contexte économique actuel impacte encore davantage la clientèle « fragile », en proie à des difficultés qui elles-mêmes sont génératrices de frais bancaires à l'occasion des incidents de paiements constatés. Le fonctionnement des comptes des majeurs protégés est également exposé avec une problématique particulière identifiée chez LCL. Outre les problématiques concernant le fonctionnement du compte, l'exercice 2020 a été marqué une fois de plus sur le plan de la Médiation bancaire chez LCL par une augmentation des médiations rendues liées aux fraudes par cartes bancaires et par chèques. Ce sujet constitue désormais le thème majeur des cas pour lesquels je rends un avis. A noter que cette problématique concerne de plus en plus une clientèle jeune, souvent la cible de fraudeurs organisés. Enfin le nombre de demandes relatives aux incidents concernant le traitement des dossiers de crédit (immobilier ou consommation) reste constant. Toutefois, il ressort une augmentation du volume lié aux dossiers d'Assurance emprunteur. Il s'agit plus particulièrement des retards ou incidents générés à l'occasion du changement d'assureur. Aussi il m'a paru utile de faire un focus sur ces 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 toujours 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. Il convient de constater un nombre constant 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. Ces points avaient déjà été soulignés dans les rapports de la Médiation des années précédentes, mais n'ont pas été suffisamment pris en compte. Enfin la mobilité bancaire, désormais reconnue comme un droit, continue à générer des litiges entre le client et sa banque, non par excès de zèle du personnel d'agence mais plutôt par méconnaissance des procédures ou défaut de communication.

## Médiation sur une clôture de compte

Madame T., salariée, est cliente de LCL depuis 1970, agence de B. La cliente exprime son mécontentement suite à la demande de clôture de son compte qui n'est pas exécutée. En effet, suite à sa décision de transférer ses avoirs dans un établissement concurrent, la cliente a souhaité clôturer son compte chez LCL. Le prêt à la consommation accordé par la banque, dont elle est bénéficiaire depuis juin 2017 a été rattaché pour le remboursement des mensualités et le règlement des cotisations d'assurance au compte courant de la cliente ouvert chez LCL. Le 03/12/2019, la cliente a demandé dans le cadre de la mobilité bancaire que le règlement des échéances du prêt soit effectué à partir d'un compte ouvert dans une autre banque. Toutefois, la Conseillère d'agence a fait savoir à la cliente que le prêt était rattaché au compte courant LCL conformément à une demande de la banque à laquelle la cliente avait souscrit en 2017. Ayant contacté à la suite la Direction de l'agence, la cliente s'est vue confirmer en retour le refus de sa demande avec les mêmes arguments le justifiant. Mme T., tenant pour responsable la banque de faire obstruction à sa décision de mobilité bancaire, a déposé une réclamation pour obtenir un accord définitif sur sa demande de clôture du compte ouvert chez LCL. Tout d'abord il y a lieu de constater que la clause contractuelle à laquelle Mme T. a adhéré prévoit l'obligation que les remboursements et règlements des cotisations d'assurance soient effectués exclusivement à partir de son compte LCL. Il convient de considérer que la demande de la banque à la conclusion du contrat répondait à un objectif commercial, en effet l'octroi d'un crédit à un taux préférentiel avait pour contrepartie l'engagement de la cliente d'alimenter le compte servant au remboursement de ce crédit. Par ailleurs la banque est confrontée à une contrainte technique qui ne lui permet pas de traiter de façon régulière le remboursement d'un prêt à partir d'un compte domicilié dans un autre établissement. Au regard de cette situation, la solution possible pour la cliente serait soit de rembourser le crédit immédiatement, soit de procéder au rachat de son crédit par la nouvelle banque. Considérant l'impossibilité décrite précédemment, et le souhait de la cliente de conserver le prêt actif chez LCL, je recommande à la banque de laisser le compte ouvert dans ses livres, permettant d'assurer la charge de remboursement avec comme il se doit l'obligation pour Mme T. de l'alimenter en conséquence. En contrepartie la banque doit marquer son engagement de ne pas facturer la cliente de frais de tenue de compte jusqu'à la fin du remboursement de ce prêt.

### Questions de droit bancaire

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

- ✚ Fermeture possible du compte de dépôt à l'initiative de la banque
- ✚ Fermeture possible du compte de dépôt, à l'initiative du client.
- ✚ Absence de justification de la part de la banque (hors droit au compte).
- ✚ Information obligatoire de la Banque au titulaire par écrit et respect d'un préavis d'au moins deux mois, (objectif : permettre au client de prendre les dispositions nécessaires en vue de rechercher une autre banque.)
- ✚ Restitution à la banque des moyens de paiement en sa possession (chèques et cartes bancaires).
- ✚ Si solde du compte créditeur : restitution au client
- ✚ Si solde du compte débiteur : couverture par le client

### Cas particuliers :

- ✚ 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 :

- ✚ Demande de clôture du compte par le client possible à tout moment
- ✚ Absence de justification de la part du client.
- ✚ Le retrait des fonds disponibles n'entraîne pas automatiquement la clôture du compte.
- ✚ Frais de tenue de compte ou pour gestion de compte inactif susceptibles d'être prélevés.

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

- ✚ D'informer 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.

### 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).

## Questions de droit bancaire

### Le service d'aide à la mobilité bancaire

- ✚ Service d'aide à la mobilité bancaire réservé aux particuliers.
- ✚ Objectif : permettre de procéder à la place du client 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. Remise par le client du RIB de l'ancien compte (à clôturer).
- ✚ Solliciter de l'établissement que le client quitte, dans un délai de 2 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 3 jours de la présentation sur le compte clos de tout virement ou prélèvement.
- ✚ 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.

### **Médiation sur le fonctionnement d'un compte d'un majeur sous protection**

Monsieur P. Mandataire judiciaire à la protection des majeurs a demandé au LCL à plusieurs reprises l'application des dispositions de gestion courante du compte de M G., majeur protégé. M P. se plaint qu'il ne peut réaliser des opérations, tels des virements bancaires de compte courant à compte courant pour le majeur protégé qu'il représente. Le mandataire est obligé d'établir des chèques de faible montant en justifiant ces opérations au moyen d'un courrier d'accompagnement. M P. se plaint de cet archaïsme qui ne paraît pas justifié au regard des pouvoirs qu'il exerce et alourdit sa tâche au quotidien. La mission du Mandataire pour exercer des opérations de gestion courante au bénéfice de M G. est contrainte par une décision de la banque LCL de limiter l'accès des services bancaires au représentant. Cette situation alourdit considérablement les actes de gestion bancaire les plus simples. M P. fait référence aux pratiques de la concurrence qui toutes fournissent un accès complet aux opérations de gestion courante qu'il s'agisse du canal Internet ou du canal classique. L'illustration présentée par le Mandataire concernant l'émission de chèques de faibles montants (avec lettres justificatives) afin de contourner la limitation d'accès aux opérations de virement est tout à fait pertinente. A l'examen des pratiques de la concurrence, il s'avère que LCL est un des établissements bancaires qui a les services les plus restrictifs en la matière. L'argument présenté par la banque serait fondé sur le principe de précaution à l'égard du client. Pourquoi limiter l'exercice de la mission d'un Mandataire dûment habilité ? La désignation du Mandataire ayant fait l'objet d'une décision de justice ne peut faire l'objet de la part de la banque d'une quelconque réserve ou limitation dans l'exercice de la mission qui lui a été confiée. Aussi je demande à la banque de revoir sa position concernant la question de la limitation des actes de gestion courante du Mandataire de M G. et plus généralement de l'ensemble des Mandataires à la protection des majeurs.

## 6-2 Les frais et commissions

La source principale des problèmes liés à la « fragilité financière » est identifiée, il s'agit de l'absence de détection à temps de cette situation rencontrée chez un nombre croissant de clients. 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. Le rapport de l'année 2019 avait mis en lumière la nécessité d'enrichir davantage le système d'information de la banque 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 toujours un point de réticence pour la clientèle qui conteste souvent devoir payer un service qui précédemment était offert.

### Médiation sur frais bancaires

M K., sans emploi, était client de LCL jusque mai 2019, auprès de l'agence de B. le client conteste la facturation des frais bancaires relatifs aux divers incidents de paiement répertoriés sur les dernières années. Il y a lieu de souligner que le compte bancaire ouvert chez LCL a été clôturé le 09/05/2020. Le client est actuellement en situation de vulnérabilité financière avec une famille de trois enfants à charge. A la suite de nombreux incidents de paiements, le compte de M K. a enregistré des frais relatifs à ces opérations pour un montant de plus de 2 500 EUR entre 2016 et 2019. A différentes dates, le client s'est adressé à son agence pour exprimer son incompréhension au regard du sujet des frais et pour solliciter leur annulation. A plusieurs reprises, la banque a rappelé à M K. qu'il lui appartenait de veiller à l'approvisionnement préalable et suffisant de son compte et qu'elle n'avait pas décelé d'erreur dans la tenue de son compte. Par ailleurs, la banque a rappelé au client que les commissions générées par les anomalies de fonctionnement du compte étaient conformes à la grille tarifaire de l'établissement. Après la clôture du compte de M K., celui-ci reste redevable à la banque d'une somme de 1 800 EUR que le client conteste et pour laquelle il demande son annulation. M K. considère que les frais prélevés par la banque sur son compte sont excessifs et ont contribué à dégrader sa situation financière. M K. demande à ce titre le remboursement de tout ou partie des frais déjà perçus par la banque entre 2016 et 2019. Il y a lieu de rappeler que le compte du client lorsqu'il fonctionnait n'a pas fait l'objet de codification particulière qui lui aurait permis de limiter sur la dernière année la prise de frais. A ce jour, le client reste débiteur dans les livres de la banque pour un montant de 1 800 EUR. Bien que la situation de M K. mérite examen, ce dernier ne peut prétendre à une exonération totale des frais d'incidents de paiement qu'il réclame. Compte tenu de la situation financière du client, l'agence avait déjà consenti à lui faire bénéficier de plusieurs gestes commerciaux pour un montant total de 150 EUR. Au regard des éléments de ce dossier, je recommande à la banque de procéder à un réajustement de la dette de M K. pour la ramener à 1 400 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<sup>er</sup> 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 devait 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.

### **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 son client 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 :

- 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 par saisie administrative à tiers détenteur ;
- Les frais par saisie-attribution ;
- Les frais par virement occasionnel incomplet ;
- 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.

✚ 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, et 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 en volume et en valeur. Toutefois cette tendance est à nuancer, avec une croissance soutenue des paiements par carte (+15% en volume et + 8% en valeur) portée par le relèvement du seuil du paiement sans contact, et une baisse continue de l'usage du chèque. Concernant les fraudes, même si l'on constate une baisse en valeur, le nombre de cas de fraude progresse (+ 10%) 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 de paiement est de moins en moins utilisé. Concernant les fraudes sur cartes, son augmentation se confirme avec le plus souvent la combinaison de fraudes concernant d'autres moyens de paiement (chèque, virement). La clientèle concernée par ces fraudes est de plus en plus jeune, souvent la cible de réseaux dans l'escroquerie organisée.

### 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 2020 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 le compte d'un client contacté sous un prétexte de gain d'argent facile moyennant rétribution. Les fraudeurs agissent par ruse pour appâter leurs victimes et avec pression se font adresser des virements, des cartes prépayées, ou exigent des retraits d'espèces. Ce type de montage est amplifié avec l'utilisation des réseaux sociaux qui permet une approche plus rapide des cibles des fraudeurs.

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

Les médiations concernant la carte bancaire se répartissent en deux principales 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. 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.

Il convient de relever pour l'exercice 2020 le sujet particulier du Charge-back. La recrudescence des faillites de voyagistes ou de compagnies aériennes a généré des litiges entre les consommateurs acquéreurs de services et ces organismes dès lors que les règlements avaient été effectués mais sans la contrepartie du service rendu. Au regard de cette situation, les clients, poussés entre autres par les Médias se sont massivement tournés vers les banques afin d'engager la procédure dite du « Charge-back » permettant idéalement d'annuler la transaction et de récupérer les fonds. Toutefois, cette procédure s'appuie sur des règles particulières pouvant déborder du cadre légal du Code monétaire et financier et plus largement du droit français. La méconnaissance de ce sujet par les médias mais aussi par le personnel des banques a généré au-delà de l'impossibilité légale ou réglementaire de remboursement, beaucoup de déception et de frustration chez les clients concernés de la banque.

### Cas de Médiation sur escroquerie remise chèques et règlements par carte

Madame V., étudiante, âgée de 25 ans, est cliente de LCL depuis 2006, agence de G. Mme V. invoque un manquement au devoir de conseil de la banque concernant la remise à l'encaissement à son insu de deux chèques de 1 800 EUR et 2 400 EUR ainsi que la responsabilité de la banque au regard d'un virement de 869,90 EUR dont elle assure ne pas être l'auteur. Mme V. conteste avoir transmis à quiconque ses coordonnées bancaires ainsi que ses codes d'accès confidentiels d'accès à son espace client. La cliente a été informée à la suite que le premier chèque remis à l'encaissement a été rejeté pour irrégularité dans la mesure où aucun endos ne figurait au verso du chèque et que le second remis sur son compte était impayé et volé. La contrevaletur de ce chèque a été débitée de son compte. Mme V. affirme qu'elle n'a pas donné son autorisation pour que ces chèques soit remis sur son compte. La cliente a déposé plainte pour escroquerie auprès du Commissariat de Police de P. Par ailleurs, Mme V. réfute être à l'origine de la transaction émise vers Z. pour 869,90 EUR. Cette opération a été traitée par la procédure 3D Secure avec envoi d'un code d'authentification sur son téléphone portable. Tout d'abord il y a lieu de constater qu'il s'agit dans ce dossier d'une escroquerie fréquente qui consiste à utiliser le compte d'un client pour remettre un ou plusieurs chèques avec à la suite l'émission de virements à destination de tiers non identifiés. C'est à l'occasion de la présentation à l'encaissement d'un des chèques, qu'il a été reconnu volé. Ce chèque a été rejeté et la contrevaletur de cette formule a été débitée du compte de la cliente. Toutefois, dans le même temps, le compte de Mme V. a été utilisé pour une opération de virement à destination d'un tiers fraudeur. La cliente conteste avoir donné son autorisation pour réaliser cette opération. Sans mettre en cause la bonne foi de Mme V., celle-ci porte la responsabilité d'une opération qui a été réalisée dans le cadre du protocole de sécurité 3D Secure, avec utilisation de la carte et du code confidentiel associé. De plus, les transactions ont été initiées à partir de l'adresse IP de la cliente, correspondant à son ordinateur personnel. Enfin, la procédure a nécessité l'envoi d'un code d'authentification sur son téléphone portable. Au regard des éléments exposés, la responsabilité de la banque n'est pas engagée, aussi je recommande d'écarter la demande formulée par Mme V. Pour la suite, et dans l'intérêt de la cliente, il appartient à celle-ci de se rapprocher de son opérateur téléphonique en mentionnant que sa ligne a peut-être fait l'objet d'un piratage ou qu'une demande frauduleuse de carte SIM aurait été effectuée à son insu.

### Cas de Médiation sur achats et retraits frauduleux par carte

Madame K., salariée, est cliente de LCL agence de N. et dispose d'une carte bancaire. La cliente a été victime le 20/04/2020 d'un vol de 900,00 EUR alors qu'elle effectuait un retrait d'espèces au guichet automatique de l'agence LCL de P. Alors que Mme K. était en train de retirer des espèces au distributeur situé à l'intérieur de l'agence, deux individus sont arrivés à ses côtés, se sont interposés entre elle et le distributeur, et lui ont dérobé un montant de 900 EUR, alors qu'elle ne souhaitait retirer qu'une somme de 100 EUR et ont pris la fuite. Enfin, il y a lieu de préciser que s'agissant d'un retrait effectué à l'intérieur de l'agence, la scène a dû être filmée par la caméra de surveillance de l'agence. Mme K. a déposé plainte auprès de la police nationale le même jour. Il s'agit d'une agression physique caractérisée, dont la cliente a été victime. A la suite, Mme K. s'est manifestée auprès de la banque en appuyant sur le bouton urgence, sans que personne n'intervienne. La cliente sollicite le remboursement de la somme de 900 EUR, représentant le préjudice de l'agression dont elle a été victime. En premier lieu il y a lieu de préciser que la bonne foi de Mme K. ne peut être mise en cause. Lors de ce retrait, Mme K. a été victime d'une agression caractérisée, qui s'est traduite par les agissements de deux individus intervenant par violence pour arriver à leurs fins. Dans la situation décrite, la cliente se trouvait au moment de son retrait d'espèces en situation de vulnérabilité face à deux agresseurs. Dans la mesure où l'agression s'est déroulée à l'intérieur de l'agence, il devait exister un visionnage de l'enregistrement de la scène de retrait d'espèces par la cliente, mais compte tenu des délais écoulés, les enregistrements n'ont pas été conservés. Ces éléments auraient sans doute permis d'apporter des éléments probants quant aux intentions malveillantes des agresseurs ayant dérobé les espèces. De plus, la cliente fait remarquer que les accès au sas dédié aux opérations bancaires sur automates ne sont pas sécurisés ; Enfin, le signal d'alarme que Mme K. a actionné n'est pas relié à un poste de sécurité. Bien que la banque ne soit pas directement responsable des faits d'agression, les conditions d'accès et de sécurité du local dédié aux opérations sur automates ne garantissent pas la sécurité des personnes et des biens. Aussi, je recommande que compte tenu des circonstances de cette agression, et du fait que la scène se soit déroulée dans le sas d'entrée de l'agence, LCL procède au remboursement à destination de Mme K. de la somme de 900 EUR.

### Cas de Médiation sur achats et retraits frauduleux par carte

Monsieur B., sans emploi, est client de LCL agence de F. depuis 1990. Le 17/01/2020, le client s'est rendu compte que sa carte bancaire avait disparu. Entre le 16/01/2020 et le 23/01/2020, le client aurait été victime d'une vingtaine d'achats et de retraits frauduleux. Le total des opérations contestées par M B. s'élèverait à 4 842,02 EUR auxquels il convient d'ajouter le vol d'un chèque de 2 500 EUR, qui a été débité de son compte, mais pour lequel la banque ayant constaté une fausse signature a procédé à son rejet et a remboursé le client. Le client s'est rendu le vendredi 17 janvier 2020 à son agence LCL pour signaler la disparition de sa carte bancaire et a demandé à faire immédiatement opposition sur la carte. Le personnel lui a signalé que sa carte serait bloquée jusqu'au lendemain. Si la carte n'était pas retrouvée, le client devait revenir à l'agence pour confirmer sa mise en opposition.

M B. prétend être revenu le samedi 18 janvier pour confirmer la mise en opposition de sa carte. Les faits relatifs à cette escroquerie ont fait l'objet d'un dépôt de plainte auprès des Autorités de police. M B. a transmis une réclamation officielle auprès de l'agence afin de réclamer le remboursement des sommes détournées. Premier constat, la bonne foi du client ne peut être mise en cause, celui-ci a été victime d'un vol de sa carte ainsi que du code confidentiel s'y rattachant. Second constat, M B. a réagi rapidement en signalant les faits auprès de la banque, en déposant plainte auprès des Autorités de police et en faisant opposition sur la carte. C'est sur ce dernier point qu'existe un malentendu entre le client et l'agence. Toutefois, les achats et retraits ont bien tous été effectués avec la carte et le code confidentiel de M B. Il y a lieu de signaler que les opérations d'achats et de retrait contestées ont été effectuées sur V. et sa région, soit à 370 km du domicile du client. Il s'agit du vol de la carte du client et de son utilisation à son insu. M B. a manqué peut-être de vigilance quant à l'utilisation de sa carte bancaire, qui est à l'origine du préjudice. Le contrat carte auquel le client a adhéré prévoit également que : « les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire, sans limitation de montant...s'il n'a pas satisfait...par négligence grave aux obligations du présent contrat... relatives à l'utilisation de sa carte ». De même, il convient de souligner que l'article L133-19 du Code Monétaire et Financier, confirme au chapitre IV, que « le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées... s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L133-16 et L133-17 ». En effet, l'article L133-16 rappelle que « l'utilisateur de services de paiement ...prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés ». Par ailleurs, M B. se plaint du manque de réactivité de l'agence pour la mise en opposition de sa carte ayant conduit à laisser l'utilisation de la carte à la main du fraudeur jusqu'au 23 janvier 2020. Toutefois le montant avancé par le client ne correspond pas à la réalité. IL convient de prendre en compte les opérations s'étalant du samedi 18 janvier au jeudi 23 janvier, soit 2 536,21 EUR. Au vu des éléments de fond du dossier, et plus précisément concernant la responsabilité du client pour le manque de vigilance sur ses moyens de paiement et la responsabilité de la banque qui dans un premier temps par défaut de conseil n'a pas fait immédiatement opposition le jour où le client a signalé la disparition de sa carte, ni le lendemain où il est revenu à l'agence, il convient en équité que chacune des parties prenne part à hauteur de 50% à la prise en charge du sinistre. Aussi, je recommande qu'à titre exceptionnel la banque indemnise M B. d'un montant forfaitaire de 1 250 EUR.

### **Médiation sur demande de Charge-Back**

Monsieur F., retraité, client de LCL depuis 1974, détient un compte ouvert dans les livres de la banque, agence de L. Souhaitant effectuer un voyage aux Antilles, M F. a procédé courant 2019 à l'achat en ligne de 5 billets d'avion auprès du site interne de la Sté de transport aérien X pour un montant total de 3 092,65 EUR. En octobre 2019, le client a été informé par la Compagnie que l'achat effectué ne pouvait lui être remboursé. Au regard de la réponse de X, le client s'est adressé à la banque pour solliciter la mise en œuvre de la procédure de « Charge-back » devant lui permettre d'obtenir le remboursement de ses billets en précisant qu'il s'agissait de la liquidation judiciaire du commerçant. La banque, par la voix de « LCL - Mon Service client » a répondu au courrier du client en l'informant que bien que le service n'ait pas été fourni, la transaction n'était pas éligible à la procédure de « Charge-back », dans la mesure où celle-ci avait

été réalisée sur le réseau CB et non sur les réseaux Visa ou Mastercard. Dans ces conditions, M F. ne pouvait être indemnisé. Premier constat, le client se tourne vers la banque pour un achat en ligne qui concerne une relation commerciale qu'il entretient avec le prestataire « X » qu'il a délibérément choisi. Concernant le montant contesté de 3 092,65 EUR, la banque ne peut être mise en cause dans ce choix et pour les conséquences générées à l'occasion de cette opération. Ainsi concernant cette opération, le paiement a été effectué par le client au moyen de sa propre carte bancaire, et doit donc être regardé comme un paiement autorisé au sens du code monétaire et financier. Second constat, la société « X » est en liquidation judiciaire depuis octobre 2019. Selon les dispositions légales, il est admis en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du prestataire de faire opposition au paiement ou d'engager une procédure de Charge-back auprès de l'opérateur monétique chargé de traiter et de verser les fonds auprès de ce prestataire. L'article L133-17 du Code monétaire et financier prévoit que « lorsque le paiement est effectué par une carte de paiement émise par un établissement de crédit, une institution ou un service mentionné à l'article L.518-1 et permettant à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds, il peut être fait opposition au paiement en cas de procédure de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire tant que le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'a pas été crédité du montant de l'opération ». Au regard des délais visés, l'opposition n'était plus possible en octobre 2019. En conclusion, aucune responsabilité ne peut incomber à LCL sur le sujet de l'opposition au paiement. Les cas de remboursement d'une opération ordonnée par le bénéficiaire (le consommateur) ou le payeur qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire sont visés à l'article L. 133-25 du Code monétaire et financier. Cette possibilité est toutefois limitée aux cas où l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement et si le montant de l'opération dépassait le montant auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat-cadre et des circonstances propres à l'opération, comme par exemple dans le cas d'un abonnement caché où un professionnel utilise vos coordonnées bancaires à l'occasion d'une commande sur un site internet pour vous faire souscrire, à votre insu, un abonnement mensuel. De plus le "contrat porteur" conclu entre le client et sa banque doit expressément prévoir la possibilité pour le client de demander à la mise en œuvre la procédure de « Charge-back ». En effet en droit français, qui a transposé la réglementation européenne, un ordre de paiement valablement émis est irrévocable. Il existe certes une exception à ce principe en cas de faillite du commerçant, mais dans ce cas le client ne peut faire opposition que pendant le très bref laps de temps où le compte du banquier du commerçant n'a pas encore été crédité. Pour ce qui concerne la demande de M F., il convient de préciser que bien que le client dispose d'un contrat carte VISA, l'accès à la procédure de « Charge-back » n'est pas rendu possible. En effet, s'agissant d'une transaction franco/française (client français/ prestataire enregistré au RC français), les transactions « carte » sont à priori traitées par le réseau CB. Ce réseau domestique est conforme aux normes françaises, mais la France comme de nombreux pays d'Europe ne prévoit pas de recours par une procédure de type « Charge-back ». Les conventions VISA ou MASTERCARD prévoient bien dans la plupart des contrats des recours via la procédure « Charge-back », à condition bien entendu que les opérations soient traitées de façon exclusive par leur réseau, ceci concerne les cartes MCO (Master Card Only) ou VISA Only. Pour résumer, une transaction effectuée auprès d'X ne donne pas droit pour un client français au « Charge-back » et ne peut plus être rejetée non plus via CB pour motif de faillite, elle ne peut pas être rejetée également par CB pour motif « service non rendu » (litige commercial).

La carte du client étant co-brandée VISA/CB, et s'agissant d'une transaction franco/française, la transaction passe prioritairement par le réseau CB. En tout état de cause, la procédure de « Charge-back », si elle avait pu être mise en œuvre, n'aurait pu aboutir, car la compagnie aérienne est en « faillite » ce qui interdit, à supposer qu'il y ait les fonds nécessaires, le paiement de toute créance antérieure à l'ouverture de la procédure et donc de procéder au remboursement de la créance de la cliente. Compte tenu des éléments qui précèdent, il ne me paraît pas possible, même au titre de l'équité, de répondre favorablement à la demande de M F.

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

#### Médiation sur transfert de fonds

Monsieur B., salarié, est client de LCL depuis de nombreuses années. M B. conteste l'application d'un virement effectué à partir de son compte LCL au profit d'un avocat situé en Serbie et pour lequel il avait demandé l'annulation de l'opération initiale en date du 15/05/2018. Ce transfert d'un montant de 1 800 EUR avait été initié conformément aux instructions du client, toutefois le transfert n'est pas parvenu au destinataire. M B. s'est adressé à son conseiller LCL pour engager des recherches sur cette opération. L'ordre de virement donné par M B. a bien été réalisé par la banque LCL, le débit ayant bien été effectué sur son compte. Ayant été informé que le bénéficiaire n'avait pas reçu les fonds le client s'est rapproché de son agence pour entreprendre des recherches. La raison de ce dysfonctionnement tenait au fait qu'il manquait le nom du bénéficiaire de l'opération. Le client reconnaît ne pas avoir transmis cette information lors de son instruction de transfert. La banque, ayant obtenu l'information de son client, s'est engagée à régulariser l'opération en cours dans les 48 heures. Toutefois, cet engagement n'a pas été suivi d'effet. M B. a effectué à la suite de nombreuses réclamations et relances pour obtenir satisfaction au regard de sa demande. Ne constatant pas d'aboutissement à sa requête, M B. a malgré les conseils de son agence procédé à l'émission directe d'un mandat cash via l'organisme XZ afin de transférer la somme souhaitée et a demandé à la banque l'annulation de la première opération. Entre temps, les fonds initiés lors de la première opération ont finalement été appliqués sur le compte du bénéficiaire. Le client a déposé une réclamation pour le retard et a demandé à la banque de rapatrier les fonds du transfert d'origine. Cette tentative n'a pu aboutir, le bénéficiaire des fonds ayant encaissé les deux transferts. Ce dernier n'a pas souhaité rembourser l'émetteur concernant le transfert initial. Il convient de souligner en premier lieu le refus de l'avocat de rembourser un des montants que celui-ci a perçu deux fois sans contrepartie. Cette situation constitue l'élément fondamental du litige présenté à la banque par le client. Des éléments contenus dans les mails d'instruction du transfert initial du client à destination de la banque locale, il ressort qu'il manquait dans le bordereau de l'opération le nom du destinataire des fonds. Il est évident que cette donnée manquante n'a pas permis l'application des fonds au sein de la banque de son avocat. M B. a été sollicité par son agence afin de fournir l'élément manquant pour émettre à nouveau le transfert. Toutefois, il avait été recommandé au client par l'agence de ne pas effectuer de nouvelle opération pour ce destinataire tant que les recherches et les modifications nécessaires n'avaient pas été effectuées. M B. demande le remboursement à la banque de la somme de 1 800 EUR. Concernant le dysfonctionnement dont a été victime le client, il convient de constater que la responsabilité de la banque LCL ne peut être engagée que concernant le retard constaté dans l'acheminement des fonds, en effet il y a lieu de rappeler qu'une opération de virement ou de transfert présente un caractère irrévocable.

Aussi je recommande qu'il soit procédé par la banque à une indemnisation du client à hauteur de 300 EUR en réparation du préjudice subi lié au retard constaté dans l'acheminement des fonds.

### Rappel des règles de prudence relatives à l'utilisation des moyens de paiement

(source : Observatoire des moyens de paiement)

Face au développement des fraudes de toutes natures recensées, les utilisateurs des instruments de paiement scripturaux doivent renforcer leur vigilance et s'informer régulièrement sur les dispositifs de protection en vigueur et les comportements à adopter en matière de sécurité.

- ✚ Les instruments de paiement sur support matériel, tels que carte ou chéquier, sont strictement personnels, en s'abstenant de les prêter ou de les confier à un tiers, même à un proche.
- ✚ Les porteurs doivent les conserver en lieu sûr et vérifier régulièrement qu'ils sont en leur possession.
- ✚ Si l'utilisation du moyen de paiement nécessite l'utilisation d'un identifiant confidentiel (code confidentiel pour une carte, mot de passe pour le téléphone mobile), il convient de le garder secret et de ne pas le communiquer à un tiers (aucun organisme privé ou public, aucune autorité administrative ou judiciaire, aucun établissement bancaire ne peut demander à un porteur de carte ses codes confidentiels). Les codes doivent être appris, sans faire référence à un support écrit les contenant.
- ✚ Les codes ou mots de passe doivent être composés à l'abri des regards indiscrets, en prenant la précaution de cacher le clavier du terminal de paiement ou du téléphone de l'autre main.
- ✚ Les relevés de compte doivent être régulièrement et attentivement vérifiés.
- ✚ Les consignes de sécurité publiées sur le site en ligne de la banque doivent être régulièrement consultées.
- ✚ Ne pas accepter de payer un vendeur ou un loueur de biens et services non connu, par transfert d'argent préalable à la mise à disposition ou la livraison du bien ; Il peut s'agir de fraudeurs qui, après avoir récupéré les fonds transférés, font disparaître tout lien de communication (adresse mail, compte de réseau social, etc...).

#### Lors des paiements à un professionnel, ou à un particulier

- ✚ Vérifier l'utilisation de la carte bancaire par le commerçant.
- ✚ Vérifier le montant affiché par le terminal de paiement avant de valider une transaction.
- ✚ Concernant le remplissage du chèque, éviter les ratures et surcharges, inscrire le nom du bénéficiaire du chèque et les montants en chiffres et en lettres sans laisser d'espace libre, puis tirer un trait sur l'espace restant non utilisé. Veiller à renseigner le lieu de paiement et date en même temps que les autres mentions ; Veiller à ne pas faire déborder la signature du chèque sur la ligne magnétisée du chèque. Ne jamais apposer une signature seule sur un chèque.

#### Être attentif lors de l'enrôlement permettant de bénéficier de l'authentification forte.

- ✚ Concernant les actions relatives à la mise en place du nouveau dispositif d'authentification forte, le porteur doit suivre les consignes reçues de la banque au travers des canaux de communication habituels.

#### Lors des retraits aux distributeurs de billets

- ✚ Vérifier l'aspect extérieur du distributeur, en évitant ceux qui paraîtraient avoir été altérés.
- ✚ Suivre exclusivement les consignes indiquées à l'écran du distributeur sans se laisser distraire par des tiers proposant une aide.
- ✚ Dans le cas d'une non restitution de la carte consécutive à un retrait ou à une tentative de retrait, faire enregistrer immédiatement une opposition de la carte.

### **Lors des paiements sur internet**

- ✚ Vérifier en premier lieu qu'il ne s'agit pas d'un faux site, lire attentivement les mentions légales ainsi que les CGV. Redoubler de vigilance pour les sites basés à l'étranger (principalement hors zone UE).
- ✚ Ne pas stocker de coordonnées bancaires sur ordinateur, éviter de les transmettre par courriel et vérifier la sécurisation du commerçant en cas de saisie en ligne ;
- ✚ Ne pas répondre à un courriel, SMS, appel téléphonique ou autre invitation qui paraît douteux.
- ✚ Protéger l'équipement informatique en activant les sécurités proposées par les éditeurs de logiciel et en le sécurisant par antivirus et pare-feu.
- ✚ Changer régulièrement les mots de passe en évitant l'enregistrement pour des utilisations ultérieures.
- ✚ Ne pas utiliser de mot de passe commun pour l'utilisation des moyens de paiement, l'accès à la banque en ligne et l'accès aux autres sites internet sur lesquels est enregistré un compte client.

### **Lors de la réception d'un ordre de paiement ou d'un moyen de paiement**

- ✚ Lors de la réception d'un mandat de prélèvement, vérifier que les informations relatives au créancier sont en cohérence avec les engagements contractuels déposés.
- ✚ Pour le bénéficiaire d'un paiement à distance sans connaissance préalable du payeur, vérifier la cohérence des informations fournies avant accord sur la transaction.
- ✚ Pour le bénéficiaire d'un chèque de banque, contacter la banque émettrice en recherchant ses coordonnées (hors les mentions et informations figurant sur le chèque), pour en confirmer la validité avant finalisation de la transaction.
- ✚ Vérifier la présence effective de toutes les mentions obligatoires du chèque et l'absence de ratures et surcharges pouvant indiquer une origine frauduleuse.

### **Lors des déplacements à l'étranger**

- ✚ Se renseigner sur les précautions à prendre et contacter avant le départ l'établissement émetteur de la carte, afin de connaître les mécanismes de protection des cartes qui peuvent être mis en œuvre.
- ✚ Penser à se munir des numéros internationaux de mise en opposition des moyens de paiement.

### **En cas de perte ou de vol de l'instrument de paiement ou des identifiants bancaires**

- ✚ Faire immédiatement opposition à partir du numéro transmis par la banque en désignant l'ensemble des moyens concernés ; cartes chéquier, appareils mobiles comportant une application de paiement et qui ont été perdus ou volés.
- ✚ En cas de vol, déposer également une plainte auprès d'une autorité judiciaire (Police ou Gendarmerie)

### **En cas de constat d'activités suspectes sur un des moyens de paiement**

- ✚ Contacter sans délais la banque afin d'évaluer la régularité des opérations de paiement non identifiées ou pour lesquelles peuvent être émis des doutes. Contacter la banque en cas de réception d'informations par téléphone, courriel, SMS confirmant ou demandant la validation d'opérations de paiement en cours, qui n'auraient pas été initiées.

### **En cas de constat d'anomalies sur le relevé alors que le titulaire est toujours en possession de ses moyens de paiement**



- ✚ Ne pas hésiter à faire opposition afin de se prémunir contre toute nouvelle tentative de fraude qui utiliserait les données usurpées de l'instrument de paiement.
- ✚ Dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de l'opération contestée (délai légal), il convient de déposer une réclamation auprès du gestionnaire de compte. Les sommes doivent être remboursées sans délai.

## 6-4 L'épargne et les placements

Le nombre de litiges concernant les Plans d'Epargne Logement reste constant. Ces litiges sont constatés 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. Il peut s'agir également de demandes de mobilité bancaire qui n'ont pas été traitées correctement.

### Médiation sur incident PEL

Madame A. est cliente de LCL agence de Y. où elle détenait un compte courant. Mme A. avait ouvert en 2011 auprès de l'agence un PEL. Suite à un différend entre la cliente et son agence bancaire, celle-ci a décidé en date du 8 avril 2020 de mettre un terme à la relation commerciale avec Mme A... Toutefois, la cliente constate que ses comptes (compte courant et PEL) ont été clôturés en date du 13/07/2020 sans avis préalable. Mme A. considère que la résiliation est intervenue sans qu'elle n'ait été avertie officiellement. La cliente précise qu'elle n'aurait reçu ni courrier recommandé avec AR, ni aucune information dans son espace client. La banque quant à elle contredit la cliente en affirmant qu'un courrier en recommandé AR a été adressé à son domicile. Cependant, Mme A. ne conteste pas avoir reçu une information officielle concernant la décision de la banque (courrier du 07/04/2020). Mme A. souligne le préjudice de privation du Plan aux conditions de rémunération appliquées au contrat. La cliente estime son préjudice à 7 500 EUR. Il convient de souligner que le plan ouvert par Mme A. a été suffisamment et régulièrement alimenté sur la période 2011/2020. Or la procédure de clôture engagée par la banque n'a pas fait l'objet d'une information préalable à destination de la cliente. Au regard de la réglementation en vigueur, il n'est pas possible de transférer le Plan dans un autre établissement dès lors qu'il a été clôturé en dehors d'une procédure de transfert vers un autre établissement. La clôture du Plan étant définitivement prononcée, la cliente a été privée de son placement. Les fonds lui ont été versés sur son compte courant. Bien que la cliente mette en avant le non-respect du formalisme par la banque concernant la clôture du Plan, Mme A. avait été alertée par courrier simple dès le 7 avril de la décision de la banque, et il lui appartenait dès cette date de prendre les dispositions nécessaires lui permettant d'assurer la continuité de fonctionnement dans un autre établissement. Aussi, la responsabilité de la banque paraît limitée. Toutefois, au regard de certains dysfonctionnements dans la communication officielle de la décision de la banque concernant cette opération de clôture, celle-ci doit procéder au versement d'une indemnisation partielle en réparation du préjudice subi par Mme A. A titre exceptionnel, je recommande à ce titre qu'en équité, LCL verse à la cliente un montant de 1 000 EUR représentant globalement 15 mois de différentiel d'intérêts (1,5 %) entre la rémunération du Plan avant clôture et celle du Plan en cas de réouverture aux conditions actuelles de rémunération de ce produit.

## 6-5 Les opérations de crédit immobilier

Pour rappel, 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 l'instruction du dossier, la mise en place du concours, la vie du prêt et d'une manière générale, sur toutes les problématiques relevant d'incidents sur la gestion de ces 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 de 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 incidents recensés sur ces sujets en 2020 ont été dans la plupart des cas amplifiés par les difficultés d'organisation et de communication générées par le contexte sanitaire.

### Médiation sur incident de mise en place de prêt immobilier dans le contexte Covid 19

Monsieur C., salarié, est client de LCL depuis 2009, agence de J. Le client a contracté en début d'année 2020 auprès de LCL un prêt immobilier d'un montant de 301 000 EUR, destiné à l'acquisition d'un bien à usage de résidence principale. M C. avait reçu une convocation de son notaire pour une signature à l'étude programmée le 17 mars 2020. Or, les événements liés à la crise sanitaire de la « Covid 19 » ont eu des conséquences dans l'organisation des rendez-vous pour la signature des actes devant le notaire. C'est ainsi que le rendez-vous initialement programmé le 17 mars a été reporté au 6 avril 2020. Le client s'attendait à un retour des fonds versés chez le notaire en direction de la banque jusqu'à la nouvelle date de signature prévue le 6 avril et souhaitait que l'amortissement du prêt débute à cette date avec une première échéance de remboursement fixée au 06 mai 2020. Bien que le notaire ait confirmé le rapatriement des fonds à destination de la banque, celui-ci a conservé ceux-ci jusqu'à la date de signature du 6 avril. La banque a fait savoir au client qu'en raison de l'agenda, il était trop tard pour faire suspendre le crédit. Il convient de noter que le client s'est manifesté à plusieurs reprises auprès de l'agence en demandant le report de la date d'amortissement du prêt. Au regard de la situation, il a été proposé au client de bénéficier dans le cadre du dispositif mis en place par la banque à l'occasion de la crise sanitaire, d'un report d'une mensualité générant de fait un surcoût sur le total du crédit d'un montant de 450 EUR. Cette solution n'a pas satisfait M C. Le client souligne que suite au report de la date de signature de l'acquisition de son bien, les fonds n'ont pas été retournés par le notaire à la banque et M C. se plaint que l'amortissement du prêt ait débuté le 17 mars 2020. Le client estime avoir subi un préjudice financier concernant les conséquences de la mise en amortissement du prêt malgré le report de la date de signature de l'acte authentique de son bien. Le client réclame à LCL réparation de ce qu'il estime avoir subi en chiffrant le montant du préjudice à 450 EUR. La banque justifie sa position de refus dans la mesure où après l'annulation de la date de signature du 17 mars, les fonds ne lui ont pas été retournés par le

notaire. Du point de vue de la banque, dès que les fonds sont parvenus chez le notaire et que cette opération n'est pas infirmée par celui-ci, la mise en amortissement du prêt est effective. Cette pratique de la banque peut se justifier par le fait que la banque n'a pas récupéré les fonds du notaire. Cependant, du point de vue du client il ne peut être admis une mise en amortissement du prêt préalablement à la date de signature d'acquisition du bien immobilier. Par courrier adressé à M C., l'agence a informé le client que celui pouvait bénéficier du dispositif de report d'échéance prévu dans le cadre du protocole de la crise sanitaire. Or la demande du client ne rentre pas directement dans ce cadre. En acceptant le bénéfice du report d'échéance « crise sanitaire », le client se prive d'un droit à utilisation ultérieure pour un motif lié directement à la crise sanitaire. Il s'agit pour ce dossier d'une part d'un problème de communication et de formalisme entre le notaire et la banque et d'autre part d'un dysfonctionnement constaté chez la banque qui a mis automatiquement la mise en amortissement du prêt bien qu'ayant été prévenue du décalage de date de signature. Il convient d'admettre aussi que la banque ne peut être tenue responsable du report de date de signature de l'acte chez le notaire. Toutefois, il n'en demeure pas moins que le client a subi un préjudice généré par le défaut de prise en compte du retour des fonds par la banque. Aussi une indemnisation à destination du client se révèle justifiée au regard de son préjudice et je recommande à LCL de procéder à titre exceptionnel au dédommagement de M C. d'un montant forfaitaire de 300 EUR.

## 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. La méconnaissance des procédures par certains conseillers constitue la cause majeure des incidents rencontrés, ainsi qu'un mode opératoire interne complexe.

### Médiation sur assurance Emprunteur

Monsieur D., salarié, est client de LCL depuis 2009. Le client a contracté en 2019 un prêt immobilier pour le financement de sa résidence principale. Fin septembre 2019, le client, dans le cadre des dispositions prévues par la loi, a sollicité le Conseiller de son agence afin de changer d'assurance concernant ce prêt immobilier contracté auprès de LCL. Toutefois, afin d'adhérer à la nouvelle assurance emprunteur Z, le client a dû signer un avenant permettant d'enregistrer son accord ainsi que celui de la banque. Au 01/10/2020, le client a adressé un premier avenant non complété. Ayant procédé à sa correction, un second avenant conforme a été adressé par voie postale à destination des services centraux de la banque sans que ces derniers le reçoivent. Il convient de rappeler que l'enregistrement de ce document s'avère indispensable pour arrêter les prélèvements de l'assureur initial C. La situation actuelle pour le client est contraignante dans la mesure où il supporte deux cotisations pour le même prêt. La banque a demandé à plusieurs reprises au client d'adresser une nouvelle fois l'avenant, ce que le client refuse.

En effet, M D. redoute qu'un nouvel envoi de sa part, signifierait la reconnaissance d'une nouvelle erreur de sa part. A ce jour, le client a été prélevé durant 8 mois du montant des assurances des deux contrats. Malgré plusieurs réclamations adressées à la banque, le client n'a pas obtenu de LCL le remboursement des échéances mensuelles prélevées par C. Il convient de rappeler que la demande formulée par M D. concernant le règlement de deux primes d'assurances sur une durée de 8 mois, n'a pas été au final régularisée. En tout état de cause, la banque a accepté le principe de la substitution d'assurance du contrat de M D. Un avenant du contrat a été établi et validé par les deux parties, c'est uniquement le volet d'enregistrement administratif de cet avenant qui n'est pas satisfait à ce jour. Toutefois, il est regrettable que le client n'ait pas obtenu en temps utile les réponses à ses questions et à ses demandes, ce qui finit par figer la situation. Les échéances de l'assurance C. continuent à être prélevées, temps que l'avenant n'aura pas été enregistré par les services centraux de LCL. Afin que la situation soit débloquée, je propose que l'agence de L. qui dispose d'un exemplaire de l'avenant du contrat signé du client, adresse directement le document aux services concernés de la banque et qu'à titre exceptionnel, LCL procède au remboursement à destination de M D. des échéances prélevées par C. sur l'exercice 2020, pour un montant total arrondi à 200 EUR.

\*\*\*\*\*

## 7 – **Recommandations**

### 7-1 **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.

**Il convient de privilégier et d'encourager la résolution des différends avec la clientèle au niveau local, en favorisant 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.**

### 7-2 **Recommandations propres à certaines catégories de litiges**

- Fonctionnement du compte :

- ✚ Améliorer le fonctionnement des comptes des majeurs protégés ;
- ✚ 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
- ✚ Rappel des risques d'arnaque aux chèques remis à l'encaissement sans vérification de leur origine
- ✚ 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.

- Clients en situation de fragilité financière :

- ✚ Porter une attention particulière aux clients répondant aux critères de fragilité financière
- ✚ Réaliser à périodicité annuelle un entretien avec les clients ayant régulièrement des frais sur incidents élevés afin d'examiner leur situation financière et leur proposer les cas échéant une offre de services adaptée à leur situation

\*\*\*\*\*

## 8– Conclusion

Au terme de cette présentation du rapport 2020, 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, désormais largement engagée pour l'ensemble de l'activité de banque de détail est en train de connaître une forte accélération avec le contexte de crise sanitaire. La période charnière qui se profile en ces temps de crise sanitaire aura des répercussions sur l'ensemble du secteur bancaire. Les banques traditionnelles entrent donc dans une phase où elles doivent transformer de façon plus forte et plus rapide leur modèle de distribution. La crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19 a généré une transformation accélérée et potentiellement pérenne des usages. Durant le confinement, 50% des clients ont réalisé des transactions à distance qu'ils effectuaient habituellement en agence et souhaitent conserver ce mode d'interaction. Cette accélération est marquante et constituera certainement un point de non-retour dans l'évolution du processus de transformation digitale. Rappelons qu'alors que le taux de transformation des opérations classiques en opérations digitales progressait ces dernières années de quatre ou cinq points par an, celui-ci a soudainement bondi d'une vingtaine de points durant le confinement. Toutefois, il convient de veiller à l'interaction humaine jugée essentielle dans un contexte où l'expérience digitale bancaire n'est pas encore perçue comme suffisamment performante. Là encore, il est utile de rappeler que le rôle du conseiller reste le principal facteur de satisfaction pour le client. Néanmoins, même avant la crise sanitaire provoquée par l'épidémie de COVID-19, plus de 50% des clients étaient déjà prêts à une expérience 100% digitale, sous réserve que cette dernière soit plus aboutie. Face à ces évolutions qui engendrent des modifications significatives dans l'organisation de la distribution bancaire, le « capital confiance » apparaît aujourd'hui essentiel dans la relation commerciale banque/client. Les transformations déjà engagées devraient aboutir à 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, et à la rationalisation des opérations qui permettra pour l'organisation des banques d'être plus agiles en optimisant les processus de back-office. Ces évolutions ont pour objectif également de fluidifier les relations entre la banque et les clients ainsi que d'améliorer la qualité des processus. Toutefois, la mise en place de ces nouvelles organisations pourra engendrer des différends, voire des 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 LCL Mon Service client), 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](http://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 de LCL Mon Service client. 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](http://lcl-mediateur.fr)