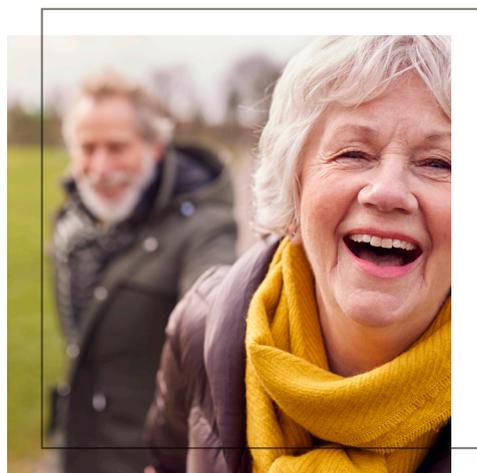
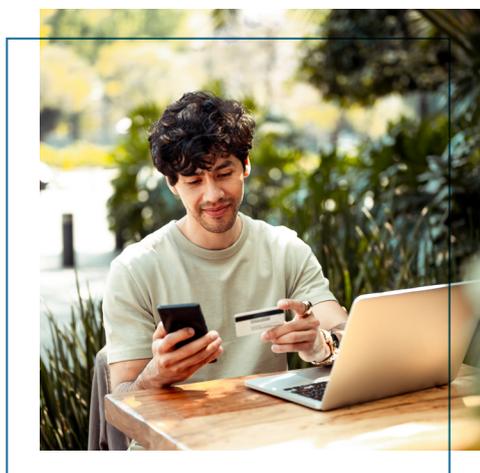
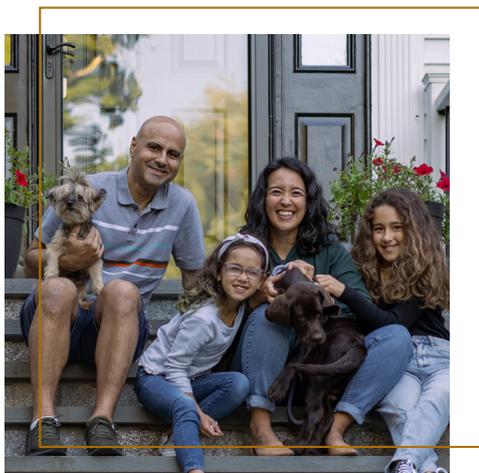


Rapport annuel 2021



MÉDIATION
LCL

Edito

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 2021. Au terme d'un cycle de six 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 la maturité des comportements des consommateurs qui semble traduire de leur part une appropriation de cet outil de résolution des litiges entre ceux-ci et leur banque. Le contexte règlementaire ainsi que l'action des Médias ont permis de sensibiliser directement les consommateurs de produits et services bancaires sur l'intérêt du recours à la médiation en cas de litige. 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 de façon dématérialisée. 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 le 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 outre les sujets monétaires et financiers récurrents, ceux qui ont dans ce contexte impacté plus particulièrement la relation banque/client chez LCL. Parmi ceux-ci, il convient de relever une augmentation des fraudes aux moyens de paiement dont la proportion atteint près de la moitié des avis rendus. Cette progression découle de la forte augmentation du volume des paiements en ligne. Comme pour les exercices précédents, le rapport annuel d'activité met en lumière les principales problématiques rencontrées par le médiateur au cours de l'année écoulée. En rappelant les sujets de réclamations les plus fréquemment soulevés, le rapport fournit des exemples de litiges traités. Enfin, il formule des recommandations à l'endroit de la banque afin de compléter sa démarche d'évolution permanente de sa qualité de service. Ceci me permet de rappeler d'une part que le rôle du Médiateur consiste, en recourant à la traçabilité des transactions, à déterminer la part des responsabilités de chacune des parties et que d'autre part la médiation constitue une opportunité essentielle d'amélioration du service rendu à la clientèle, en supprimant des dysfonctionnements constatés, en résolvant des problématiques rencontrées par la clientèle et en rétablissant le dialogue entre la banque et le client.

“ Le contexte réglementaire, ainsi que l’action des Médias, ont permis de sensibiliser directement les consommateurs de produits et services bancaires sur l’intérêt du recours à la Médiation en cas de litige. »

SOMMAIRE

1
**A propos de la Médiation bancaire
et de son application chez LCL 6**

2
Comment saisir le Médiateur 8

3
La démarche du Médiateur 10

4
Activité du Médiateur 12

5
**Analyse des réclamations
traitées par le Médiateur 14**

6	Les thèmes de réclamations relevés en 2021	20
	6.1 Le fonctionnement du compte	22
	6.2 Les frais et commissions	24
	6.3 Les moyens de paiement (chèques, virements, cartes bancaires)	25
	6.4 L'épargne et les placements.....	30
	6.5 Les opérations de crédits immobiliers	31
	6.6 Les assurances emprunteurs	33

7	Recommandations	34
	7.1 Recommandations à caractère général	34
	7.2 Recommandations propres à certaines catégories de litiges	35

8	Conclusion	37
	Annexes	38

A PROPOS DE LA MÉDIATION BANCAIRE ET DE SON APPLICATION CHEZ LCL

La médiation de la consommation est un recours reconnu et couramment utilisé en France. C'est un moyen extra-judiciaire, rapide et gratuit, accessible aux clients des établissements bancaires lorsque ceux-ci sont confrontés à des litiges qui les opposent à leur banque. 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 renforcer 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'Établissement, 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. Enfin la médiation pour être acceptée des requérants doit s'accompagner d'une démarche pédagogique à destination des clients consommateurs.

Le champ de compétence du Médiateur est défini par la loi et les recommandations de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). La Charte de la médiation en précise les contours. Les propositions de médiation n'ont pas de force contraignante, chaque partie demeure libre de les accepter ou de les refuser. Il convient de rappeler que la médiation bancaire constitue une source d'informations précieuses 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 Commission d'Évaluation 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 au-

près 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 11 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 Ma Réclamation ». Tout client peut saisir le médiateur dès lors qu'il n'est pas satisfait des suites données à sa réclamation par la banque.

Insatisfait, le client peut donc avoir recours au médiateur (saisine). En effet, si aucune solution n'a pu être trouvée par l'agence ou « LCL Ma Réclamation », 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.

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 moyen de 10 jours l'informant de l'éligibilité de sa demande. Compte tenu de la situation sanitaire et des contingences relatives au télétravail, les délais d'acheminement et de traitement des demandes ont été allongés, en restant toutefois correctement maîtrisés.

Ainsi, le délai moyen de transmission de l'avis au client a été de 74 jours calendaires en 2021.



CONFORMÉMENT À LA RÉGLEMENTATION ET À LA CHARTE DE LA MÉDIATION, LE MÉDIATEUR EST SAISI PAR ÉCRIT

Les étapes sont les suivantes :

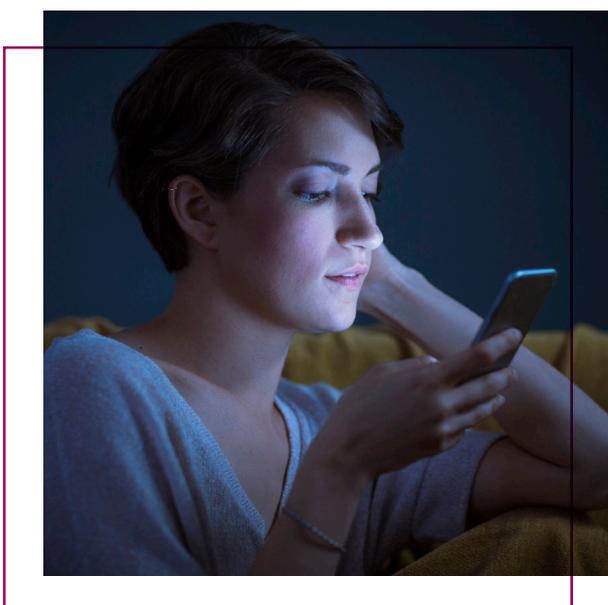
- 1** Etude de recevabilité
 - 2** Dossiers non éligibles écartés
 - 3** Dossiers éligibles (mais recours non épuisés) renvoyés vers LCL
 - 4** Dossiers recevables à la médiation
 - 5** Recueil des informations et des pièces justificatives des deux parties
 - 6** Analyse des documents
 - 7** Proposition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

3 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.



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.

ENGAGÉ, je recherche avec le client et l'établissement financier une solution équitable.

IMPARTIAL, je positionne en égalité le client consommateur et l'établissement bancaire avec lequel il est en désaccord.

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

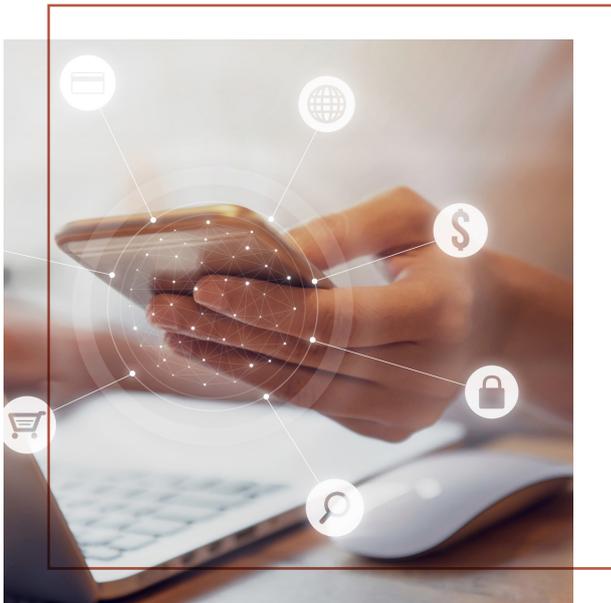
4 ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR

Dans le cadre du dispositif de médiation issu de la transposition en droit français de la Directive relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de la 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 65% 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 légère augmentation du taux de recevabilité des demandes de médiation.

Il convient de rappeler 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 toujours 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 de 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 jusqu'aux problèmes de communication avec la banque. Il convient de rappeler que 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 pro-

duits peuvent générer, tant pour elles-mêmes que vis-à-vis de la clientèle. Toutes ces difficultés sont potentiellement génératrices de conflits. Il est utile de rappeler que la très grande majorité des clients insatisfaits ne le font pas savoir et de ce fait risquent de quitter leur banque. Cette menace doit amener les banques à définir et à bien traiter les réclamations de leurs clients. 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 Ma Réclamation »). Une part significative des avis favorables rendus se matérialise par une indemnisation financière du client, et dans tous les cas 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 ou d'accéder à sa demande, 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 dossiers non recevables pour défaut de traitement préalable par la banque reste particulièrement élevé, ceci étant encore dû à une méconnaissance par la clientèle des modalités de saisine du médiateur.



À la suite de l'examen des 3 850 réclamations reçues au cours de l'année 2021, le Médiateur a décliné sa compétence dans 723 dossiers, soit 18,77 % (contre 21,70 % des cas en 2020 représentant 999 dossiers). Quant au nombre de médiations rendues chez LCL, il a légèrement diminué en 2021, passant de 239 en 2020 à 232 en 2021 soit une réduction de 3 %.

Il ressort toujours une progression des dossiers de fraude à la carte, aux chèques et aux virements, mais la disparition des cas de charge-back.

Sur 232 avis rendus, 125 ont donné totalement ou partiellement raison au client, soit 54 % 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. 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.

INTERRUPTION DES MÉDIATIONS

- Les médiations sont déclarées interrompues dès lors qu'il n'y a plus matière à les poursuivre. Il y a lieu de recenser 2 motifs d'interruption :
- Les dossiers réglés par l'établissement bancaire avant remise de l'avis du Médiateur. Il y a simultanéité de la demande faite à la banque par le Médiateur et règlement du litige par la banque en donnant satisfaction au client.
- Le désistement du requérant qui abandonne sa démarche

CONTESTATION DES MÉDIATIONS

Mes avis sont adressés au requérant et à la Direction de la banque. Les parties disposent d'un délai de 30 jours à compter de la date figurant en tête de l'avis pour accepter ou décliner son application. Les parties qui refusent l'avis du Médiateur lui font savoir par courrier. Même si la proposition de solution ne s'impose pas à la banque, l'ensemble des recommandations formulées par le Médiateur en 2021 ont été acceptées par LCL.

Près de 76 % des clients ont accepté les conclusions des médiations. En cas de désaccord, les requérants ont la possibilité de poursuivre leur contestation en se pourvoyant devant une juridiction, à l'encontre de la position de la banque. Il convient de rappeler que l'avis du Médiateur est insusceptible de recours. L'avis ne lie pas les parties. Le résultat de la médiation reste confidentiel. La position du Médiateur ne doit pas être produite, ni invoquée en justice, sauf accord exprès des parties, sous peine de nullité de la procédure.

ANALYSE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR

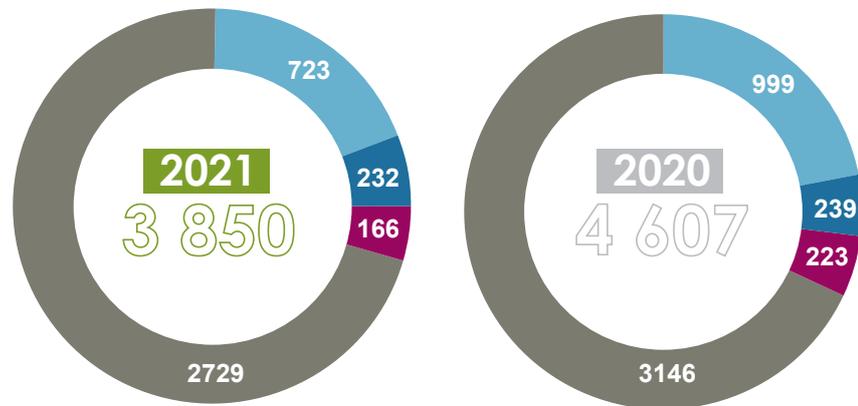
Le volume des réclamations adressées au médiateur a baissé en 2021, totalisant 3850 demandes contre 4607 en 2020, **soit une diminution de 16,4 %.**

ORIGINE DE LA SAISINE

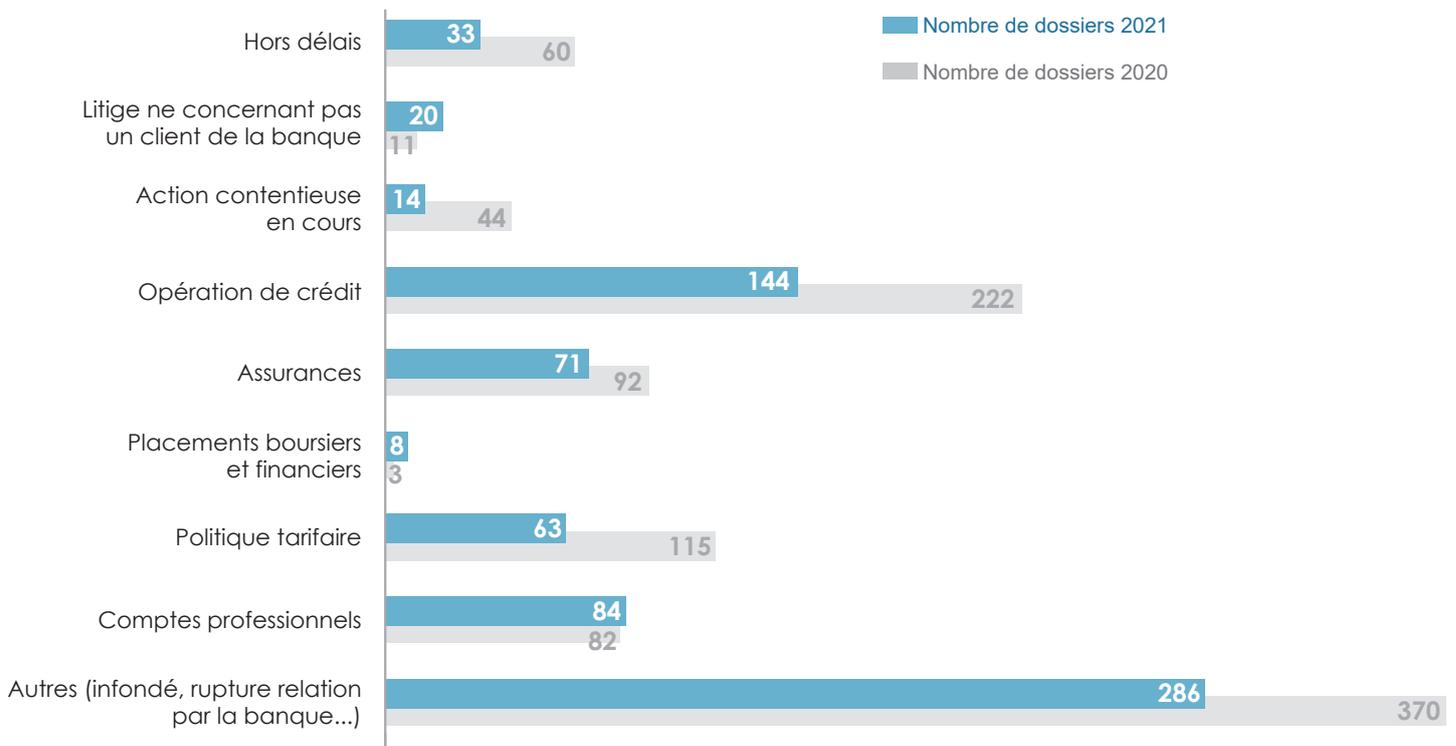
	NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS EN 2021	NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS EN 2020
Par le client	3446	4214
Par l'intermédiaire d'associations	24	19
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	29	29
A l'initiative d'une association tutélaire	62	43
AMF	0	0
Autres (procuration, représentant légal)	289	302
TOTAL	3850	4607

RÉCLAMATIONS

- Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés
- Réclamations que le Médiateur a estimées hors du champ de sa compétence
- Réclamations recevables traitées par le Médiateur
- Réclamations immédiatement prises en charge par la Banque



MOTIFS INVOQUÉS POUR LES RÉCLAMATIONS ESTIMÉES HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE

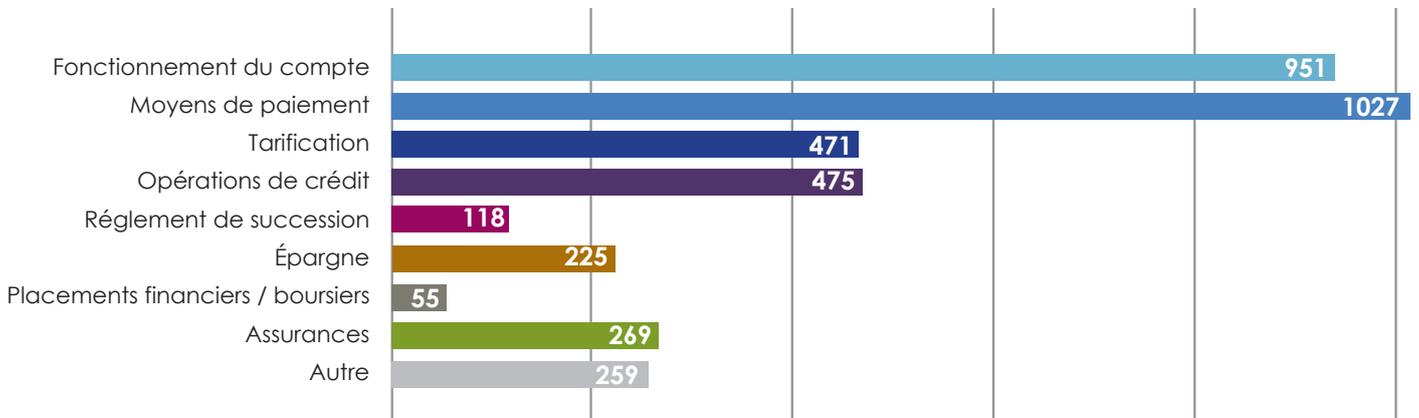


THÈMES DES DOSSIERS REÇUS

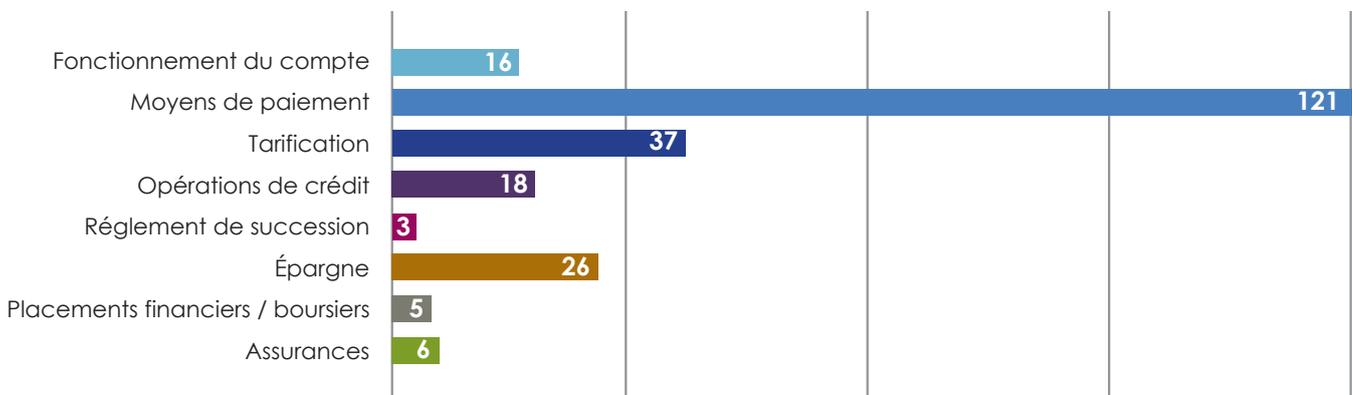
La thématique la plus évoquée par le clients auprès du médiateur concerne **les moyens de paiement.**

	DOSSIERS REÇUS À LA MÉDIATION	LITIGES PERSISTANTS AYANT FAIT L'OBJET D'UN AVIS RENDU PAR LE MÉDIATEUR
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	951	16
Ouverture, clôture, transfert de compte, mobilité bancaire	561	7
<i>Dont clôture à l'initiative du client</i>	418	7
<i>Dont clôture à l'initiative de LCL</i>	51	0
<i>Dont mobilité bancaire</i>	50	0
Compte majeur protégé	38	4
Interdiction bancaire	49	0
Contestation d'écriture, succession, SBI, contentieux, surendettement...	303	5
RÈGLEMENT DE SUCCESSION	118	3
MOYENS DE PAIEMENT	1027	121
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	442	62
<i>Dont fraude à la carte</i>	371	57
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	301	29
<i>Dont fraude au chèque</i>	149	27
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	284	30
<i>Dont fraude au virement</i>	129	22
VENTES AVEC PRIMES	0	0
VENTES GROUPÉES	2	0
TARIFICATION	471	37
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	364	20
<i>Dont problématique de fragilité financière</i>	146	11
Tarification/fonctionnement de compte titres	7	2
Tarification/autres	100	15
OPÉRATIONS DE CRÉDIT (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)	475	18
<i>Dont problématique mesures COVID</i>	24	0
ÉPARGNE (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée et assurance vie...)	225	26
PLACEMENTS FINANCIERS/BOURSIERS (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)	55	5
ASSURANCES	269	6
<i>Dont problématique substitution d'assurance emprunteur</i>	78	1
AUTRES (accueil, relations client/banque, politique commerciale, renseignements, recherches,...)	257	0
TOTAL	3850	232

THÉMATIQUES DES SAISINES



THÉMATIQUES DES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS RENDUES



Le nombre de saisines jugées recevables par le médiateur a légèrement baissé (-3%) pour atteindre **232 propositions de solution rendues en 2021** contre 239 en 2020.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

(en nombre de dossiers concernés)

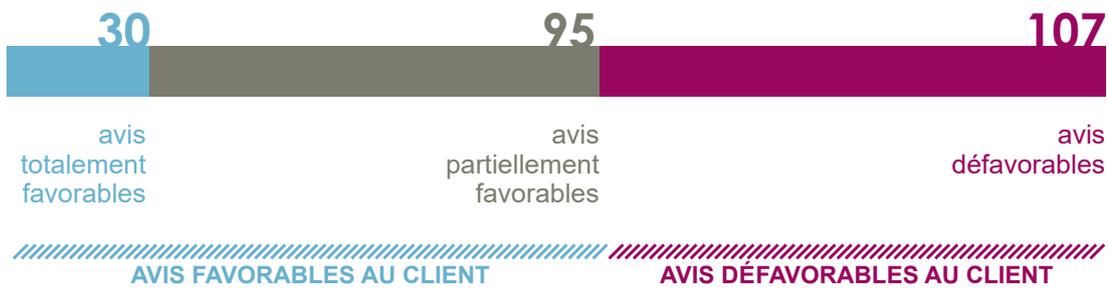


Délai moyen
de réponse en jours

74

AVIS RENDUS

(en nombre de dossiers concernés)



SUIVI DES AVIS

(en nombre de dossiers concernés)



MONTANTS PAR DOSSIER

	MONMANT DU PRÉJUDICE INVOQUÉ	MONMANT DES RÉTROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	50 €	50 €
Maximum par dossier	170 000 €	15 778 €
MOYENNE	5 337 €	535 €

THÈMES DE RÉCLAMATIONS RELEVÉS EN 2021

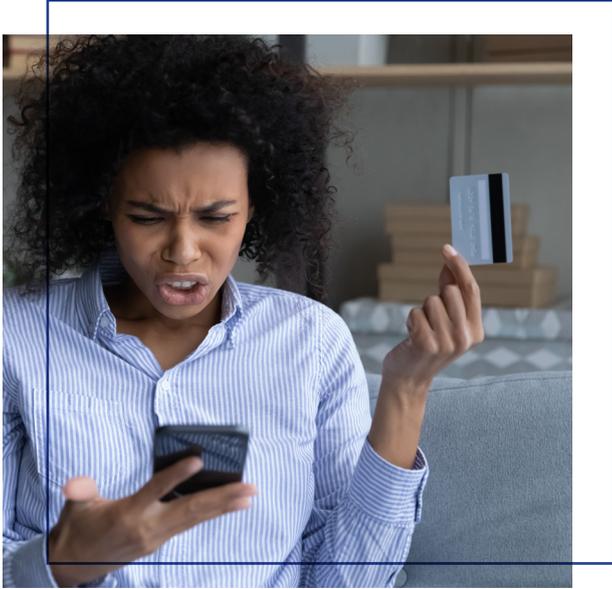
L'année 2021 restera marquée pour notre organisation et les relations avec les clients consommateurs par les effets de la crise sanitaire. Toutefois, l'évolution de l'activité n'a pas relevé de tendances ou orientations se différenciant de celles observées sur les dernières années.

Dans le prolongement de 2020, nous avons assisté à une augmentation des achats en ligne et des paiements dématérialisés. Aussi, les saisines reçues en médiation ont progressé de la même façon, et **la part des réclamations concernant les moyens de paiement a cru sensiblement représentant désormais près de 25 % du volume de dossiers traités.**

Il convient également de relever sur la dernière période la progression du canal internet utilisé par la clientèle pour nous adresser les saisines.

Même si les périodes de confinement total liées à la pandémie n'ont pas été reconduites en 2021, la clientèle a gardé ses habitudes de consommation en maintenant un niveau important d'achats en ligne.

Le développement des paiements dématérialisés a généré en parallèle la multiplication des escroqueries, ainsi que des arnaques aux faux sites marchands. **Les fraudes relatives aux techniques de phishing et au détournement d'informations à caractère confidentiel liées aux comptes des clients ainsi qu'aux moyens de paiement se sont également multipliées.** Bien que les systèmes d'authentification forte répondant aux exigences de la DSP2 aient fait l'objet d'une généralisation au sein des réseaux bancaires, le nombre d'escroqueries continue de progresser. Leur origine est diverse : usurpation d'identité, usurpation de qualité, intervention par ruse, emploi de manœuvres frauduleuses visant à tromper une personne en utilisant par consentement ou à son insu son compte à des fins frauduleuses. **L'abus de confiance est caractérisé. Ce sujet constitue désormais le thème majeur des cas pour lesquels je rends un avis.** A noter que cette problématique concerne aussi bien une clientèle jeune, souvent



la cible de fraudeurs organisés qui est approchée via les réseaux sociaux avec la promesse de gains rapides, qu'une clientèle âgée en état de vulnérabilité physique et psychique.

Enfin, il est utile de relever des failles concernant la protection des équipements téléphoniques qui sont enregistrés en qualité de matériel de confiance dans les espaces sécurisés des clients de la banque. **L'année 2021 enregistre également un nombre toujours important 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 (frais de tenue de compte), 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 représentent toujours un volume constant.

Le contexte économique actuel impacte encore davantage la clientèle « fragile », en proie à des difficultés qui sont génératrices de frais bancaires à l'occasion des incidents de paiements constatés.

Outre les problématiques concernant le fonctionnement du compte, le nombre de demandes relatives aux incidents concernant le traitement des dossiers de crédit (immobilier ou consommation) reste constant. Toutefois, **le volume lié aux dossiers d'Assurance emprunteur tend à se réduire.** Il s'agit plus particulièrement de retards ou incidents générés à l'occasion du changement d'assureur. Aussi il m'a paru utile de consacrer 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 (ces éléments sont repris en annexe).

6.1

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 complexité des procédures ou défaut de communication.

MÉDIATION SUR UNE CLÔTURE DE COMPTE

Les faits

Monsieur N. conteste le montant du solde débiteur de son compte LCL que la banque lui a réclamé pour satisfaire sa demande de clôture de son compte. En effet, en mai 2010, M N. avait contacté son agence pour demander la clôture effective de son compte bancaire. A l'occasion de cette demande, M N. a satisfait aux obligations de clôture demandées par la banque. Le solde de son compte a bien été viré sur le compte de sa nouvelle banque mais un prélèvement trimestriel non annulé a mis le compte en situation débitrice empêchant la clôture du compte. En 2019, le client a reçu un courrier de la banque expédié à son ancienne adresse l'informant que son compte n'était toujours pas clôturé et qu'il subsistait une autorisation de découvert de la banque. Cette situation a été alimentée sur les dernières années par des prélèvements successifs correspondant à des assurances bancaires et par des frais d'incidents et intérêts débiteurs qui se sont cumulés (montant total de 735,56 €). Le changement d'adresse du client n'ayant pas été réalisé, tous les courriers émanant de la banque ont été adressés à l'ancienne adresse du client. La contestation de M N. a été immédiate et ce dernier a adressé un courrier à son agence pour réitérer sa demande de fermeture de compte et signaler que la nouvelle adresse n'a pas été prise en compte malgré l'information transmise à l'agence. La demande de couverture du solde par la banque a fait l'objet d'une couverture à hauteur de 720,05 € par le client et d'un virement « satisfaction client » de 15,50 € versé par la banque qui a permis de clôturer le compte.

L'analyse

Il convient de relever que le client a bien reçu différents courriers entre 2010 et 2020 émanant des services de LCL l'avertissant de la position débitrice de son compte. L'examen des pièces fournies par le client confirment bien sa volonté de mettre fin à la relation commerciale avec LCL. Toutefois nous pouvons relever certains dysfonctionnements dans le suivi du dossier de ce client, en premier lieu la demande de clôture a bien été réceptionnée et satisfaite partiellement dans la mesure où le solde de l'époque a bien été transféré sur le compte de la nouvelle banque du client, en second lieu sur le changement d'adresse non effectué. Il est regrettable que la nouvelle adresse du client n'ait pas été enregistrée. Le compte n'étant pas clôturé, plusieurs écritures ont été enregistrées au débit de celui-ci. Enfin les différentes relances adressées par le client à la banque n'ont pas fait l'objet de réponses circonstanciées. Il convient de relever que les paiements présentés ont été honorés dans la mesure où le client bénéficiait d'une autorisation de découvert. Compte tenu de certains dysfonctionnements constatés dans le suivi du dossier du client, je recommande à la banque d'effectuer à destination de M N. un geste commercial en lui versant un montant de 500 €.

MÉDIATION SUR LE FONCTIONNEMENT D'UN COMPTE D'UN MAJEUR SOUS PROTECTION

Les difficultés rencontrées par les tuteurs ou curateurs dans la gestion du compte de leur protégé sont bien réelles. Le système d'information de la banque ne leur permet même pas la gestion des dépenses et charges courantes du protégé. Cette situation alourdit considérablement la gestion des opérations courantes au quotidien.

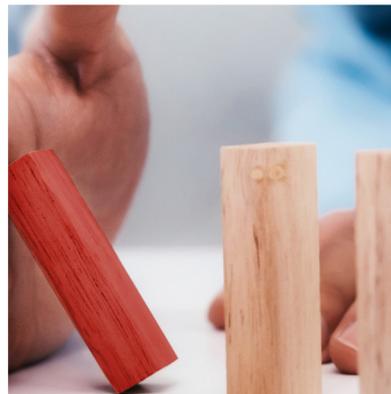
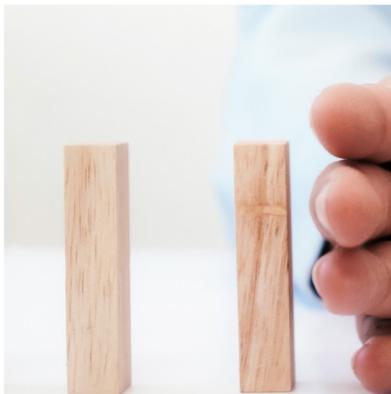
Les faits

Madame Y., retraitée, âgée de 90 ans, est cliente de LCL depuis 1969. Mme Y. est titulaire d'un compte de dépôt. Par jugement du Tribunal, Mme Y. a été placée sous curatelle renforcée. Fort de cette décision, la curatrice de Mme Y. a prévenu l'agence pour la mise en place du compte sous curatelle. Des problèmes de communication entre l'agence qui gère le compte de Mme Y. et la curatrice ont retardé la mise en œuvre de la procédure et abouti selon celle-ci à n'enregistrer dans le système d'information de la banque la mise sous curatelle qu'à la date du 11 juin 2019. La curatrice reproche à la banque ce retard qui serait à l'origine d'un préjudice pour la majeure protégée. En effet, durant la période de non prise en compte de la curatelle, Mme Y. a le 10 avril 2019 effectué un retrait de son PEA représentant un montant de 15 778 € et a effectué des retraits et paiements en dehors du contrôle de sa curatrice. Cette dernière a effectué plusieurs démarches et relances auprès de l'agence ainsi que du service « LCL - Mon service client » afin d'obtenir le remboursement au profit de la majeure protégée du montant retiré par celle-ci lors de la liquidation de son PEA, soit 15 778 €, ainsi que le remboursement de son découvert, soit 1 147,16 €. Au regard des mouvements enregistrés sur le compte, la curatrice relève la situation débitrice du compte de la protégée et l'interdiction bancaire qui en a résulté.

L'analyse

C'est par la décision rendue par le tribunal qu'un jugement de mise sous curatelle renforcée a été prononcé en octobre 2018, désignant Mme X en qualité de curatrice de Madame Y., pour l'assister et la contrôler dans la gestion de ses biens et de sa personne. LCL a été informé de cette mesure de protection par un courrier provenant du curateur le 10 janvier 2019. En date du 10 avril 2019, Madame Y. s'est présentée à son agence et a demandé à effectuer un retrait partiel de son PEA pour un montant de 15 778 €. Cette opération constitue un acte de disposition qui ne pouvait s'effectuer qu'avec la signature conjointe de la curatrice et de la majeure protégée. A la suite de cette opération non autorisée, Madame Y. a fait usage des fonds par de multiples règlements soit par chèques soit par retraits espèces sous sa seule signature. En conséquence, la responsabilité de la banque est engagée. Celle-ci a reconnu partiellement sa responsabilité en proposant à la curatrice une indemnisation à hauteur de 4683,93 € que celle-ci a refusé.

Au vu des éléments du dossier, je recommande le remboursement de la somme de 15778 € en faveur de Madame Y. D'autre part, concernant le découvert occasionné par les dépenses excessives de Madame Y. et les désagrèments engendrés par sa mise en interdiction bancaire, je considère que ceux-ci ont été indemnisés par la banque, dans la mesure où l'agence a procédé au crédit de 1720 € correspondant à l'annulation de chèques non conformes. Enfin, concernant l'interdiction bancaire, je recommande à LCL de procéder au plus vite à la levée du fichier Banque de France, la position créditrice permettant la régularisation de tous les chèques et la surface financière de Madame Y. ne justifiant pas cette interdiction.



6.2 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 déjà 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. La situation n'ayant pas évolué sur ce point, je souligne à nouveau cette nécessité. Par ailleurs, la mise en œuvre de la tarification pour la tenue de compte reste toujours un point de réticence pour la clientèle qui domicilie ses revenus et conteste souvent devoir payer un service qui précédemment était gratuit, mais surtout qui est prélevé malgré l'exonération prévue par le guide tarifaire de la banque.

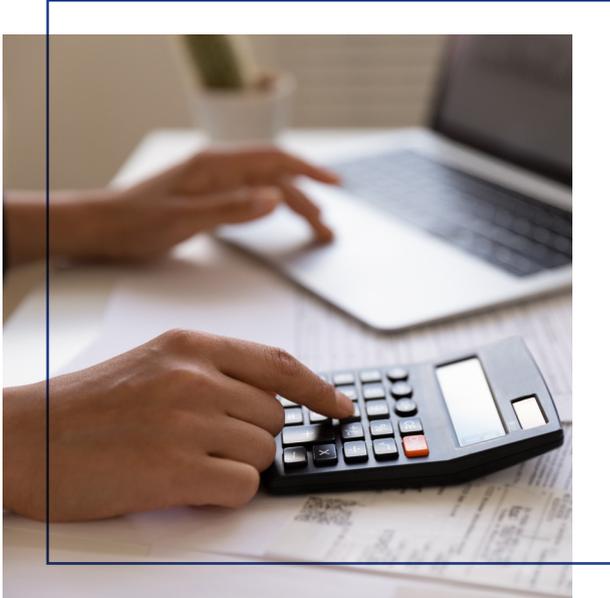
MÉDIATION SUR FRAIS BANCAIRES

Les faits

Monsieur G. est en proie à des difficultés financières permanentes. La requête du client concerne la suppression de l'autorisation de découvert d'un montant de 500 €, qui selon le client aurait été réalisée sans information préalable. Par ailleurs M G. relève que l'octroi de deux prêts à la consommation ne serait pas conforme avec les déclarations de charges et de revenus, et serait entaché d'irrégularité (à savoir charges minorées et revenus surestimés). M G impute la responsabilité de cette situation au personnel d'agence et conclut que les pratiques de la banque s'apparentent à de l'abus de faiblesse et un défaut de conseil. Enfin le client rappelle que la facturation de frais bancaires prélevés sur son compte par la banque sur les 3 derniers exercices s'est révélée importante, essentiellement au titre d'incidents de fonctionnement du compte. M G. conteste cette prise de frais relative à des incidents de paiement et sollicite le remboursement de ces frais. De plus, le client souhaite bénéficier d'une solution lui permettant de limiter la prise de frais en cas d'incidents. La banque, tout en confirmant ne pas avoir commis d'erreur dans le calcul des frais du client a dans un premier temps décidé d'examiner la situation de M G. en lui proposant une offre bancaire alternative adaptée à sa situation et qui lui permettrait de limiter la prise de frais en cas d'incidents de paiement.

L'analyse

Concernant la suppression de l'autorisation de découvert contestée par le client et plus précisément son information préalable, la banque a adressé un courrier de non renouvellement du découvert autorisé en date du 15 février 2021 avec prise d'effet au 14 juin 2021. Par ailleurs il convient de souligner dans ce dossier une série d'impayés enregistrés sur le compte du client qui ne mettent pas en cause la responsabilité de la banque. A l'examen des faits et de leur chronologie ainsi que des relevés de compte de M G., il ressort que les frais prélevés sont conformes à la réglementation en vigueur ainsi qu'à la grille de tarification de la banque. Suite aux sollicitations du client, il a été proposé par les services commerciaux de la banque la convention INITIAL, mieux adaptée à la situation financière du client, permettant entre autres de limiter la prise de frais en cas d'impayés. Il est regrettable que la banque ait tardé à mettre en place cette solution. Quant aux irrégularités relevées concernant les conditions d'octroi du prêt à la consommation, il convient de relever que l'offre a bien été signée par le client validant ainsi l'ensemble des informations déclarées précédemment. La responsabilité de la banque ne peut sur ce point être engagée. Considérant la situation personnelle du client, je recommande que la banque, à titre exceptionnel, procède en faveur de M G. au remboursement d'une partie des frais bancaires prélevés pour un montant de 500 €.



6.3 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 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.

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.

Les fraudeurs détournent le plus souvent 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.

Comme observé sur les dernières années, 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.

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.

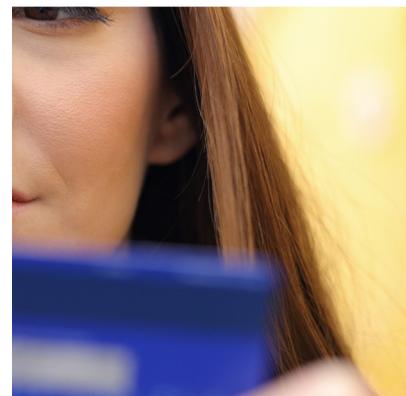
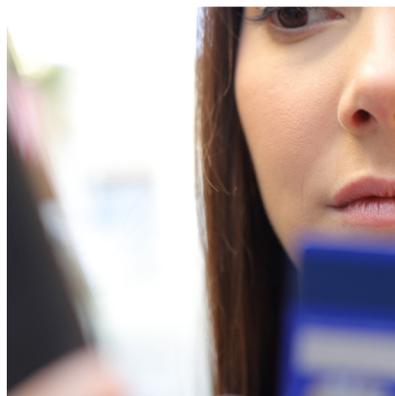
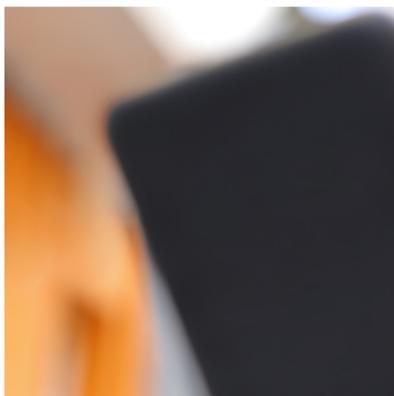
MÉDIATION SUR INCIDENT LORS DE RETRAIT D'ESPÈCES

Les faits

Mme B., cliente de la banque, s'est présentée au distributeur d'une agence LCL pour effectuer un retrait de 500 €. Cette opération engagée au moyen de sa carte bancaire sur un automate GAB situé à l'intérieur de l'agence, n'a pas abouti malgré deux tentatives de retrait. Mme B. a obtenu sans difficulté la restitution de sa carte bancaire, sans recevoir de message. La cliente s'est adressée au personnel de l'agence qui aurait pris note de l'incident. Toutefois, la cliente a constaté sur ses relevés que l'opération de retrait de 500 € avait généré un débit sur son compte sans que cette dernière n'ait perçu les espèces correspondant au retrait enregistré. Les démarches initiées par la cliente auprès de la banque n'ont pas permis de retrouver trace de cette somme, ni dans les services internes, ni auprès du prestataire en charge de la gestion des GAB. L'agence a refusé de rembourser cette somme à la cliente.

L'analyse

La bonne foi de la cliente ne peut être mise en cause. Mme B. a été sans conteste victime d'un dysfonctionnement de l'automate sur lequel elle a engagé son opération de retrait de 500 €, mais qui n'a pas abouti. Le visionnage des films enregistrés au sein de l'agence aurait dû permettre d'éclairer cette recherche. Toutefois, le délai de conservation des enregistrements par la banque étant largement dépassé, cette piste d'investigation n'a pu être poursuivie. Il convient de rappeler que dans tous les cas, la banque est responsable du bon fonctionnement de ses équipements de traitement automatisé des espèces et qu'à défaut elle doit prendre les mesures pour assurer le traitement physique des espèces au guichet. Les circonstances particulières auxquelles Mme B. a été confrontée nécessitent un traitement spécifique du préjudice que celle-ci a subi. Considérant la bonne foi de la cliente et son ancienneté au sein la banque, je recommande à la banque de procéder à titre exceptionnel à un geste commercial de 500 €.



Les faits

Mme A. invoque un manquement au devoir de conseil de la banque concernant la remise à l'encaissement de plusieurs chèques qui selon elle provenaient d'un accord avec un tiers qui lui aurait proposé un montage financier lucratif. Ainsi Mme A. devait mettre à disposition son compte bancaire afin de régler des encaissements de règlements provenant de négoce automobile entre la France et l'étranger. Ces opérations devaient lui être rémunérées par un montant de 3 000 €. Dans les faits, le compte de la cliente a été crédité d'un montant de 11 580 € par l'encaissement de 6 chèques. Il convient de préciser que Mme A. avait transmis à son interlocuteur un RIB qui devait servir à effectuer un virement sur son compte. A la suite la cliente a effectué deux virements pour un montant total de près de 8 500 €. Enfin selon le même procédé, Mme A. a été priée de transférer des fonds en support PCS Mastercard et en transfert Wise. Mme A. a été informée à la suite que les chèques remis à l'encaissement étaient impayés et volés. La contrevaletur de ces chèques a été débitée de son compte. Mme A. a déposé plainte pour escroquerie auprès d'une Autorité Judiciaire. Par ailleurs, la cliente se plaint de l'absence de vérification d'endos des chèques par la banque, qui selon elle est à l'origine de l'encaissement irrégulier des chèques remis à la banque. Les demandes de remboursement adressées par la cliente à son agence ainsi qu'à « LCL Ma Réclamation » ont fait l'objet en retour d'une réponse négative..

L'analyse

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 des opérations de virements ou de retraits d'espèces à destination de tiers plus ou moins identifiés. De nombreux sites de consommateurs et des alertes des autorités judiciaires informent les usagers de ces types d'arnaques sur lesquelles il convient d'être très vigilant. C'est à l'occasion de la présentation à l'encaissement des chèques, qu'ils ont été reconnus « volés ». Ces chèques ont été rejetés et la contrevaletur de ces formules a été débitée du compte de la cliente. Toutefois, dans le même temps, Mme A. a utilisé son compte pour effectuer des retraits d'espèces à destination du tiers fraudeur qui lui réclamait sous la menace des fonds. Concernant l'encaissement

du chèque, les règles précisées dans les dispositions générales de Banque précisent que : « les remises de chèques sont enregistrées sous réserve de l'encaissement effectif du chèque », en cas d'impayé : « Quelle que soit la date à laquelle il est constaté, votre compte est débité du montant du chèque ». Un délai de 60 jours est nécessaire pour s'assurer de l'encaissement définitif d'un chèque. Sans mettre en cause la bonne foi de Mme A., celle-ci a participé à une opération douteuse et risquée. Par crédulité, par manque de discernement, et par imprudence, la cliente a accepté de remettre des fonds à un tiers sans contrôle. Ce type de montage ne fonctionne que par l'adhésion de personnes qui espèrent des revenus mirobolants en exécutant scrupuleusement les instructions de tiers qu'ils ne connaissent pas pour la plupart. Mme A. disposait d'éléments suffisamment probants pour identifier au préalable une action frauduleuse. Concernant la réclamation de Mme A. portant sur l'endos des chèques, il convient de préciser que si la banque a l'obligation de vérifier que le chèque est endossé, donc signé au dos, la jurisprudence reconnaît qu'à défaut d'anomalies particulières sur le chèque, la banque est uniquement tenue de vérifier la présence de la signature au dos du chèque et non pas qu'il s'agit bien de celle du bénéficiaire. En effet, le chèque peut être endossé par un tiers, pour le compte du client. La Cour de Cassation a reconnu dans un arrêt du 23 septembre 2014 « que la remise des chèques à l'encaissement, accompagnés de bordereaux contenant des renseignements valant relevé d'identité bancaire dont seul le remettant pouvait être détenteur, était de nature à convaincre le préposé de la banque que ces endossesments émanaient du bénéficiaire des chèques ou, en tout état de cause, d'un tiers agissant pour son compte » et ce bien que les signatures du client et de l'endosseur soient différentes. La Cour de Cassation a donc considéré que la banque n'avait pas commis de faute. Quant aux chèques remis à l'encaissement, aucun élément ne permettait à la banque remettante de déceler qu'il s'agissait de chèques falsifiés. De plus, la Cour de Cassation précise dans une affaire similaire que la perte financière présentée par la victime résulte d'un défaut de provision du chèque litigieux et que la régularité de l'endos du chèque n'a aucune incidence sur la provision de celui-ci puisque, même si le chèque avait été régulièrement endossé, l'absence de la provision se serait également produite, (Cour de cassation, Chambre commerciale du 16 octobre 2012, pourvoi n°11-18.366). Au regard des éléments exposés, la responsabilité de la banque n'est pas engagée, aussi je recommande d'écarter la demande formulée par Mme A.

MÉDIATION SUR ACHATS ET RETRAITS FRAUDULEUX PAR CARTE A LA SUITE D'UN PHISHING

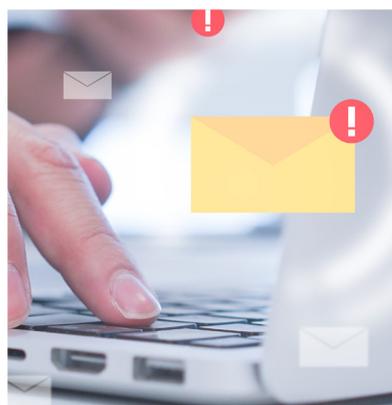
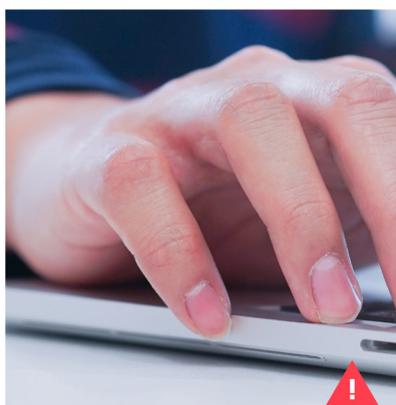
Le titulaire d'une carte de paiement doit conserver secrets non seulement les données de sa carte, avec la date de validité et son cryptogramme mais aussi son code confidentiel et les codes reçus par SMS sur son matériel téléphonique de confiance, qui ne peuvent être utilisés que pour la validation de la transaction qu'il a initiée. La communication de ces informations strictement confidentielles expose sa responsabilité au regard de l'escroquerie dont il est victime.

Les faits

A l'occasion de la réservation d'un véhicule de location, Mme M. invoque un manquement au devoir de conseil de la banque lors du règlement au loueur ainsi que la responsabilité de l'établissement bancaire au regard de l'escroquerie dont elle a été victime. En juin 2021, la cliente a répondu par l'intermédiaire d'une plate-forme spécialisée à une proposition de location d'un véhicule utilitaire, émanant d'un particulier. Mme M. a été contactée par un individu prétendant représenter le loueur, qui lui a demandé sous le prétexte de sécuriser la transaction, de traiter l'opération de règlement via CB en lui fournissant un lien internet sur un site spécialisé qui s'est révélé être faux. Ainsi l'interlocuteur a demandé à la cliente de renseigner un formulaire contenant les coordonnées bancaires du compte et de la carte dans le but de créditer son compte. La cliente s'est exécutée, tout en reconnaissant ne pas s'être méfiée, Mme M. a constaté quelque temps plus tard que son compte avait été débité de deux montants non autorisés qu'elle s'est empressée de réclamer à la banque. .

L'analyse

Tout d'abord il y a lieu de constater qu'il s'agit dans ce dossier d'une escroquerie fréquente qui consiste à collecter des informations par la technique du « phishing ». Le fraudeur a utilisé le prétexte du règlement d'une location afin de soutirer à la cliente ses données bancaires ainsi que celles de sa carte de paiement. De nombreux sites de consommateurs et des alertes des autorités judiciaires informent les usagers de ces types d'arnaques sur lesquelles il convient d'être très vigilant. A aucun moment un client de banque ne doit transmettre ses coordonnées carte, code confidentiel ou cryptogramme. Il est rappelé de façon incessante qu'aucune Institution, Personne morale ou physique, pas même la banque ne peut réclamer ce type d'information. A partir des informations transmises par Mme M., le fraudeur a procédé à des opérations à son profit. La banque ne peut être tenue responsable de la situation présentée par la cliente. Nous sommes en présence d'un litige qui résulte d'une escroquerie pour laquelle Mme M. est directement victime mais qui ne concerne pas la banque. Aussi au vu des éléments de ce dossier, et compte tenu de la responsabilité de la cliente qui a fait preuve d'indiscrétion dans la conservation de ses informations confidentielles, je ne peux que demander le rejet de la demande de Mme M.





Moyens de paiement : virements/transferts de fonds

MÉDIATION SUR TRANSFERT DE FONDS

Les faits

Monsieur L., client de LCL, a signalé dans un premier temps 6 opérations CB qualifiées de frauduleuses qui ont été effectuées en novembre 2020 à partir de son compte représentant un total de 1 511,20 €, puis trois autres opérations pour un montant de 781,68 € et qui ont toutes fait l'objet, après un examen des services internes de la banque d'un remboursement intégral en début d'année 2021. Dans le même temps, 3 virements ont été effectués à partir du compte bancaire du client, représentant un montant total débité de 3 950 €. Ayant constaté que son compte avait été débité de 3 950 €, le client s'est adressé à son agence pour exposer ces faits, en rappelant qu'il n'était pas à l'origine de ces prélèvements. Enfin M L. a déposé plainte pour utilisation frauduleuse de son compte auprès des autorités de police. Le client déclare avoir été contacté par un chargé de clientèle de la banque pour demande de confirmation de connexion et avoir répondu positivement sur la connexion tout en reconnaissant qu'il avait confirmé cette opération sans avoir compris la demande. .

L'analyse

Il y a lieu de souligner que la bonne foi de M L. ne peut être mise en cause. Le client a été victime d'une escroquerie. Toutefois, M L. aurait dû faire preuve de vigilance et de réserves au regard des questions posées et des instructions données par ses différents interlocuteurs. Ces opérations ont été effectuées frauduleusement à partir de la messagerie personnelle du client pour lequel une augmentation de plafond aurait été sollicitée ainsi que des ajouts de RIB. M L. conteste ces opérations pour lesquelles il n'aurait pas donné son autorisation. L'analyse de l'opération de prélèvement fait ressortir que ces opérations ont bien été initiées à partir de l'espace sécurisé du client. Au regard des éléments présentés, et notamment des déclarations confuses concernant l'appel d'un soi-disant chargé de clientèle de la banque, la responsabilité du client est engagée.

M L. a sollicité la banque pour effectuer une demande de retour des fonds, toutefois cette démarche n'a pu aboutir dans la mesure où la banque destinataire n'a pas obtenu l'accord des bénéficiaires des fonds. La responsabilité de LCL ne peut être mise en cause dans ce dossier, dans la mesure où ces opérations ont été réalisées sur son espace personnel de banque en ligne par la saisie de son identifiant et de son mot de passe qui constituent la preuve de son identité et de son consentement pour cette opération. En conclusion, je recommande à la banque d'écarter la demande de M. L.

6.4 ÉPARGNE ET PLACEMENTS

Le nombre de litiges concernant les Plans d'Épargne 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

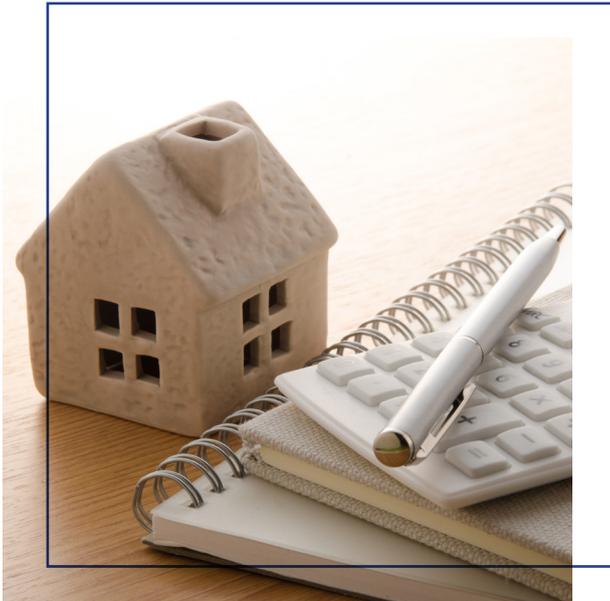
Les faits

En septembre 2012, Mme Z. a ouvert dans les livres de LCL un PEL avec un engagement d'alimentation régulier. Toutefois la cliente, par des versements exceptionnels effectués en maintenant ses versements réguliers, a dépassé le plafond réglementaire. Cette situation a eu pour conséquence la clôture automatique du plan et le versement des avoirs sur un compte épargne logement. La cliente a reçu en mars 2021 une information relative à cette opération initiée par la banque. Mme Z. s'est aussitôt manifestée auprès de l'agence pour contester la clôture du Plan et demander réparation au regard de son préjudice. Il a été répondu à la cliente que sa demande ne pouvait être satisfaite dans la mesure où le plafond de dépôt étant dépassé, le plan ne pouvait être maintenu au regard de la réglementation. De plus il a été signifié que la clôture concernait la réglementation du dispositif « PEL Lagarde » imposant la clôture de tout PEL au plus tard 5 ans après son échéance contractuelle. Or cette réponse ne s'est pas révélée adaptée à la situation du plan de Mme Z. .

L'analyse

Bien que la communication émise par la banque soit erronée, il n'en demeure pas moins que l'incident constaté par Mme Z. a pour origine le dépassement du plafond d'épargne de son plan fixé par la réglementation. Il y a lieu de rappeler que Mme Z. ayant adhéré au plan était informée de l'obligation réglementaire concernant les versements et les conséquences d'un dépassement de plafond. L'épargne logement tant sur le volet épargne que sur celui du financement obéit à des règles et contraintes précises auxquelles les banques ne peuvent déroger. Ainsi la procédure de clôture engagée par la banque est conforme à la réglementation. Toutefois l'agence de rattachement n'a pas délivré l'information quant à la situation du plan et au risque auquel la cliente s'exposait en cumulant les versements réguliers et les versements exceptionnels. La banque aurait dû avertir préalablement la cliente sur les conséquences d'un versement exceptionnel et devrait paramétrer son système d'information de manière à prévenir toute clôture de compte. Il convient d'admettre que l'opération de clôture du plan est irréversible.

En effet, s'agissant d'un produit encadré par des dispositions réglementaires auxquelles les établissements financiers ne peuvent déroger, le plan ne peut être ouvert de nouveau. Au vu des éléments de ce dossier, je considère équitable de tenir compte du défaut d'information à destination de la cliente et je recommande pour Mme Z. que la banque consacre une indemnisation totale de 1 000 € en réparation du préjudice subi.



6.5 OPÉRATIONS DE CRÉDIT IMMOBILIER

Pour rappel, le médiateur ne peut intervenir dans la prise de décision d'octroi, qui relève exclusivement du ressort de la banque. Toutefois celui-ci intervient sur les difficultés de mise en œuvre des financements et des modifications affectant l'instruction du dossier, sur 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 ainsi que des communications incomplètes ou erronées à destination des clients sur les décomptes fournis par la banque. Les incidents recensés sur ces sujets en 2021 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

Les faits

M et Mme D. ont contracté en juin 2021 un prêt immobilier pour le financement de leur résidence principale. Toutefois, à la suite de reports de rendez-vous à l'initiative de la banque et de dysfonctionnements constatés dans la constitution du dossier d'assurance emprunteur ainsi que d'erreurs de retranscription concernant le dossier de prêt (erreur de l'agence), la remise de l'offre de prêt a été de nouveau reportée ainsi que le rendez-vous chez le notaire pour la signature de l'acte authentique. Au regard de certaines lenteurs et dysfonctionnements dans la constitution et le suivi du dossier, les clients se sont manifestés auprès de la direction de l'agence et se sont plaints de la qualité de l'accueil qui leur a été réservé ainsi que plus globalement du manque de suivi de leur dossier. Les clients estiment avoir subi un préjudice tant pour les informations qu'ils n'ont pas reçues à temps, que pour les conséquences du retard dans la conduite de leur projet. Selon ces derniers, la responsabilité de la banque est engagée sur plusieurs points.

L'analyse

Concernant la réclamation formulée par les emprunteurs, il convient de souligner que le préjudice de ces derniers est bien réel. La banque a bien reconnu sa responsabilité au regard de la date de remise de l'offre qui s'est révélée erronée.

Par courrier, l'agence a informé les clients du versement d'un montant de 300 € au titre du dédommagement pour le préjudice occasionné lié au report de date de l'offre de prêt et au report de signature de l'acte notarié. Même si la situation a été finalement maîtrisée et les principaux effets corrigés, il n'en demeure pas moins que l'indemnisation versée aux clients se révèle insuffisante au regard de leur préjudice. Au regard du préjudice constaté, je recommande à LCL de procéder à titre exceptionnel au dédommagement de M et Mme D. d'un montant complémentaire de 700 € intégrant l'ensemble des préjudices exposés.

MÉDIATION SUR INCIDENT LIÉ À L'ARRÊT D'UN PROJET

Les faits

Mme B avait contracté en novembre 2019 auprès de LCL un prêt immobilier destiné à l'acquisition d'un bien à usage futur de résidence principale. Cette opération devait se réaliser dans le cadre d'une vente en état de futur achèvement (VEFA), avec période d'utilisation progressive et de mise en amortissement de 24 mois maximum. Suite à un retard trop important du promoteur dans la réalisation de l'immeuble, Mme B. a renoncé à son projet en date du 17 mars 2021. Ainsi, l'opération a été arrêtée et les fonds n'ont pas fait l'objet de déblocage. Selon la cliente, l'arrêt de l'opération aurait dû solder les différentes rubriques du contrat. Mme B. estime qu'elle est lésée par cette erreur qui l'amène à ne pouvoir récupérer les mensualités d'assurances préalablement versées à l'assureur. Selon la cliente, l'opération financière n'ayant pas été menée à son terme, la banque et l'assureur lui seraient redevables des cotisations d'assurance déjà versées.

L'analyse

Il s'agissait pour ce dossier d'une VEFA avec une période d'utilisation progressive du prêt. Bien que pour cette opération, le prêt n'ait pas été actionné, l'assurance est due sur la période d'engagement du projet. Les garanties prennent effet à la date d'acceptation de l'offre de prêt par l'emprunteur. Ceci constitue un gage de sécurité pour l'emprunteur qui est assuré dès la 1ère phase du projet, que le déblocage des fonds soit ou non intervenu. Par ailleurs il est regrettable que la cliente ait été entretenue par sa conseillère d'agence dans la perspective d'un remboursement de ses cotisations. D'ailleurs dès la conclusion de l'opération, il avait été confirmé à Mme B. que le paiement des cotisations d'assurance débiterait à la date de déblocage des fonds. Compte tenu du désagrément occasionné à la cliente par ce renseignement erroné, je recommande à la banque de bien vouloir consacrer un geste commercial d'un montant forfaitaire de 500 € à destination de la cliente.

6.6 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.

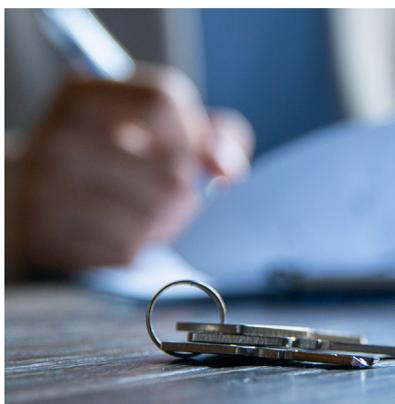
MÉDIATION SUR ASSURANCE EMPRUNTEUR

Les faits

En juillet 2018, M et Mme R. clients de la banque, ont sollicité leur agence dans le cadre des dispositions prévues par la loi HAMON, afin de changer d'assurance emprunteur concernant le prêt immobilier contracté auprès de LCL. Toutefois, afin d'adhérer à la nouvelle assurance emprunteur, les clients auraient dû fournir avant l'établissement de l'avenant une attestation d'assurance émanant du nouvel assureur, prouvant que les garanties étaient au moins équivalentes au dossier initial conclu avec l'organisme d'assurance du groupe. Il y a lieu de souligner que l'enregistrement de ce document s'avère indispensable pour arrêter les prélèvements de l'assureur actuel. Cette attestation a été réclamée aux clients par les services de LCL. Toutefois, il convient de constater que ce courrier émis par l'agence crédit en ligne de la banque n'ait pas été adressé en recommandé AR à M et Mme R., qui assurent ne pas avoir reçu cette demande de la banque. Le bilan financier pour les clients est lourd dans la mesure où ils ont supporté deux cotisations pour le même prêt. La banque, n'ayant pas reçu le document requis n'a pas relancé les clients. La situation a été finalement régularisée en mai 2020. C'est donc sur une période de 22 mois que le montant des deux contrats d'assurance ont été supportés par les clients. Malgré deux réclamations adressées (tardivement) à la banque, tant à destination de l'agence que de « LCL Ma Réclamation », M et Mme R. n'ont pas obtenu de LCL le remboursement des échéances mensuelles prélevées par la compagnie..

L'analyse

La banque a accepté le principe de la substitution d'assurance du contrat de M et Mme R. Un avenant du contrat a été établi et validé par les deux parties, c'est uniquement l'enregistrement de l'attestation d'assurance du nouvel assureur qui n'a pas été produit préalablement à l'établissement de l'avenant. Il s'agit d'un défaut de communication et d'information entre la banque et le client. Il est regrettable, d'une part, que le courrier du 24 juillet 2018 émis par la banque n'ait pas été adressé aux clients en Recommandé AR et que par ailleurs le client n'ait pas obtenu en temps utile une relance de la banque sur la demande de fourniture de l'attestation d'assurance. Ce défaut de communication entre la banque et le client a contribué à figer la situation. Bien que la situation ait été débloquée, il y a lieu d'examiner la responsabilité des parties. La banque n'a pas assuré de suivi particulier sur ce dossier, et les clients se sont manifestés tardivement quant à la poursuite des prélèvements sur leur compte de dépôts. Pour conclure, je propose en équité que la banque procède au remboursement à destination de M et Mme R. d'une partie des échéances prélevées par l'assureur sur la période considérée, pour un montant total arrondi à 500 €.



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**. 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 :

- **En tout premier lieu rappeler l'impérieuse nécessité de répondre au client concernant ses demandes.** Un certain nombre de réclamations pourraient être évitées, si des réponses plus rapides et justifiées étaient formalisées aux clients faisant part de leurs différends. Le retard ou l'absence de réponse ne fait que conforter les requérants qu'ils sont bien victimes d'une erreur ou d'un manquement de la banque. La dégradation de la relation commerciale est souvent générée par une absence de réponse ou une information vague ou incomplète de la banque. Cette situation ne fait qu'accroître chez le client le sentiment de doute sur la fiabilité de l'établissement bancaire.
- **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.

Par ailleurs, il y a lieu 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 pour les 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.

Les difficultés rencontrées par les tuteurs ou curateurs dans la gestion du compte de leur protégé sont bien réelles. Même pour de modiques sommes, les opérations autorisées ne sont pas intégrées donc reconnues dans le système d'information de la banque. Cette situation alourdit considérablement la gestion des opérations courantes au quotidien et ne permet pas la mise en œuvre des modalités de protection.

Faire évoluer le mode d'identification des clients en situation de fragilité.

Pour les clients en situation de fragilité financière, Il est rappelé que LCL s'est engagé à :

- Prévenir le mal endettement et le surendettement à travers l'éducation budgétaire des clients,
- Adapter l'équipement bancaire de ses clients à leur situation

La banque dispose de ressources et de procédures bien adaptées pour faire face aux situations rencontrées. Aussi convient-il d'y recourir autant que nécessaire en agissant au maximum dans la prévention et l'anticipation. Dans les faits, il convient de :

- Porter ainsi une attention particulière aux clients répondant aux critères de fragilité financière et permettre de les identifier comme tels en toute autonomie par les conseillers.
- Proposer à périodicité annuelle un entretien avec les clients ayant régulièrement des frais sur incidents élevés afin d'examiner leur situation financière,
- Réaliser le cas échéant un diagnostic de la situation du client

Proposer après l'identification, l'offre dédiée à la clientèle concernée.

- Proposer un accompagnement et si besoin une offre de services adaptée à sa situation (exemple : offre INITIAL chez LCL).

- Rappeler aux conseillers que l'adhésion à cette offre par le client, ou son refus, ne dispense pas la banque de ses obligations en matière de limitation des frais, dès lors que le client peut être identifié comme « fragile ».

Optimiser les procédures de clôture de compte et/ou de transfert.

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, à un changement d'adresse non traité. En effet, le client peut être en situation débitrice vis-à-vis de la banque, dans certains cas sans le savoir, 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. Certains clients qui ne consultent la situation du compte que par les relevés et qui en raison de problème d'adressage découvrent tardivement l'ampleur de la situation de leur compte contestent les sommes qui leur sont réclamées par la banque.

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.

Communiquer auprès de la clientèle sur les règles techniques des opérations de paiement (chèques, virements, transferts internationaux, ...).

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

Sensibiliser le personnel de la banque à la fraude au chèque volé,

notamment en présence d'une remise de chèque déplacée suivie d'un virement.

Malgré les récentes évolutions mises en place par la banque

consistant à isoler les remises de chèques avant leur encaissement afin de vérifier leur conformité, ce type de fraude subsiste.

Rappel à la clientèle des risques d'arnaque aux chèques remis à l'encaissement

sans vérification de leur origine

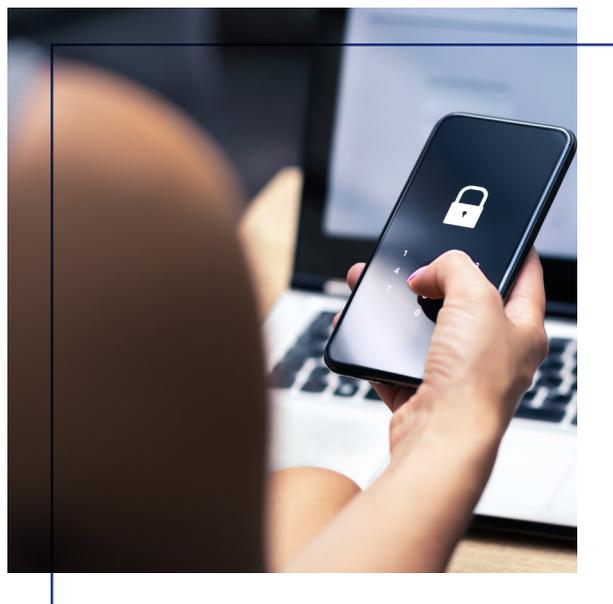
Pour le virement ou le transfert

identique au point précédent. En complément du contre appel systématique à destination du client, mise en place d'une lettre de décharge pour les virements concernant des placements atypiques.

En 2021, une vingtaine de dossiers ont été présentés au Médiateur par des clients de LCL contestant des virements effectués via leur banque en ligne au profit de comptes ouverts dans d'autres banques. Souvent ces requérants assurent n'avoir reçu aucun SMS lors de la création du compte bénéficiaire. S'agissant des insertions de RIB externes notamment ceux concernant les néo-banques, la banque a mis récemment en place des contrôles systématiques qui ont permis de faire reculer le nombre de fraudes. En effet, il semble que les procédures d'ouvertures de comptes des néo-banques se révèlent moins rigoureuses que dans les banques traditionnelles.

Pour la carte

rappel des règles de base de sécurité et de confidentialité de la carte et des données qui y sont attachées.



8 CONCLUSION

Au terme de cette présentation du rapport 2021, 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 à la suite du contexte de crise sanitaire. La transformation accélérée et potentiellement pérenne des usages relatifs à la consommation et par voie de conséquence à la réalisation des transactions et plus généralement à l'utilisation des moyens de paiements ont généré une accélération marquante dans l'évolution du processus de transformation digitale. Bien que les systèmes d'information des banques accompagnent ces évolutions, il convient de veiller à l'interaction humaine jugée essentielle dans un contexte où l'expérience digitale bancaire est encore récente. Dans ce contexte, le rôle du conseiller reste le principal facteur de satisfaction pour le client.

Au regard de ces évolutions qui engendrent des modifications significatives dans l'organisation de la distribution bancaire, le « capital confiance » apparaît plus que jamais essentiel dans la relation commerciale banque/client. Aussi convient-il de rappeler la nécessité pour la banque d'entretenir une proximité permanente avec son client au travers de l'écoute et de la réactivité au regard de ses besoins ou de ses demandes, mais aussi de la prévention

et de l'anticipation par rapport à son environnement et aux risques auxquels il peut être exposé. Ainsi, l'accélération des litiges concernant les moyens de paiement et notamment ceux relevant d'actions frauduleuses doivent inciter les établissements bancaires à poursuivre leurs efforts concernant le renforcement de la protection de leurs systèmes d'information. L'ensemble des évolutions décrites ont pour objectif d'optimiser et d'améliorer la qualité des processus de traitement des opérations mais aussi de fluidifier les relations entre la banque et les clients.

*Dans ce contexte,
la médiation
continuera à constituer
plus que jamais un
lien actif permettant
d'entretenir la qualité
des relations entre
les parties.*

ANNEXES

Fonctionnement du compte

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 ont l'obligation d'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 le 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.

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.

Comment bénéficier de l'offre spécifique ?

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

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

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

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

Pour les clients en situation de fragilité financière qui ont souscrit à l'offre spécifique, les banques françaises se sont engagées à plafonner à 20 euros par mois et 200 euros par an les frais d'incident bancaires de toutes natures. Cet engagement 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.

Moyens de paiements

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 chéquiers, 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

Contactez sans délai la banque afin d'évaluer la régularité des opérations de paiement non identifiées ou pour lesquelles peuvent être émis des doutes. Contactez 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.

Médiation

LA CHARTE DE LA MÉDIATION

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

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.

Icl-mediateur.fr