



# LA CHARTE DE LA MEDIATION POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS

**LCL a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients professionnels. Le terme « client professionnel » utilisé dans le cadre de la présente Charte de la Médiation représente les personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, ainsi que les associations.**

1. Le processus de Médiation a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends avec la clientèle professionnelle. Le recours au Médiateur auprès de LCL est gratuit pour le client professionnel (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ou assister par un tiers ou s'il sollicite un expert). La médiation est ouverte aux clients et anciens clients de l'établissement, à leurs ayants-droits, ainsi qu'aux prospects.
2. Le Médiateur pour les professionnels est une personnalité extérieure à LCL, reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il exerce sa mission en toute indépendance.
3. Avant de saisir le Médiateur, le client professionnel doit avoir formalisé par écrit auprès de la banque sa réclamation. Le Médiateur pourra être saisi si la réponse apportée par la banque ne satisfait pas le client professionnel ou à l'issue d'un délai de deux mois après la date d'envoi de la première réclamation écrite à la banque, que la banque ait répondu ou non. La saisine s'opère en français par courrier ou en ligne via le site internet du Médiateur : [www.lcl-mediateur.fr](http://www.lcl-mediateur.fr). Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la Médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais. Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent à la charge de la partie concernée. Un accusé de réception sera adressé au consommateur dès la réception de son dossier. Tout dossier doit comporter la copie de la première demande écrite et datée auprès du professionnel, une description circonstanciée des faits, le montant du préjudice estimé, le dépôt de plainte le cas échéant, les relevés de compte concernés, ainsi que tout document utile à la bonne compréhension de la demande.
4. Le Médiateur est compétent sur tous les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, de gestion de compte de dépôt et d'opérations de crédit. Ainsi le champ de compétence couvre l'ensemble des litiges relatifs aux prestations de la banque. L'intervention du Médiateur s'inscrit dans le cadre du respect de la liberté tarifaire dont dispose la banque, de sa liberté contractuelle, et de sa pleine responsabilité en matière de risque. Le Médiateur n'a pas compétence pour se prononcer sur des litiges résultant d'une divergence d'appréciation du risque liée à une opération d'octroi ou de rupture de financement, ces derniers étant du ressort du Médiateur du crédit aux entreprises. Les litiges relatifs à des services et placements financiers (tels qu'actions, obligations, OPCVM, SCPI, OPCI, contrats sur indices...), à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres (délai, contenu), à des problèmes de tenue de compte-titres sont de la compétence exclusive du Médiateur de l'autorité des Marchés Financiers (AMF).

**5. Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :**

- Le client professionnel 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 ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le client professionnel a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le client professionnel 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 professionnel. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client professionnel que de la Banque. LCL s'engage à transmettre au Médiateur, dans un délai maximal de 5 semaines, 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 de solution motivée en droit et en équité sur le différend. Il peut proposer toutes mesures propres à résoudre la difficulté.
- 9.** La proposition de solution du Médiateur ne lie pas les parties. Le Médiateur transmet sa proposition directement aux parties qui disposent d'un délai de 30 jours suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci. Lorsqu'elles décident de s'y conformer, elles peuvent demander auprès du juge l'homologation de cet accord afin d'y donner force exécutoire. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la proposition de solution rendue en droit et en équité par le Médiateur pouvant être différente de la décision qui serait rendue par un juge. En cas d'acceptation de la proposition du médiateur mais de sa non-exécution par l'une des parties, l'autre partie peut saisir la justice pour trancher le litige.
- 10.** La Médiation prend fin quand le client professionnel et la Banque acceptent la proposition du Médiateur ou lorsque l'une au moins des parties la refuse.