



LA CHARTE DE LA MEDIATION POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS

En application de l'article L316-1 du code monétaire et financier consacré à la Médiation dans sa rédaction issue de l'ordonnance n°2017-1252 du 9 août 2017 relative au règlement extrajudiciaire 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 de la consommation.

1. Le processus de Médiation de la consommation 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 de la consommation 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). La médiation est ouverte aux clients et anciens clients de l'établissement, à leurs ayants-droits, ainsi qu'aux prospects.
2. Le Médiateur de la consommation 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 ou de la date de renouvellement de son mandat.
3. Avant de saisir le Médiateur, le client doit avoir formalisé auprès de la banque sa réclamation par écrit. Ainsi le client pourra saisir le Médiateur :
 - Si la réponse apportée par la banque ne le satisfait pas, sans délai.
 - En l'absence de réponse de la banque, à l'issue d'un délai de deux mois.Exception pour les litiges liés à un service de paiement : le client peut immédiatement saisir le médiateur si la banque n'a pas apporté de réponse dans un délai de 15 jours ouvrables suivant sa réclamation écrite (ou si la réponse ne lui convient pas).

La saisine s'opère en français par courrier ou en ligne via le site internet du Médiateur : www.lcl-mediateur.fr . 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.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou se faire assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la Médiation de la consommation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas elles en avertissent le Médiateur de la consommation et en supportent les frais. Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur de la consommation (affranchissements, photocopies...) restent à la charge de la partie concernée.
4. Le Médiateur de la consommation 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. Toutefois, 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 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.

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. 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 :
 - 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 ;
 - 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 consommateur 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 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 de la consommation 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 de la consommation suspend la prescription pendant ce délai. À tout moment les parties peuvent mettre un terme au processus de Médiation à la consommation. 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 de la consommation est tenu au secret professionnel. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client-consommateur que de la banque. LCL s'engage à transmettre au Médiateur de la consommation, sous un délai maximal de 5 semaines, les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier. Les constatations et les déclarations que le Médiateur à la consommation recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.
8. Le Médiateur rédige une proposition de solution motivée en droit et en équité sur le différend. A cet effet, il peut 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. La proposition de solution du Médiateur de la consommation ne lie pas les parties. Le Médiateur de la consommation 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 de la consommation leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci. Lorsque les parties 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 de la consommation 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 consommateur et la banque acceptent la proposition du Médiateur ou lorsque l'une au moins des parties la refuse.