

Rapport annuel 2023



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 2023. L'analyse de l'activité de la médiation permet de vérifier année après année la maturité des comportements des consommateurs qui semble traduire de leur part une appropriation confirmée de cet outil de résolution des litiges entre ceux-ci et leur banque.

Concernant l'activité Médiation de l'exercice 2023, Il est intéressant de relever que l'essentiel du volume des dossiers présentés est désormais transmis en ligne (73 %). Le rapport annuel du médiateur rend habituellement compte du bilan des problématiques rencontrées par la clientèle sur l'exercice. Outre les sujets monétaires et financiers récurrents, qui ont pu interférer la relation banque/client chez LCL, force est de constater que le volume conséquent des dossiers relevant de fraudes aux moyens de paiement, notamment celles concernant les transactions CB et les virements constituent l'élément majeur de cette année d'activité. Ainsi, l'ensemble des fraudes aux moyens de paiement atteint désormais plus de 90 % du total des saisines. Le rapport 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.

L'année 2023 a été marquée par une très forte augmentation des saisines, dont le nombre était de 3 788 dossiers en 2022 pour passer à 4 573 pour l'année 2023 (soit une augmentation de 21 %). L'augmentation des saisines recevables, c'est-à-dire celles donnant lieu à une proposition de solution, a encore été plus sensible. Elle est passée de 402 dossiers en 2022 à 589 dossiers pour l'exercice 2023 (soit une progression de 47 %). Le nombre d'avis rendus a augmenté de 53 % pour s'établir à 549 dossiers.

L'augmentation du nombre des saisines a deux causes principales :

- D'une part la mise en application de la recommandation ACPR 2022-R-01 du 9 mai 2022. Selon cette recommandation, le Médiateur « peut en tout état de cause être saisi 2 mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu ».
- D'autre part la forte augmentation des dossiers portant sur les moyens de paiement et plus particulièrement sur les paiements frauduleusement effectués en ligne à l'aide de cartes bancaires ainsi que sur les virements frauduleux.



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
**La médiation bancaire :
contenu et champ de compétence 6**

2
L'activité du Médiateur 8

3
**Les moyens dédiés à la médiation
bancaire chez LCL 10**

4
**Analyse des réclamations
traitées par le Médiateur 12**

5 Les thèmes de réclamations relevés en 2023 20

5.1 Les fraudes portant sur les moyens de paiement 22

5.2 Les fraudes aux faux placements 24

5.3 Les virements effectués à partir d'un IBAN erroné 25

5.4 Les litiges portant sur l'Epargne Logement..... 30

6 La Médiation bancaire à l'attention des clients Professionnels 14

7 Les recommandations du Médiateur 34

8 Conclusion et perspectives 37

Annexes 38

Charte de la médiation pour les Particuliers 34

Charte pour la médiation pour les Professionnels 35

1. LA MÉDIATION BANCAIRE : CONTENU ET CHAMP DE COMPÉTENCE

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, la démarche du Médiateur consiste à faciliter les relations entre des individus ou des entités qui ne parviennent plus à 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 équitable concernant le différend, le rôle du Médiateur doit contribuer à établir des relations apaisées, à restaurer la confiance et à améliorer la qualité de service de LCL. Aussi convient-il pour le Médiateur d'apprécier en équité les responsabilités des parties en présence et les conséquences d'une situation préjudiciable au client. L'équité est un principe essentiel auquel est soumis le règlement des demandes exposées par les requérants. Une fois le droit exposé, il convient de replacer

les faits dans un contexte propre à chaque client qui intègre son environnement personnel et professionnel, son ancienneté dans l'Etablissement, ses relations avec l'entité qui suit ses comptes, son parcours budgétaire et patrimonial, et plus largement tout aléa 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'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). La Charte de la Médiation en précise les contours. Les propositions de Médiation n'ont pas de force contraignante, chaque partie demeure libre de les accepter ou de les refuser. Il convient



de rappeler que la Médiation bancaire constitue une source d'informations précieuse pour mieux cerner l'état de la relation bancaire en France. En tant que grande banque de détail couvrant l'ensemble du territoire, LCL représente avec 6 millions de clients une base d'observation significative dans le paysage bancaire national.

Pour rappel le statut de médiateur est garant de l'indépendance des médiateurs et la nouvelle Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a notamment pour mission d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences requises. Par suite de la décision du Comité Consultatif du Secteur Financier, Edouard GIRARD occupe les fonctions de médiateur auprès de LCL depuis le 22 mars 2016.

Après un premier mandat de trois ans (2016-2019) qui a été renouvelé deux fois, son mandat actuel se termine en 2025.

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 maximal de trois semaines l'informant de l'éligibilité de sa demande. Compte tenu des conséquences de la situation sanitaire et de l'augmentation significative du volume de dossiers, les délais de traitement des demandes ont été allongés. Ainsi le délai moyen de transmission de l'avis au client a été de 112 jours calendaires en 2023. A noter que durant cette période, le volume des médiations rendues a augmenté de 53 %.

2 ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR

Le recours au mode de transmission numérique est désormais majoritaire pour accéder au service de la Médiation. Plus de 73 % des requérants utilisent cette voie pour accéder au médiateur. Les difficultés rencontrées par la clientèle dans la relation avec la banque couvrent un vaste domaine, qui peut aller des problématiques relevant du défaut de conseil lors de la vente d'un produit ou d'un service, de dysfonctionnements ou d'erreurs dans le processus de traitement des 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 produits 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 /ou « LCL Ma Réclamation »).

Une part significative des avis rendus se matérialise par une indemnisation financière du client. Une partie

d'entre eux permet un rétablissement du client dans ses droits. Lorsque la banque a respecté ses obligations légales et qu'il n'apparaît pas justifié d'indemniser le client, la demande de celui-ci est écartée et donc l'avis rendu est qualifié de défavorable.

Nous pouvons observer que dans de nombreux cas les clients se tournent vers la Médiation parce qu'ils méconnaissent ou interprètent de manière erronée la réglementation bancaire.



Il est notable de relever que le nombre d'avis rendus chez LCL a augmenté sur le dernier exercice, passant de 359 en 2022 à 549 en 2023 soit une progression de 53 %. Cela s'explique essentiellement par une progression des dossiers de fraude à la carte bancaire. Sur 549 avis rendus, 421 ont donné totalement ou partiellement raison au client, soit 77 % des médiations traitées. Ces avis sont rendus en droit et en équité comme le prévoit la Charte de la Médiation.

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.

SUIVI 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 par le client à la banque et au Médiateur, et règlement du litige par la banque en donnant satisfaction au client.
- Le désistement du requérant qui abandonne sa démarche

CONTESTATION DES MÉDIATIONS

Les avis sont adressés au requérant et à la Direction de la banque. Les parties disposent d'un délai de trente jours à compter de la date figurant en tête de l'avis pour accepter ou décliner son application. Une non-réponse vaut acquiescement. Les parties qui refusent l'avis du Médiateur lui font savoir par courrier. La proposition de solution ne s'impose pas à la banque, la majorité des recommandations formulées par le Médiateur en 2023 ont été acceptées par LCL. Cependant, la plupart des recommandations touchant les cas de fraudes aux virements n'ont pas fait l'objet d'accord de la part de la banque.

En cas de désaccord sur les conclusions de la Médiation, 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. Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

3 LES MOYENS DÉDIÉS À LA MÉDIATION BANCAIRE CHEZ LCL

Outre le Médiateur désigné auprès de la banque, le service Médiation est composé de trois collaborateurs et d'une Responsable du service. En effet, au regard de la croissance des volumes traités, l'équipe a été renforcée en janvier 2023 d'un collaborateur à temps plein et d'un contrat CDD. Tous disposent d'une solide expérience bancaire (technique et commerciale).

Il convient de relever que le taux de recevabilité des demandes a fortement progressé sur les dernières années et notamment en 2023, lié à la mise en application de la recommandation ACPR de mai 2022 évoquée plus haut.

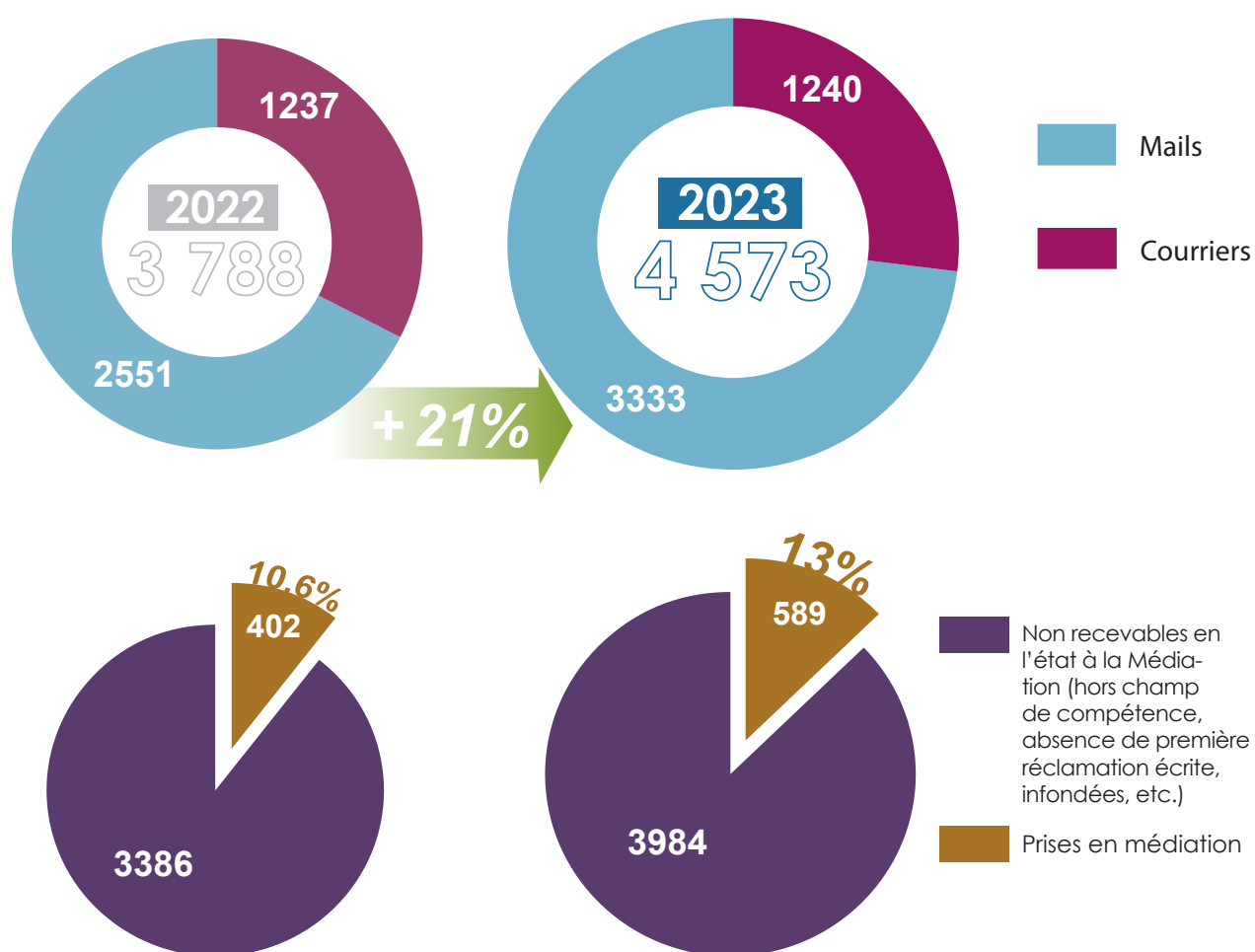
Ainsi l'année fut parfois compliquée au regard du volume d'activité et du respect des délais de traitement des dossiers, mais l'équipe du service médiation a réussi à démontrer chaque jour son engagement au service des clients.

Attaché à conserver et à améliorer la qualité des missions qui lui sont confiées, le Service médiation fait évoluer en permanence son organisation et ses process qui s'adaptent au volume et aux spécificités des problématiques rencontrées.

De plus la formation des membres de l'équipe s'avère essentielle pour traiter au mieux les problématiques rencontrées. Ainsi chaque collaborateur a pu suivre comme les années précédentes des formations professionnelles, essentiellement par l'intermédiaire du Cercle des Médiateurs Bancaires (lutte contre la fraude aux moyens de paiement, jurisprudence en matière bancaire...).

ANALYSE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR

NOMBRE DE SAISINES



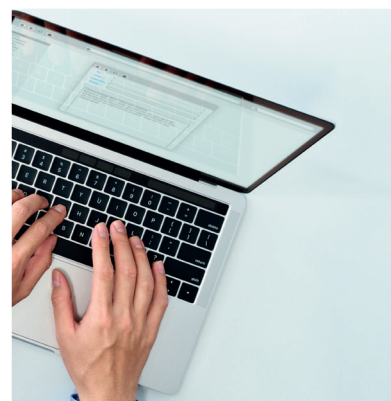
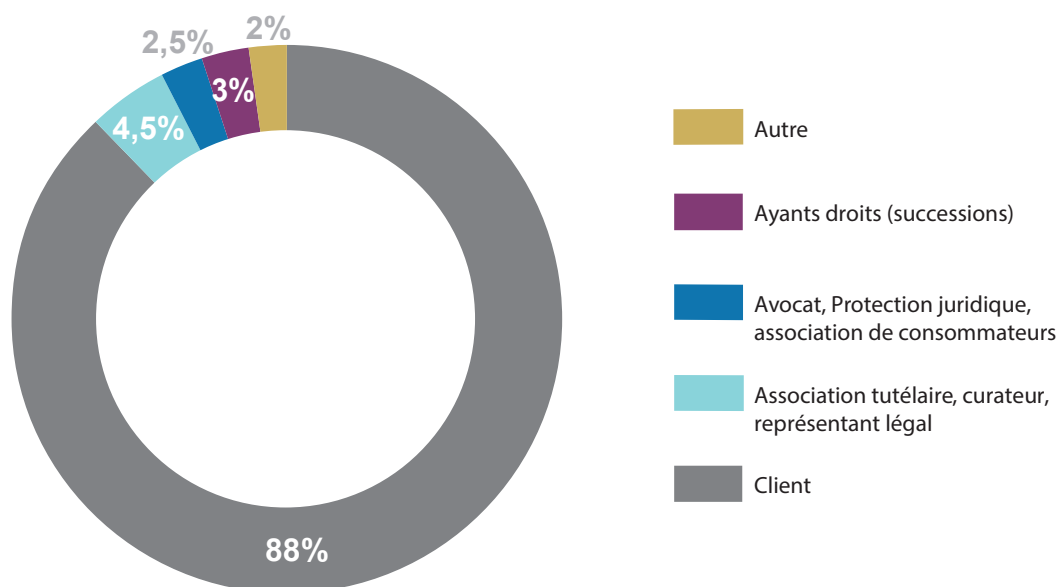
Le nombre de saisines jugées recevables par le Médiateur a nettement progressé (+53%) pour atteindre **549 propositions rendues en 2023** contre 359 en 2022.

FOCUS PART / PRO

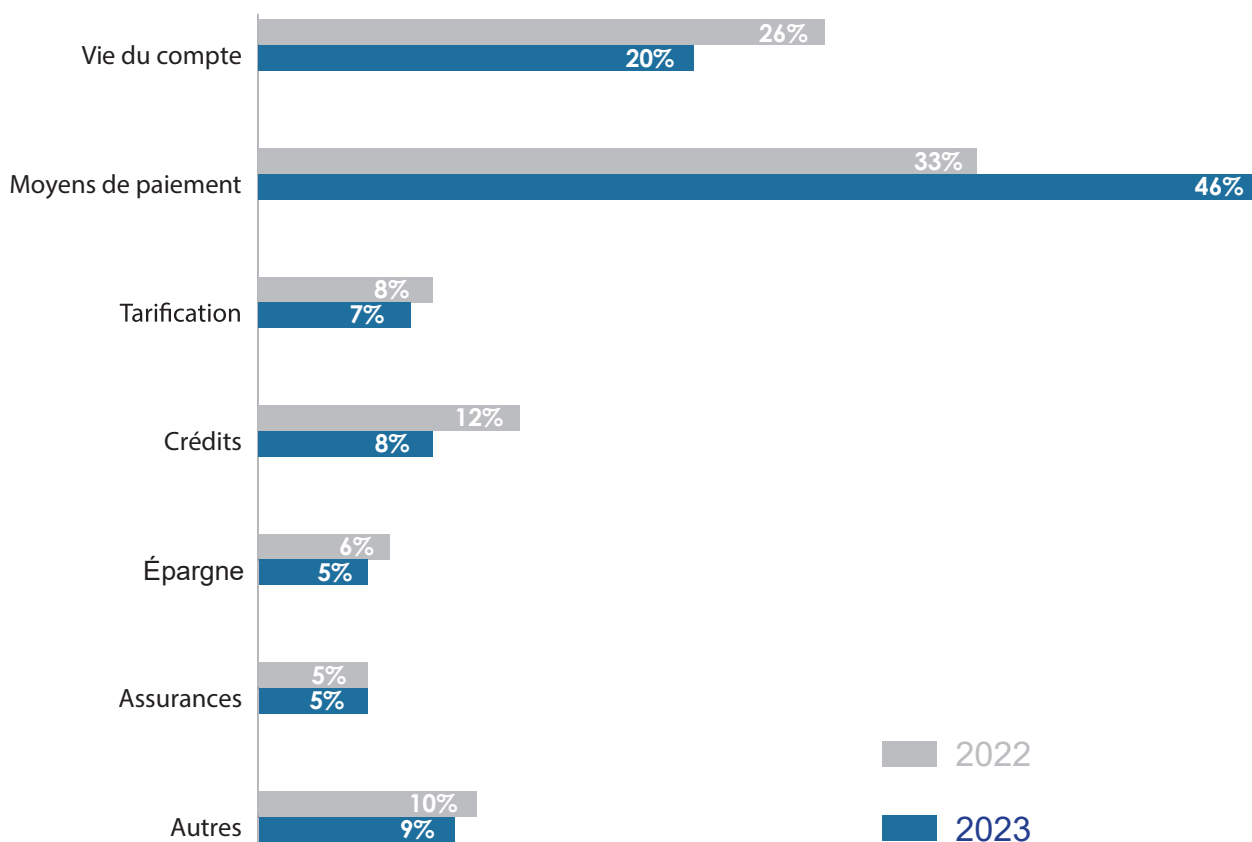


Evolution saisines pro 2022/2023 : + **78%**

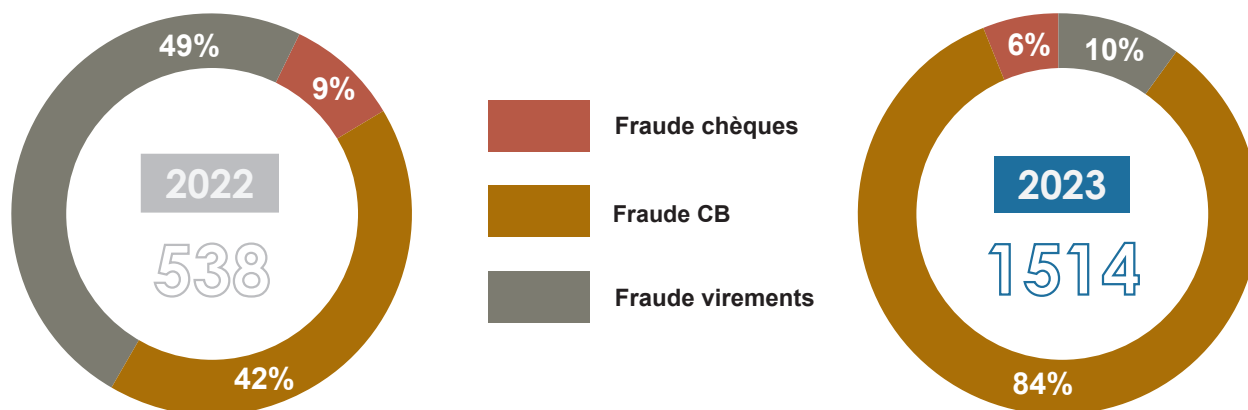
ORIGINE DE LA SAISINE EN 2023



THÉMATIQUES DES SAISINES



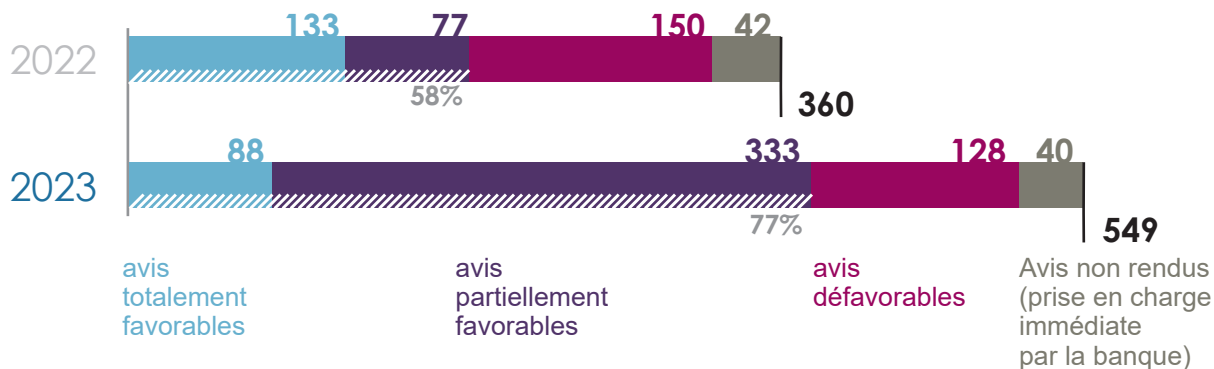
FOCUS FRAUDE



Evolution saisines fraude 2022/2023 : + **181%**

AVIS RENDUS

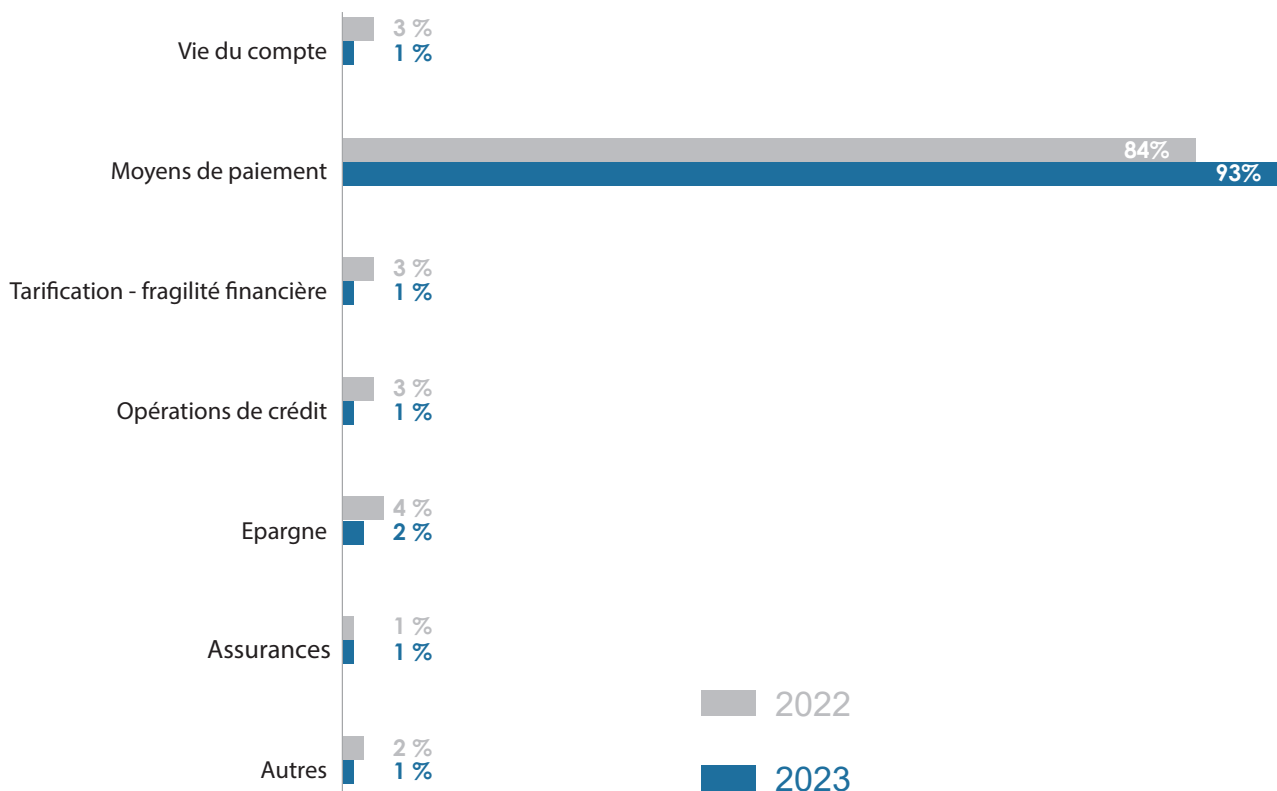
(en nombre de dossiers)



Focus évolution 2022/2023 :

Nombre d'avis rendus + **53%**

THÉMATIQUES DES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS RENDUES



INDEMNISATION MOYENNE PAR DOSSIER

Préjudice invoqué par le client

	2022	2023
Montant minimum	27 €	100 €
Montant maximum	300 000 €	494 000 €
MONTANT MOYEN DU PRÉJUDICE INVOQUÉ	7 000 €	6 200 €

INDEMNISATION MOYENNE PAR DOSSIER

Proposition Médiateur

	2022	2023
Montant minimum	27 €	100 €
Montant maximum	47 000 €	15 900 €
MONTANT MOYEN DE L'INDEMNISATION PROPOSEE	4 100 €	1 330 €



Délai moyen de réponse
en jours (en 2023)

114

-15% par rapport à 2022
(135 jours)

5 THÈMES DE RÉCLAMATIONS RELEVÉS EN 2023

Dans le prolongement de 2022, le volume des saisines reçues en médiation a progressé sur le dernier exercice de 21 %, et la part des réclamations concernant les moyens de paiement et la vie du compte a cru sensiblement, représentant désormais plus de 2/3 des demandes reçues.

Nous constatons pour cet exercice :

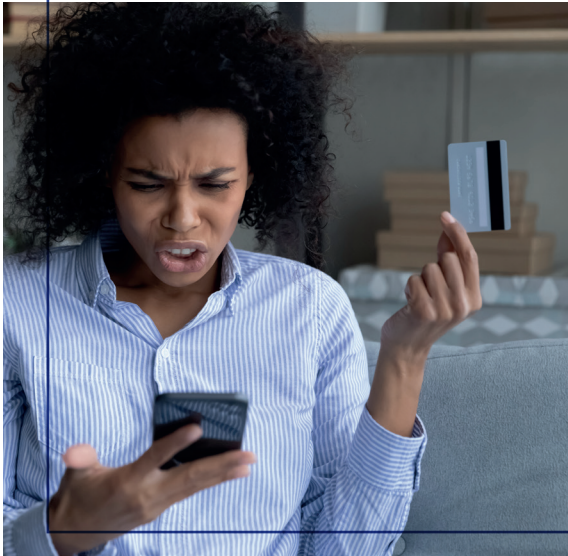
- L'augmentation inquiétante des accès frauduleux dans l'espace privé des comptes clients, l'émission de virements à la suite de réponse à des mails de phishing probables ou avoués sur la base de motifs récurrents : Carte Vitale, Vignette Crit'Air, Colis Chronopost, annonces LBC, Vinted...
- L'accroissement du nombre d'enrôlements frauduleux à des moyens de paiement (Apple Pay, PayPal, Lydia,

...) avec des soupçons de piratage des appareils de confiance des clients.

- La progression des paiements non-initiés mais validés par les victimes à la suite de fraudes « sociales » faisant intervenir de faux conseillers bancaires proposant l'annulation fictive d'une ou plusieurs opérations frauduleuses.

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, ventes de faux placements. L'abus de confiance est caractérisé. Ce sujet constitue désormais le thème majeur des cas. 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. Elle n'épargne pas non plus un public averti et actif. De plus, il est utile de relever des failles concernant la protection des équipements téléphoniques qui sont enregistrés en qualité de matériel de confiance

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.



dans les espaces sécurisés des clients de la banque. Ces escroqueries résultent d'une part d'une utilisation détournée des moyens techniques avec intrusion dans l'espace privé du client et d'autre part d'une approche psychologique par les escrocs qui utilisent tous les moyens pour mettre en confiance leurs victimes.

Les autres sujets examinés en 2023 concernent le fonctionnement du compte, les clôtures de comptes, la tarification des comptes courants, de prise de frais par la banque à l'occasion d'incidents de paiement affectant le compte bancaire et de manière plus globale ceux ayant trait à l'absence d'identification de la clientèle fragile. 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. Enfin subsiste toujours un volume de dossiers relatif aux problématiques touchant l'Épargne Logement.

5.1 LES FRAUDES PORTANT SUR LES MOYENS DE PAIEMENT

Les cas recensés représentent chez LCL 93% du total des avis émis. La mise en œuvre de l'authentification forte, prévue par la DSP2 et déployée à partir de l'automne 2019 a permis « d'assurer un haut niveau de sécurité technologique sur l'ensemble de la chaîne des paiements » mais n'a pas empêché l'apparition d'une nouvelle fraude visant à tromper la vigilance des clients utilisateurs de produits et services bancaires.

Afin d'atteindre leur objectif, les escrocs commencent par rassembler le maximum d'informations sur leurs victimes, en leur adressant un SMS ou un courrier électronique afin qu'ils valident un règlement par carte bancaire. Ceci peut concerner un colis Chronopost, une vignette Crit'Air, une Carte Vitale...C'est à partir de ces informations que les fraudeurs entrent en contact avec les clients, car ils ont besoin de leur contribution pour finaliser les opérations qu'ils élaborent. Ces individus recourent à la technique du Spoofing en utilisant la qualité de collaborateur de la banque (conseiller ou le plus souvent employé du Service fraude de la banque) ainsi que le numéro d'appel de la banque (agence ou service relation clients de la banque ou service d'opposition cartes). Les escrocs indiquent aux clients qu'ils ont détecté des « opérations atypiques » pouvant présenter un caractère douteux. Les fraudeurs demandent alors aux clients s'ils ont effectué des opérations suspectes et dans la négative leur demandent de les annuler en les validant. Les clients sont mis en confiance par les informations que ces individus détiennent sur leurs données bancaires.

Le mode opératoire utilisé par les fraudeurs repose sur le principe que c'est l'opération contestée qui in fine est validée par le client. Ce dernier ne conteste pas cette validation mais cela pose la question de savoir si cette validation par tromperie vaut autorisation pleine et entière.

Cette situation pose la question du consentement. Une opération est dite autorisée, selon l'article L 133-6 du CMF « si le payeur a donné son consentement à son exécution », le consentement étant selon l'article L 133-7 « donné sous la forme convenue entre le payeur et son prestataire de services de paiement ».

Que faut-il entendre par « consentement » ?

- Soit on considère que lorsque la validation d'une opération de paiement ayant fait l'objet d'une authentification forte est intervenue, le client a fourni son consentement et donc a autorisé l'opération, même s'il n'a pas souhaité le résultat de celle-ci. Dans ce cas le client ne devrait pas bénéficier du remboursement de l'opération qu'il conteste.

- Soit on considère que le client, en validant l'opération alors qu'il pensait l'annuler, n'a pas fourni son accord de façon libre, éclairée et sans vice de ce consentement. Le consentement est ainsi perçu comme l'expression d'une décision individuelle sur les principaux éléments des obligations souscrites et l'existence d'une authentification forte n'est pas suffisante pour déclarer que la transaction a été autorisée, le client ayant pu être trompé par le fraudeur.

En tout état de cause, la seule utilisation du moyen de paiement est insuffisante pour prouver le consentement. Pour le médiateur, il semble difficile de soutenir qu'une opération a été autorisée par la seule raison qu'elle a été validée au moyen d'une authentification forte. Toutefois, cette analyse ne doit pas conduire l'établissement bancaire à prendre en charge systématiquement les sinistres découlant de telles opérations. En effet le dispositif légal (art L133-19 IV du CMF) prévoit que le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux art L133-16 et L133-17 du CMF.

Dès lors il appartient à la banque de prouver que le client a fait preuve de négligence grave, cette preuve qui ne peut découler d'une présomption, ne pouvant se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées ont été effectivement utilisés.



La recommandation n°6 issue des recommandations de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement rappelle l'analyse à laquelle le banquier doit se livrer avant de considérer que l'utilisateur a été gravement négligent. Cette recommandation souligne les paramètres de l'opération qu'il convient de prendre en compte afin de rechercher la possibilité que le client en soit à son origine. De la même façon l'analyse des modalités de l'authentification forte doit permettre de comprendre le rôle de l'utilisateur. Enfin, les éléments de contexte dont la banque dispose et les alertes

que celle-ci aurait adressées au client sont autant d'éléments à analyser pour apprécier l'éventuelle responsabilité de ce dernier.

Pour les saisines traitées en 2023, la grande majorité des dossiers établis par la banque ne comprenaient pas d'élément permettant de relever la négligence grave du client. La banque se limitait à conclure que dès lors qu'une opération a été validée par le client, ce dernier l'avait autorisée et que cette autorisation, donnée par authentification forte, ne pouvait pas être remise en cause.

Pour illustrer concrètement ces situations rencontrées par les clients, voici la retranscription de quelques avis rendus par le médiateur en 2023 :

CAS D'UNE OPERATION DE PHISHING ET SPOOFING.

Les faits

M P. a reçu d'un faux site administratif une proposition d'achat pour la vignette Crit air à laquelle le client a répondu positivement. Cependant, cette proposition se révélait être une opération de phishing destinée à récupérer les données confidentielles de la carte du client. Puis, le 10 février 2023, M P. a été contacté par une personne se réclamant du service des fraudes LCL qui lui a indiqué avoir détecté une tentative de fraude sur sa carte bancaire. Cette personne est parvenue par ruse à ce que le client se connecte sur son application LCL. Alors qu'il pensait bloquer une transaction douteuse, M P. sans le savoir a permis sa validation. Peu après avoir raccroché, pris d'un doute et en recoupant certaines informations, M P. s'est rendu compte qu'il s'agissait d'une manœuvre délictueuse et a immédiatement contacté le service d'opposition carte de LCL. Néanmoins, M P. a constaté par la suite en consultant son relevé d'opérations qu'une écriture était suspecte. Il s'agit d'une transaction CB d'un montant de 800 EUR au bénéfice d'un compte d'une banque étrangère.

Les démarches engagées auprès de la banque pour obtenir le remboursement de la somme détournée n'ont pas abouti. La banque, après vérification de ses services, a répondu qu'elle ne pouvait procéder au remboursement de la somme réclamée par le client, dans la mesure où l'opération avait été initiée sur un site sécurisé (3D-secure) et validée par authentification forte avec les identifiants confidentiels du client. Lorsque l'opération est effectuée avec l'utilisation du dispositif personnalisé de sécurité, le client supporte les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée.

Examen de la demande

Premier constat, la bonne foi du client ne peut être mise en cause. M P. a été victime d'une fraude mais aurait dû être davantage vigilant lors de la communication téléphonique avec son interlocuteur qui est à l'origine de la fraude constatée. Second constat, le client a réagi rapidement en signalant les faits auprès de la banque et en mettant opposition sur sa carte bancaire et en déposant plainte auprès des Autorités judiciaires. M P. confirme avec vigueur ne pas avoir fourni d'accord formel pour l'opération qui a été débitée de son compte. Pour autant, la transaction CB contestée a été réalisée dans le cadre d'une authentification forte au moyen de ses identifiants d'accès à l'application LCL.

Au vu des éléments de fond du dossier, la responsabilité de la banque n'est pas à priori mise en cause. Cependant, la négligence « grave » du client invoquée par la banque n'est pas complètement avérée. Dans un arrêt rendu par la Cour d'appel de Versailles le 28 mars 2023 concernant un cas similaire, le juge a condamné la banque à rembourser au client la totalité de son préjudice. En effet ce dernier avait été manipulé par un fraudeur qui avait usurpé le numéro d'appel de son Conseiller, via la technique du « spoofing », et avait été dirigé vers une fausse application, identique à sa banque. Pour ce cas, la Cour d'Appel a rejeté la négligence du client, considérant que « le mode opératoire, par l'utilisation du « spoofing » soit littéralement une usurpation d'identité avec numéro d'appel de la banque, a mis le client en confiance et a diminué sa vigilance ». Le cas de M P. n'est pas exactement transposable, le client ayant au préalable fourni ses données personnelles lors du phishing. Considérant ces éléments et au regard du préjudice du client, j'estime qu'il convient d'intervenir en droit et en équité. Aussi, je recommande à la banque de prendre en charge 50 % du préjudice subi, en remboursant à M P. la somme de 400 EUR.

Les faits

M C. a constaté en consultant ses relevés d'opérations que deux transactions CB de 1 500 et 750 EUR, avaient été enregistrées au débit de son compte le 13 mars 2023, sans qu'il ne donne l'autorisation pour ces paiements. Ces opérations concernent une plate-forme de paiement basée à l'étranger. Pressentant une manœuvre délictueuse, M C. a contacté dès le constat, son conseiller d'agence qui lui a suggéré de faire opposition sur la carte bancaire utilisée. Confronté à cette escroquerie, le client a déposé plainte auprès d'une Autorité judiciaire et a adressé une réclamation à son agence en contestant formellement être à l'origine de ces transactions. Les démarches engagées auprès de la banque pour obtenir le remboursement des sommes détournées n'ont pas abouti. L'agence a répondu qu'elle ne pouvait satisfaire à la demande de remboursement, dans la mesure où les transactions avaient été initiées et validées par le client, à partir de son appareil de confiance. Au regard de ce refus de prise en charge, le client s'est tourné vers LCL Ma Réclamation. Toutefois cette demande n'a pas abouti et c'est par courrier que la banque a informé le client du refus de remboursement de la somme détournée en précisant que celle-ci avait été réalisée dans le cadre du protocole de sécurité 3D Secure et que ces opérations avaient été initiées à partir de son espace sécurisé.

Examen de la demande

M C. victime d'une escroquerie ne peut fournir davantage d'éléments sur les conditions de celle-ci. Le client confirme avec vigueur ne pas avoir fourni d'accord formel pour les opérations qui ont été débitées de son compte et qu'il conteste. Le client impute cette escroquerie au fait qu'il a fait l'objet dans les semaines qui ont précédé ce détournement d'une fausse demande de règlement de contravention à laquelle il a répondu positivement. Second constat, le client a réagi en signalant les faits auprès de la banque, en faisant opposition sur la carte et en déposant plainte auprès d'une Autorité judiciaire. Il convient de rappeler que les transactions CB contestées ont été réalisées dans le cadre d'une authentification forte avec envoi d'un code d'authentification par SMS. Les circonstances qui entourent ces opérations peuvent orienter leur origine sur le piratage de la ligne téléphonique du client. LCL écarte sa responsabilité pour ce dossier. M C. a été informé que le sinistre ne serait pas pris en charge par la banque. Le préjudice du client est bien réel et sa bonne foi n'est pas mise en cause. Aussi, eu égard à l'ancienneté de M C., je recommande à la banque de consacrer un geste commercial d'un montant de 300 EUR à destination du client. A toutes fins utiles il est recommandé au client d'orienter ses demandes auprès de son opérateur téléphonique et le cas échéant de déposer plainte pour le motif de piratage permettant d'engager ultérieurement des poursuites à l'encontre du tiers fraudeur.





CAS D'ENROLEMENT FRAUDULEUX (APPLE PAY)

Les faits

Mme L. a constaté en consultant son relevé d'opérations que 15 transactions CB représentant un total de 3 484.01 EUR, avaient été enregistrées au débit de son compte, sans qu'elle ne donne l'autorisation de paiement. Ces opérations concernent des achats CB réalisés le 1er octobre à Marseille alors que la cliente se trouvait à Strasbourg. Considérant qu'il s'agissait d'une escroquerie, Mme L. a immédiatement alerté son agence LCL sur l'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire et a fait opposition sur celle-ci en contestant formellement être à l'origine de ces transactions. Les démarches engagées auprès des services de la banque pour obtenir le remboursement des sommes détournées n'ont pas abouti. La banque a répondu à la cliente qu'elle ne pouvait donner une suite favorable à sa demande de remboursement dans la mesure où les opérations contestées ont été validées à la suite de l'enrôlement de la carte dans l'application de paiement Apple Pay.

Examen de la demande

Premier constat, Mme L. a été victime d'une fraude induite par l'utilisation de l'application Apple Pay à son insu. La cliente confirme avec vigueur ne pas avoir fourni d'accord pour ces opérations CB. Second constat, la cliente a réagi rapidement en signalant les faits auprès de la banque, et en faisant opposition sur sa carte.

Ces transactions réalisées frauduleusement supposent pour utiliser Apple Pay l'enrôlement de la carte bancaire de la cliente dans cette application.

Dans le cas présenté par Mme L. la banque refuse d'accéder à la demande de remboursement de la cliente au motif que les opérations contestées ont été réalisées à partir d'Apple Pay, qui ne relève pas directement de son système monétique, et que la cliente aurait reçu une confirmation de l'enrôlement de sa carte dans cette application. La banque a la capacité de produire l'envoi d'un SMS d'activation de la carte dans Apple Pay sur le numéro de téléphone fiabilisé de la cliente. Selon la banque, un message a été adressé à la cliente le 1er octobre 2022 à 13h23, confirmant l'enrôlement de la carte dans Apple Pay. Pour autant, Mme L. affirme n'avoir rien reçu. Les éléments de contexte entourant cet enrôlement ne permettent pas de démontrer l'adhésion au contrat et par voie de conséquence la responsabilité de la cliente. C'est au prestataire qu'il incombe de rapporter la preuve que l'utilisateur qui nie avoir autorisé cette adhésion, a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, à ses obligations. Ainsi, il appartient à la banque qui ne veut pas rembourser la titulaire du compte de prouver la négligence, le comportement ou le manquement à ses obligations. La présomption de preuve que le client n'a pas satisfait à ses obligations.

Au regard de la situation présentée, je considère qu'il convient d'intervenir en droit et en équité en honorant la demande de la cliente sur l'intégralité du montant de son préjudice. A cet effet, je recommande à la banque de rembourser à Mme L. la somme de 3 484.01 EUR.

Les faits

Mme D. a constaté que des opérations irrégulières avaient été effectuées sur ses comptes bancaires entre le 30 décembre 2021 et le 6 janvier 2022. Ainsi, Mme D. a relevé, qu'à son insu, le 5 janvier 2022, une somme de 5 041 EUR avait été débitée de son compte Livret pour créditer son compte courant, puis que trois virements d'un montant total de 5 000 EUR avaient été émis à partir de ce compte courant au profit d'une personne inconnue sur un compte domicilié dans un autre établissement bancaire. La cliente conteste ces opérations qu'elle qualifie de frauduleuses. Mme D. s'est adressée à son agence LCL pour exposer ces éléments, en rappelant qu'elle n'était pas à l'origine de ces mouvements. Ainsi, la cliente assure que pour ces opérations, elle n'aurait jamais donné d'autorisation. Enfin, Mme D. a déposé une plainte auprès des Autorités judiciaires pour utilisation frauduleuse de ses comptes. Mme D. 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 du bénéficiaire. Par ailleurs, les autres démarches engagées par Mme D. tant auprès de l'agence que des services du Siège, n'ont pas permis d'obtenir satisfaction quant à sa demande de remboursement des sommes prélevées indûment.

Examen de la demande

Il convient de rappeler que la requête de la cliente concerne des opérations qui auraient été effectuées à son insu. Il s'agit pour la cliente de l'enrôlement d'un nouvel appareil de confiance, du relèvement du plafond d'opérations de virements et d'ajout d'un nouveau bénéficiaire, d'un virement entre le compte épargne et le compte courant de Mme D. et enfin de l'émission d'un virement externe au bénéfice d'un tiers inconnu. Mme D. conteste ces opérations pour lesquelles elle n'aurait pas donné son autorisation. L'analyse des opérations fait ressortir qu'elles ont été initiées à partir de l'espace sécurisé du compte de Mme D., donc avec l'utilisation de ses codes personnels et sur un nouveau matériel de confiance déclaré à la banque par les fraudeurs. La cliente s'est rapidement manifestée auprès de l'agence afin de contester les virements concernés. Selon la banque, l'opération de virement externe a fait l'objet d'une validation conforme à son protocole de sécurité. Toutefois l'opération de validation relative au virement a été portée grâce à l'enrôlement

d'un nouvel appareil de confiance différent de celui déclaré à la banque par la cliente. Ainsi, les opérations réalisées par authentification forte ont fait l'objet d'une validation, mais auraient été réalisées selon la cliente à son insu. Il s'agirait donc d'une intervention frauduleuse sur le compte de Mme D. La banque refuse d'accéder à la demande de remboursement de la cliente, au motif que cette dernière n'aurait pas satisfait à ses obligations de protection des données de sécurité personnalisées attachées à ses instruments de paiement. En droit, la banque doit rapporter la négligence « grave » commise par sa cliente, des obligations prévues aux articles L133-18 et L133-23 du Code monétaire et financier. C'est ainsi que la banque a la capacité de produire l'envoi de SMS à destination de la cliente l'ayant informée de l'enrôlement d'un nouvel appareil de confiance. Selon la banque, en date du 30 décembre 2021, un message a été adressé à la cliente, l'informant qu'un autre matériel voulait s'enregistrer et accéder à ses comptes, suivi d'un message de confirmation. Pour autant, la cliente affirme n'avoir rien reçu. Concernant le relèvement du plafond d'opérations, l'ajout d'un nouveau bénéficiaire et les émissions de virements (interne et externe) nous ne disposons pas pour ces opérations de messages initiés par la banque à destination de Mme D. De plus, il convient de souligner que le nouveau matériel de confiance était adossé à un abonnement Free alors que la cliente est titulaire d'un contrat Orange. Enfin, il y a lieu de relever que malgré les demandes de Mme D., la banque n'a pas répondu à celle-ci aux questions posées sur ces points. Il n'en demeure pas moins que les opérations contestées par celle-ci ont été validées à la suite d'une authentification forte sur le nouveau matériel. Néanmoins, les éléments de contexte entourant les opérations, leur enchaînement, le changement d'opérateur téléphonique effectué à l'insu de la cliente ne permettent pas de démontrer la responsabilité de celle-ci. C'est au prestataire qu'il incombe de rapporter la preuve que l'utilisateur, qui nie avoir autorisé une opération de paiement, a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, à ses obligations. Ainsi, il appartient à la banque qui ne veut pas rembourser la titulaire du compte de prouver la négligence, le comportement ou le manquement à ses obligations. La présomption de la banque ne saurait emporter la démonstration de preuve que la cliente n'a pas satisfait à ses obligations.

Au regard de la situation présentée, je considère qu'il convient d'intervenir en droit et en équité en honorant la demande de remboursement de la cliente pour l'intégralité de son préjudice. A cet effet, je recommande à la banque de rembourser à Mme D. la somme détournée, soit 5 000 EUR.

5.2 LES FRAUDES AUX FAUX PLACEMENTS

Le nombre de dossiers est relativement faible, en revanche les montants détournés sont conséquents (plusieurs dizaines de milliers d'euros par dossier).

C'est l'intérêt pour un placement très attractif qui le plus souvent est à l'origine de ces types d'arnaques. La victime entre en contact avec un interlocuteur par mail, puis par communication téléphonique. Le placement proposé présente systématiquement une rémunération largement supérieure aux placements issus des enseignes classiques.

Il s'agit de placements en crypto monnaies, en contrats sur indices, en valeurs « exotiques » dans des pays où n'existe pas ou peu de régulation. Le pseudo conseiller emploie un ton et des qualités oratoires très marquées et propose rapidement à sa victime de réaliser un premier investissement d'un montant relativement faible. En peu de temps et en employant des outils techniques de communication, le faux conseiller via une fausse interface mise en ligne présente à sa victime une évolution du placement de manière fictive. C'est à partir de ce moment que le faux conseiller propose à sa victime le remboursement anticipé avec les gains réalisés. Avec cette technique bien rôdée, la victime séduite par des gains rapides est prête à renouveler et à amplifier son volume d'investissement. La victime demande alors à sa banque de procéder à l'émission de virements de montants importants au bénéfice de la fausse société d'investissement. La banque en sa qualité de prestataire de services exécute les ordres de paiement de son client tout en demandant à celui-ci, compte tenu des montants envoyés, des justificatifs concernant la réalité économique des mouvements de fonds. La plupart du temps, le client élude ces questions émanant de la banque et va jusqu'à fournir de fausses justifications pour poursuivre son programme d'investissement.



Les faits

Monsieur L. invoque un manquement au devoir de mise en garde, de surveillance et de vigilance de la banque à l'occasion d'opérations d'achat de cryptomonnaies auprès d'un site en ligne localisé à l'étranger. Le client a été attiré par les propositions de gains développées sur une société d'investissement en cryptomonnaies. M L. a débuté ses transactions d'achat de cryptomonnaies par un premier virement de 2 000 EUR, puis deux virements de 6 000 et 4 000 EUR en avril puis par un quatrième en juin de 20 000 EUR. Souhaitant concrétiser des plus-values sur les pseudo-gains réalisés, M L. s'est étonné que les interlocuteurs de la société d'investissement lui réclament sans cesse de nouveaux versements. Le client, après recherches, s'est rendu compte que ces achats ne correspondaient à aucune contrepartie réelle, et qu'il s'était fait escroquer. La société d'investissement qui a collecté les fonds s'est révélée fictive. M L. s'est alors retourné vers la banque pour obtenir le retour des sommes transférées. Le client a pu obtenir l'annulation d'un transfert de 2 000 EUR, mais l'essentiel des versements a été capté par les fraudeurs. A la suite M L. a contacté la banque par l'intermédiaire du service LCL Ma Réclamation afin d'obtenir le remboursement des sommes versées. Pour justifier sa démarche, le client a mis en avant le défaut de conseil de la banque dans la réalisation de ces transferts. Dans sa réponse, la banque a rappelé au client qu'il était bien le donneur d'ordre des virements et que les opérations étaient réputées valides avant que la banque ne procède à leur exécution. Par ailleurs il a été rappelé que la banque n'avait pas à s'immiscer dans les affaires de ses clients.

Examen de la demande

Tout d'abord il y a lieu de constater qu'il s'agit dans ce dossier de la plainte d'un client concernant un site de commercialisation de cryptomonnaies basé à l'étranger qui s'est révélé être fictif. De nombreux sites de consommateurs et des alertes des autorités judiciaires et des instances de régulation françaises informent les usagers des risques que présentent ces opérations et pour lesquelles il convient d'être très vigilant. Le plus souvent les sites marchands diffusant ce type d'offres sont basés à l'étranger, rendant plus difficile en cas d'infraction les possibilités d'identification et de poursuites. Il y a lieu de souligner le principe de non-ingérence de la banque dans les opérations commerciales que traitent les clients de la banque avec des tiers commerçants. Même si les pratiques du site marchand avec lequel M L. est entré en contact se sont révélées délictueuses, il n'existe pas d'élément probant qui prouve que ce site pouvait se livrer de façon régulière à des opérations dont les anomalies pourraient être qualifiées de graves et apparentes. Enfin il convient de rappeler qu'il s'agit au départ d'une démarche volontaire du client pour intervenir sur le marché des cryptomonnaies, activité que la banque ne pratique pas. M L. ne peut rejeter sur la banque la responsabilité de ces opérations, d'autant que pour justifier ces transferts, ce dernier a invoqué un achat de biens de consommation en Espagne. La responsabilité du client est pleinement engagée et il ne peut être admis de remboursement des sommes qu'il réclame à la banque. Au vu des éléments de ce dossier, je considère que la responsabilité de la banque n'est pas engagée et que le client muni d'informations largement diffusées était suffisamment averti, aussi je ne peux que recommander le rejet de la demande formulée par M L.

5.3

LES VIREMENTS EFFECTUÉS À PARTIR D'UN IBAN ERRONÉ

Le nombre de dossiers est relativement limité mais les montants détournés sont conséquents (plusieurs dizaines de milliers d'euros/dossier).

Dans ce type d'escroquerie, le but recherché par les malfrats est de détourner un virement de la victime en empruntant l'identité de son créancier. Ainsi l'escroquerie au virement ou arnaque au faux RIB a pour objet de tromper la victime, en usurpant l'identité d'un créancier avec lequel elle est en relation, afin de lui faire réaliser un virement vers un compte bancaire détenu par un fraudeur. Ce type d'escroquerie est souvent consécutif au piratage d'un compte de messagerie. Il peut s'agir du compte mail du créancier avec lequel la victime est en relation ou bien celui de la victime dont l'escroc aura pris le contrôle.

Dans la pratique, l'escroc va identifier une transaction imminente ou récurrente entre le créancier et la victime. En utilisant l'identité du créancier, il adressera un message à la victime en lui demandant de réaliser le paiement par virement. Dans la plupart des cas, le malfrat joindra à son envoi une facture avec un faux RIB contenant les identifiants du compte bancaire destiné à capter les fonds correspondant au virement.

Il convient en premier lieu de rappeler que la réglementation ne prévoit pas de contrôle systématique sur le nom du bénéficiaire d'un virement. Ainsi un virement peut être appliqué lorsque l'IBAN bénéficiaire est valide, que le compte du bénéficiaire est bien identifié sans être clos et ceci indépendamment de la concordance entre le nom du bénéficiaire fourni par le payeur et le nom du titulaire réel du compte. Toutefois, un projet de révision du règlement SEPA est annoncé et cette évolution devrait aboutir à ce que les prestataires de services de paiement vérifient la concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire du virement présenté par le payeur afin de l'alerter sur une éventuelle fraude ou erreur avant que le paiement ne soit réalisé.

Dans l'attente de la mise en œuvre de ce nouveau dispositif, l'Observatoire sur les Moyens de Paiement a publié la recommandation n°10 qui prévoit que les banques doivent indiquer explicitement en cas d'ajout de bénéficiaire d'un virement, si un contrôle de concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire a été réalisé et à défaut de mentionner que ce contrôle n'a pas été effectué.



EXEMPLE D'OPERATION REALISEE À PARTIR D'UN IBAN FALSIFIE OU ERRONE

Les faits

M T. conteste l'application de deux virements effectués en 2023 à partir de son compte LCL au profit d'un tiers inconnu. Ces opérations concernaient le règlement d'achat de deux parkings. A la suite de l'émission de ces virements de 24025 EUR et 41031 EUR effectués le 30 mars 2023 par l'agence, M T. a constaté que les fonds avaient été réceptionnés par un tiers ayant usurpé l'identité du bon bénéficiaire. Il convient de souligner que compte tenu des montants des virements à initier, les opérations ne pouvaient être traitées que par l'agence. Le client a par la suite été informé qu'un tiers usurpant l'identité d'un représentant de la société X avait piraté la messagerie de ce dernier en utilisant de faux documents, faisant apparaître le RIB d'un compte à alimenter concernant les montants à régler. M T., constatant qu'il s'agissait d'une escroquerie a aussitôt demandé l'annulation des opérations initiales. Les deux transferts ont été initiés conformément aux instructions du client, toutefois ces derniers concernaient toujours le destinataire inconnu. Au vu de ces éléments, le client estime que pour cette affaire la responsabilité de LCL est engagée dans la mesure où les coordonnées n'ont pas fait l'objet de vérification (RIB et IBAN concernant un autre destinataire dans une autre banque que celle de la Sté X). M T. a formalisé une réclamation officielle à destination de l'agence. Les différentes interventions menées par le client auprès de son agence et de LCL Ma Réclamation visant à obtenir le remboursement des montants réclamés ne lui ont pas permis d'obtenir satisfaction. La banque a répondu au client que les procédures internes ayant été respectées, les ordres de virements initiaux étaient conformes, un contre appel ayant été effectué par l'agence. De ce fait M T. ne pouvait prétendre au remboursement des sommes transférées.

Examen de la demande

Des éléments contenus dans l'instruction des transferts du client à destination de la société bénéficiaire, il ressort qu'il ne manquait aucun élément permettant d'appliquer les fonds au destinataire. Toutefois, il s'agissait d'un autre bénéficiaire, les fonds ayant été finalement appliqués sur un autre compte par un tiers ayant usurpé l'identité du représentant de la société X. Le client a déposé une réclamation, en demandant à la banque de rapatrier les fonds des transferts. Par suite de l'action menée par les services du Siège, ceux-ci ont informé le client de la réception d'un refus de la banque du bénéficiaire. Il convient de relever que M T. a fourni son accord pour les transferts des fonds en présentant à la banque le RIB du compte bénéficiaire à enregistrer. Le RIB présenté ne concernait pas le compte du bon bénéficiaire. Aussi, il y a lieu de constater que la responsabilité de la banque LCL n'est pas engagée dans la mesure où les fonds ont été transférés sur instruction du client. Il est rappelé dans les dispositions générales de banque (contenues dans la convention de compte et remise au client) que tout ordre de paiement doit être exécuté par LCL, conformément à l'identifiant unique fourni par le client. L'ordre est alors réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique. Dès lors, si l'identifiant unique est inexact, LCL n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement. Enfin, il convient de rappeler qu'une opération de virement ou de transfert présente normalement un caractère irrévocable. Bien que le préjudice du client soit bien réel, sa réparation ne relève pas de la responsabilité de la banque. Une action en justice devrait permettre d'identifier les auteurs de cette escroquerie. Au regard de la demande adressée à la banque, je recommande à cette dernière d'écarter la demande de M T.

5.4 LES LITIGES PORTANT SUR L'ÉPARGNE LOGEMENT

Les litiges portant sur le dispositif de l'Épargne Logement sont révélateurs la plupart du temps d'un défaut de conseil de la part de la banque, le plus souvent d'un manque de suivi du réseau, voire d'une méconnaissance de la part de ce dernier concernant la réglementation en vigueur.

Le dispositif d'épargne logement est constitué du plan épargne logement (PEL) et du compte épargne logement (CEL).

Il s'agit de produits d'épargne réglementés, c'est-à-dire que les conditions d'ouverture, de fonctionnement et de rémunération sont fixées par les pouvoirs publics, et identiques pour tous les établissements bancaires. Il existe deux phases dans le dispositif d'épargne logement :

- La phase d'épargne : pendant laquelle le titulaire épargne à un rythme contractuel.
- À l'issue de la phase d'épargne, et en fonction des intérêts acquis, il a alors la possibilité de bénéficier, sous certaines conditions, d'un prêt épargne logement, pour financer un achat immobilier ou des travaux.

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. Le dispositif de l'Épargne Logement repose sur une réglementation couvrant un volet épargne et un volet crédit. Il convient de reconnaître que cet ensemble de règles n'est pas toujours bien maîtrisé par les collaborateurs de la banque. Bien que l'Épargne Logement repose sur un contrat entre la banque et le client, ce dernier a besoin de conseils éclairés tant au niveau de l'ouverture du contrat que durant la vie du Plan. Il y a lieu, dans un certain nombre de cas, de relever des défauts de conseil de la part de la banque sur ce dispositif d'épargne et de crédit.



5.4

CAS EPARGNE LOGEMENT

Les faits

Monsieur G. avait ouvert chez LCL un Plan d'Épargne Logement qu'il a alimenté régulièrement depuis 2014. Ainsi M G. a atteint le plafond du Plan soit 61 200 EUR. Le conseiller a informé le client que le plafond du Plan était dépassé et qu'en application de l'article 315-31 du code de la Construction et de l'Habitation, le PEL de M G. devait être clôturé. Toutefois, M G. conteste cette décision. Selon le client, la conseillère lui aurait indiqué que pour optimiser son Plan, il convenait de placer un capital maximal à l'ouverture de 59 040 EUR et de procéder à 48 versements mensuels de 45 EUR pour atteindre le plafond légal de 61 200 EUR. Toujours selon le client, la conseillère lui aurait ainsi assuré d'une rémunération à 2,5 % durant 12 ans. Fort de ces assurances, M G. a procédé à l'ouverture du contrat de PEL le 30/07/2014. M G. invoque, concernant la gestion de son dossier, un défaut de conseil de la part de la banque. Le client demande à la banque la reconnaissance de son préjudice qui le prive d'une garantie sur la rémunération annoncée dans la durée.

Examen de la demande

En analysant les différents éléments du dossier, il ressort qu'il s'agit d'une mauvaise compréhension de la part du client concernant le dispositif d'épargne logement et plus précisément sa rémunération dans la durée. S'agissant d'un produit encadré par des dispositions réglementaires auxquelles les établissements

financiers ne peuvent déroger, la rémunération de cette épargne est édictée par les Pouvoirs publics. Les services de LCL ont procédé de manière conforme aux instructions et au traitement des opérations initiées par M G.. Le client conteste la clôture du Plan dont les modalités de versement et d'alimentation lui auraient été conseillées par le personnel de l'agence. Afin d'appuyer sa position, le client rappelle qu'il a fait confiance à la banque et à son conseiller. Le conseil qui a été prodigué au client, consistant à lui faire verser un fort capital à l'ouverture du Plan n'était pas adapté dans la mesure où le nombre de versements minimaux ne permettait pas de lui assurer son fonctionnement sur la durée. La banque a répondu que le client avait été informé précisément (au moment de l'ouverture du Plan) par ses services commerciaux. Pour rappel, M G. a signé un contrat qui l'engage et l'invite au respect de la réglementation en vigueur. Il n'en demeure pas moins qu'il existe bien une divergence entre les informations fournies par la banque et la compréhension de la part du client. Concernant la demande initiale de réparation du client, il n'est pas possible de rétablir le Plan dans sa configuration d'origine. Au regard des éléments présentés, il y a lieu de reconnaître que le conseil donné par la banque n'était pas spécifiquement pertinent. En conséquence, le défaut de conseil constaté doit faire l'objet d'une réparation par la banque, compte tenu de la baisse de rémunération du placement. Cependant il convient de rappeler que le client a signé son contrat après avoir pris connaissance des informations légales y figurant. Aussi, j'évalue la compensation que doit verser la banque à M G. à une somme forfaitaire de 1 500 EUR.

LA MÉDIATION BANCAIRE À L'ATTENTION DES CLIENTS PROFESSIONNELS

Bien que la loi ne rende pas obligatoire pour une banque de proposer un médiateur pour les clients professionnels et entrepreneurs, à la différence de la médiation bancaire à la consommation limitée aux litiges des particuliers, LCL a fait le choix de désigner un médiateur en charge du traitement des demandes de la clientèle Professionnels. Toutefois le périmètre concerne les personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, clients de la banque.

Comme le dispositif de médiation bancaire dédié aux particuliers, celui des professionnels recouvre toutes les opérations bancaires liées au fonctionnement du compte ainsi qu'aux moyens de paiement. Les décisions relevant de l'octroi ou de la rupture de financements ne relèvent pas de la médiation bancaire conventionnelle aux professionnels mais de la Médiation du crédit aux entreprises.

Le service de la médiation bancaire conventionnelle aux professionnels répond aux mêmes objectifs que la médiation bancaire de la consommation pour les particuliers, au regard de l'indépendance et de l'impartialité pour traiter les demandes en droit et en équité.

L'information au client est diffusée par les canaux privilégiés de la banque : site internet, documents contractuels et d'information générale à destination de la clientèle concernée. Comme pour la médiation bancaire dédiée aux particuliers, le client professionnel doit avoir formalisé par écrit auprès de sa banque sa requête. Il peut saisir le médiateur si la réponse apportée par la banque ne le satisfait pas ou dans un délai de deux mois à compter de la date de la saisine, que la banque ait répondu ou non. Comme pour les particuliers, le traitement est pris en charge par la banque et donc est gratuit pour le client professionnel.

Les problématiques rencontrées sont les mêmes que celles de la clientèle de particuliers. Ainsi les cas de fraudes aux moyens de paiement, cartes bancaires et virements frauduleux constituent l'essentiel des dossiers émanant de la clientèle de professionnels. De plus, il convient de souligner que dans la plupart des cas étudiés, les comptes privés de cette clientèle ont été concernés simultanément avec les comptes professionnels. Enfin la moyenne des sinistres est plus élevée pour cette clientèle que pour celle des particuliers.

L'activité de médiation bancaire dédiée aux professionnels enregistre encore peu de volume, mais sa progression est notable. Ainsi 365 saisines ont été enregistrées en 2023 contre 152 en 2022, soit 140 % de progression.

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Il est essentiel que la clientèle bancaire soit en permanence vigilante en rappelant les comportements réflexes qu'il convient d'adopter pour déjouer de potentielles escroqueries. Cette vigilance doit particulièrement s'exercer sur les réseaux sociaux qui sont devenus au fil des dernières années des espaces privilégiés pour le développement des activités délictueuses des fraudeurs et des escrocs. Ceux-ci s'adonnent à la vente de produits frauduleux en favorisant l'anonymat et l'usurpation d'identité. La crise sanitaire a accéléré la dématérialisation et multiplié les opportunités d'une délinquance qui exploitait déjà le potentiel du numérique. C'est ainsi que les réseaux sociaux sont devenus des points d'entrée majeurs pour les arnaques. Les services de l'Etat et les régulateurs ont déjà engagé des actions d'information et de prévention auprès du public sur les risques présentés ci-avant. Toutefois, les banques doivent accompagner ce mouvement au travers leur communication à destination de leurs clientèles. Si nous abordons les aspects techniques visant à renforcer la sécurité des opérations, nous constatons que la sécurisation des moyens de paiements électroniques constitue désormais une garantie pour les sites et les commerçants en ligne qui sont certains d'être payés avec l'authentification forte. Pour autant, le process d'authentification forte a contraint les fraudeurs à développer des solutions visant à obtenir un accès aux outils de validation à la main des clients. C'est alors que la fraude dite « sociale » s'est développée faisant intervenir les escrocs sous les apparences d'un conseiller bancaire, d'un collaborateur du service des fraudes de la banque, mettant ainsi en confiance les clients pour mieux les gruger. Il faut donc poursuivre l'information des clients par plusieurs moyens tout en rappelant leurs responsabilités dans l'usage des systèmes d'authentification. La communication visant à sensibiliser ou à alerter doit s'adapter au mode d'information privilégié par le client (document papier ou smartphone).

En poursuivant l'examen des améliorations nécessaires, il y a lieu d'identifier :

- Les conditions d'enrôlement des cartes bancaires qui doivent faire l'objet d'un renforcement spécifique. Un ren-

forcement des règles d'accès, d'autorisation et de validation s'avère urgent, concernant Apple Pay.

- L'escroquerie qui combine l'intrusion dans l'espace client, le changement de matériel de confiance et/ou d'opérateur téléphonique (ou simplement de carte SIM), l'intervention directe et immédiate sur le compte du client pour augmenter son plafond d'opérations, un ajout de pays autorisé pour des opérations externes, l'ajout d'un nouveau bénéficiaire de virements, et l'émission de virements externes a vu sa fréquence nettement diminuer à la suite des évolutions techniques de protection apportées par LCL.

Une modification du plafond d'opérations en ligne qui pourrait s'adapter de manière automatique aux montants des opérations habituelles des clients sur une antériorité donnée serait utile pour limiter les fraudes.

Enfin, concernant le traitement des réclamations relatives aux contestations de fraudes aux moyens de paiement ayant entraîné un débit sur le compte du client, la banque doit appliquer le principe du re crédit de l'opération à J+1 par rapport à la date de contestation de ce dernier.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

La vulnérabilité des consommateurs et des entreprises clients de la banque face à des manœuvres délictueuses s'est accrue depuis la crise sanitaire de la Covid 19. Au-delà du secteur bancaire, c'est l'ensemble des agents économiques (entreprises privées ou publiques, administrations, associations, particuliers) qui sont exposés aux agissements d'escrocs et de fraudeurs agissant désormais de manière quasi-industrielle sur le détournement de fonds.

La fraude aux moyens de paiement est un phénomène qui touche l'ensemble de la société et donc les clients des banques, quel que soit leur âge, qu'ils s'agissent de clients particuliers ou de clients professionnels. L'année 2023 a été marquée par un volume croissant du nombre de dossiers et des pertes financières des litiges portant sur les fraudes et les escroqueries, dont les narratifs et les modalités sont en permanente évolution. Il convient de constater une recrudescence de la fraude par manipulation qui touche toutes les clientèles. Ces situations démontrent une redoutable capacité d'adaptation des fraudeurs. Les évolutions constantes des techniques d'arnaques, la combinaison de plusieurs techniques de fraudes, nécessitent une formation et une actualisation continue des connaissances de l'ensemble du personnel de la banque. Le déploiement progressif, et disparate suivant les établissements, de l'authentification forte pour les paiements notamment, renforce la sécurité des transactions et des clients. Toutefois ces mesures techniques ne constituent pas une solution universelle. En effet les escrocs combinent des techniques visant à compromettre les technologies de sécurité des moyens de paiement et des techniques de manipulation pour exploiter la crédulité des victimes. Ainsi les malfrats cultivent sans retenue l'aspect psychologique et parviennent toujours à manipuler

leurs victimes par des discours bien rodés. Les fraudeurs placent leurs victimes dans un état de stress, profitent de leur naïveté, de leur manque de connaissances pour les gruger. C'est pour bénéficier du concours des clients, qui s'avère indispensable à la finalisation des opérations de paiement litigieuses que les fraudeurs entrent en contact avec leur victime. Les fraudeurs se heurtent de plus en plus aux dispositifs de sécurisation des paiements et ont bien identifié le maillon faible de la chaîne des paiements qui est souvent l'utilisateur.

Les moyens de paiement bien sécurisés, s'ils ne sont pas employés conformément aux recommandations, peuvent générer des failles dans lesquelles s'engouffrent les escrocs. Il y a donc lieu pour les établissements bancaires à poursuivre leur action en matière de prévention, de communication à destination de toutes leurs clientèles concernant les techniques de fraudes les plus utilisées mais également d'alerte sur tout élément de communication provenant de tiers ou de messages de toute nature (en ligne, SMS...) pouvant présenter une incohérence ou une offre trop attractive.

Les efforts majeurs de la banque doivent être consacrés à la recherche et à la mise en place de solutions visant à rendre plus simple et plus sécurisé le parcours client et l'acte d'achat (par exemple, l'identification plus ergo-



nomique par la biométrie pour le paiement mobile). De manière générale, les actions préventives doivent être amplifiées pour lutter contre toutes les formes d'escroqueries et par ailleurs sensibiliser les clientèles à leurs responsabilités.

Pour autant, les actions de la banque concernant ces sujets doivent être poursuivies sur l'axe curatif visant à renforcer la protection du système d'information de l'établissement. Cette démarche doit absolument intégrer les opérateurs téléphoniques dont la responsabilité n'est pas neutre.

A cet effet, la loi Naegelen n° 2020-901 du 24 juillet 2020 constitue un élément de réponse significatif aux problématiques rencontrées. Dans le cadre de cette loi, les opérateurs sont tenus de mettre en place un Mécanisme d'Authentification des Numéros (MAN). Cette nouvelle réglementation entrée en vigueur le 25 juillet 2023 concerne les appels et les messages présentant un numéro français. Le nouveau mécanisme MAN succède aux deux précédentes réglementations pour la protection des consommateurs qui ont marqué l'année 2023 : Le nouveau plan national de numérotation établi par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) ainsi que le décret relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence pour le démarchage. Le MAN

ajoute un niveau de sécurité supplémentaire aux réglementations de protection des consommateurs déjà mises en œuvre : il s'agit en effet de lutter contre l'usurpation des numéros présentés, comme l'identifiant de l'appelant ou de l'émetteur d'un message (technique de plus en plus utilisée par les escroqueries bancaires au faux conseiller). En d'autres termes, son objectif est de renforcer la sécurité des utilisateurs en s'assurant que les numéros de téléphone français sont authentifiés et rattachés aux bons affectataires. Pour ce faire, le MAN implique différentes mises en conformité pour les opérateurs qui seront responsables de l'authentification de l'appelant et de son numéro : les opérateurs doivent s'assurer que les utilisateurs sont affectataires du numéro utilisé ou bien que l'affectataire de ce numéro ait donné son accord préalable pour son utilisation. Les opérateurs doivent également s'assurer de l'authenticité des numéros issus du plan de numérotation établi par l'ARCEP. Ceci recouvre plusieurs domaines :

- L'interopérabilité : les opérateurs doivent veiller à ce que les mécanismes d'authentification mis en place respectent un principe d'interopérabilité, pour répondre aux standards techniques communs à tous les opérateurs.
- L'interruption de l'acheminement de l'appel ou du message : si le mécanisme n'est pas utilisé ou si l'authenticité

du numéro n'est pas validée, l'opérateur doit interrompre l'acheminement de l'appel ou du message.

Par conséquent, ces nouveaux principes du programme MAN nécessitent la mise en place d'un processus technique fiable et durable, qui repose sur le système STIR SHAKEN, une solution industrielle, normalisée et interopérable, largement utilisée à l'international. Le processus d'authentification repose sur l'identification de l'opérateur d'origine, qui est responsable de la signature de l'appel ainsi que des informations transmises. Ces informations sont certifiées par le système STIR (Secure Telephone Identity Revisited). Pour être opérateur STIR, il est nécessaire au préalable de demander l'inscription auprès de l'APNF (l'Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter opérateurs) qui joue le rôle d'autorité de certification.

Concrètement, tout appel non signé ou avec une signature invalide est coupé par l'opérateur de terminaison, sauf les appels d'urgence. Pour s'assurer d'être en conformité avec ce nouveau mécanisme, les opérateurs et centres de contact doivent mettre en place de nouvelles solutions techniques adaptées. Les opérateurs, comme les centres d'appels, doivent être en mesure de prouver qu'ils sont en conformité avec la nouvelle réglementation. Cette mise en conformité concerne pour le moment uniquement les numéros français. Les opérateurs ont pour responsabilité de vérifier l'authenticité des numéros provenant du plan de numérotation afin de retracer les émetteurs de chaque appel. Ces évolutions marquent enfin la reconnaissance d'une responsabilité pourtant bien identifiée des opéra-

teurs téléphoniques dans le déroulement des opérations bancaires dématérialisées et le cas échéant pour les escroqueries et fraudes qui peuvent les concerner.

Enfin, la Directive sur les Services de Paiement (DSP3) qui a vocation comme les précédentes Directives à établir des règles sur l'efficacité et la sécurité des paiements électroniques/digitaux et des services financiers dans l'Union Européenne devrait dans les prochaines années permettre par l'innovation à élargir le cadre réglementaire sur l'authentification forte du client. Cette évolution devrait produire des règles plus strictes sur l'accès aux systèmes de paiement et aux informations de compte, notamment par l'établissement d'un nouveau règlement sur les services de paiement permettant ainsi une amélioration de la protection des consommateurs. Ce nouveau règlement ou PSR sera directement applicable sans nécessité de transposition par les Etats membres au niveau national.

Seule la collaboration active de tous les acteurs impliqués dans la chaîne de paiement devrait permettre de mettre un terme au fléau des fraudes et des escroqueries à caractère financier.



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.

Annexes

ANNEXES : LA CHARTE DE LA MÉDIATION POUR LES PARTICULIERS

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).

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. A Le Médiateur de la consommation peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels à l'issue d'un délai de deux mois après la date d'envoi d'une 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

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, y compris les services de paiements, les services 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 ban-

caire. 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.

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 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. A 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-consom-

mateur que de la banque. LCL s'engage à transmettre au médiateur de la consommation, dans les meilleurs délais, 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.

Annexes

ANNEXES : LA CHARTE DE LA MÉDIATION POUR LES 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).

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.

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 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, y compris les services de paiements, les services 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 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.

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

- 1/ 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 ;
- 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 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 ;
- 5/ 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 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 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.

Icl-mediateur.fr