

# LA CHARTE DE LA MÉDIATION

- 1** La procédure de Médiation a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends avec la seule clientèle de personnes physiques de la banque.
- 2** Le Médiateur est une personnalité extérieure à LCL, reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il exerce sa mission en toute indépendance pour une durée de 3 ans à compter du jour où il l'a acceptée. Un Comité de la Médiation bancaire, présidé par le Gouverneur de la BANQUE DE FRANCE, veille notamment à garantir l'indépendance des Médiateurs.
- 3** Après épuisement des recours auprès de l'agence et du Service Relations Clientèle, le Médiateur peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. La saisine s'opère uniquement par courrier. Il peut également être saisi par la banque.
- 4** Le Médiateur a compétence sur tous les différends relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du code monétaire et financier et relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code ou de ceux dont elle assure directement la gestion. Il n'a pas compétence pour se prononcer sur des litiges résultant d'une divergence d'appréciation du risque lié à une opération de crédit ou sur des litiges relatifs à la gestion de contrats d'assurance, ces derniers étant du ressort de la Médiation assurance.  
De même, le Médiateur n'a pas compétence pour examiner un différend portant sur la politique tarifaire de la banque ou sur des litiges portant sur des faits trop anciens.
- 5** Le Médiateur statue dans un délai de 2 mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription pendant ce délai.  
A tout moment, 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.  
La procédure de Médiation est gratuite.
- 6** Le Médiateur est tenu au secret. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client que du Service Relations Clientèle. 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.
- 7** Le Médiateur émet une recommandation motivée en droit ou en équité sur le différend. Il peut également, dans les litiges qui ne résultent pas d'une divergence d'appréciation du risque lié à une opération de crédit ou à la gestion d'un contrat d'assurance, proposer toutes mesures propres à résoudre la difficulté.
- 8** L'avis du Médiateur ne lie pas les parties. Le Médiateur transmet son avis directement aux parties. Lorsqu'elles décident de s'y conformer, elles établissent un constat d'accord.