

LA CHARTE DE LA MÉDIATION

En application de l'article L316-1 du code monétaire et financier consacré à la Médiation dans sa rédaction issue de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et de l'arrêt du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients (Titre I, Art.2, al.8b), LCL a mis en place une instance de Médiation.

- 1** La procédure de Médiation a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends avec la 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 de sa nomination. Une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation veille notamment à garantir l'indépendance et l'impartialité des Médiateurs.
- 3** Après épuisement des recours auprès de l'agence et du Service relations clientèle, ou en l'absence de réponse de LCL dans un délai de 2 mois à réception de la réclamation, **le Médiateur** peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. La saisine s'opère en français par courrier ou par courriel via le site internet du Médiateur : www.lcl-mediateur.fr. 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 des contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du code monétaire et financier relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code ou de ceux dont elle assure directement la gestion. **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.
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. Dans ce cas, **le Médiateur** auprès de LCL transmet les éléments de la saisine au Médiateur des assurances. De même, **le Médiateur** n'a pas compétence pour examiner un différend portant sur la politique tarifaire générale de la banque ou sur des litiges portant sur des faits trop anciens.
- 5** **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 le demandeur peut mettre un terme à la procédure 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. La procédure de Médiation est gratuite pour le client.
- 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. 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.
- 7** **Le Médiateur** émet une recommandation motivée en droit et en équité sur le différend. Il peut également, dans les litiges qui ne résultent pas d'une divergence d'appréciation du risque lié à une opération de crédit ou à la gestion d'un contrat d'assurance, proposer toutes mesures propres à résoudre la difficulté.
- 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. Dans ce cas, LCL s'assure de la mise en œuvre de la recommandation et en informe **le Médiateur**.

