



# 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'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.

- 1** Le processus de Médiation 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 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 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.
- 3** Après épuisement des recours internes auprès de LCL (l'agence et le 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 en ligne via le site internet du Médiateur : [www.lcl-mediateur.fr](http://www.lcl-mediateur.fr)  
Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la Médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais. Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent à la charge de la partie concernée.
- 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. Ainsi le champ de compétence couvre l'ensemble des litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de comptes de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, 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 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.

Le Médiateur 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, sauf avis contraire du consommateur formulé dans un délai de 10 jours. De même, le Médiateur n'a pas compétence pour examiner un différend qui dépend de la politique commerciale de la banque et notamment de sa politique tarifaire.

- 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 client-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 statue dans un délai de 90 jours à compter de la date de 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. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client-consommateur 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.
- 8** En cas de désaccord des parties, le Médiateur fait une proposition 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. 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** 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 peuvent demander auprès du juge l'homologation de cet accord afin d'y donner force exécutoire.