



Dispositif de traitement des réclamations

Jean-Denis RATHIER
Directeur de la Conformité LCL



Forte d'un réseau de plus de 1 800 implantations* réparties sur toute la France, y compris Antilles Guyane, Monaco



Près de 20 000 collaborateurs au service de plus de 6 millions de clients Particuliers / Personnes Morales

3,6 milliards d'euros de PNB, un résultat net de 594 millions d'euros et un encours de crédit de 97 milliards d'euros en 2015

*Agences, pôles Banque privée, agences Habitat, implantations de la Banque des entreprises

Chiffres 2015

La Direction de la Conformité

Une Direction composée de 70 personnes sur :

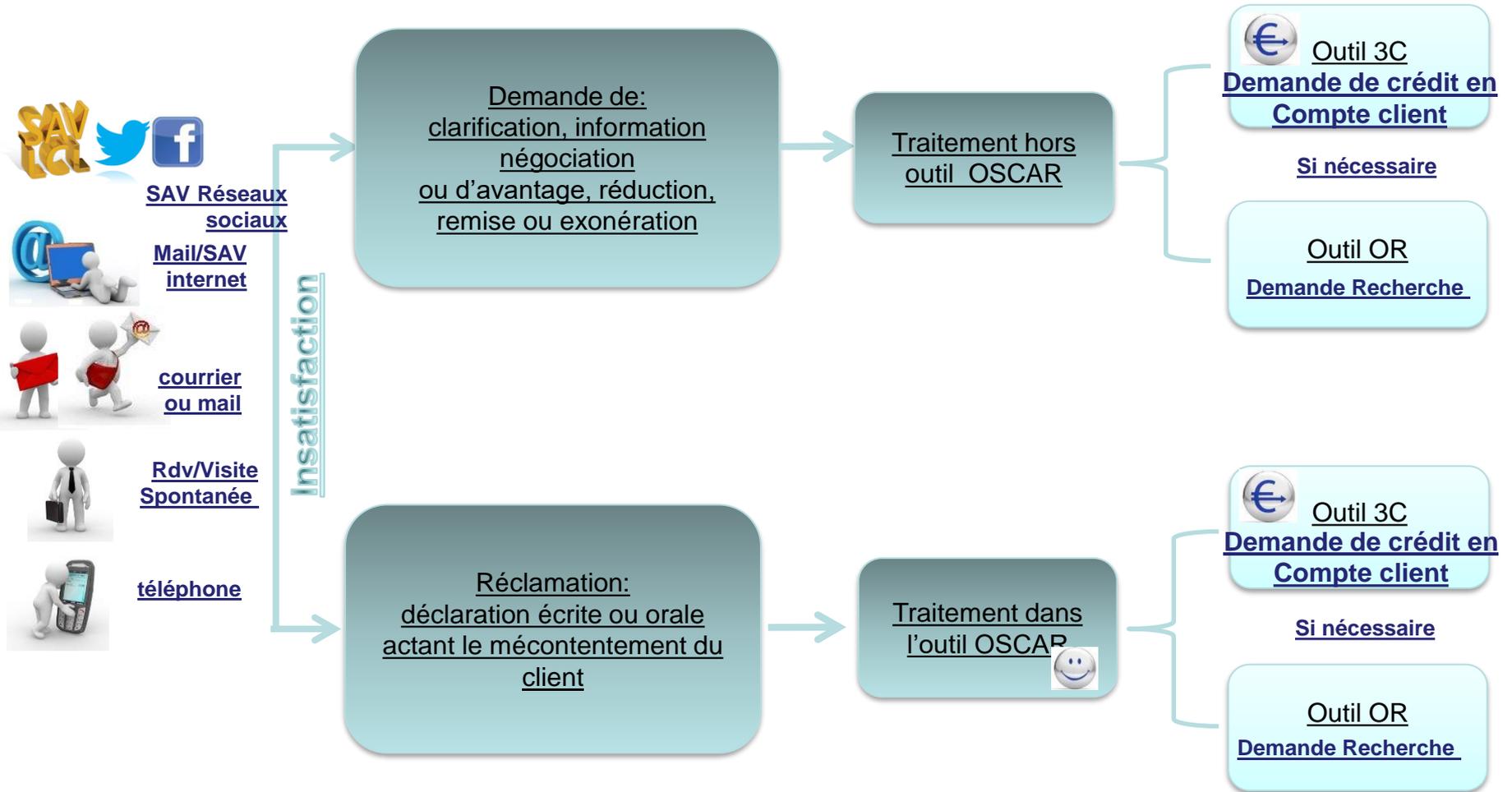
→ 4 pôles d'expertise :

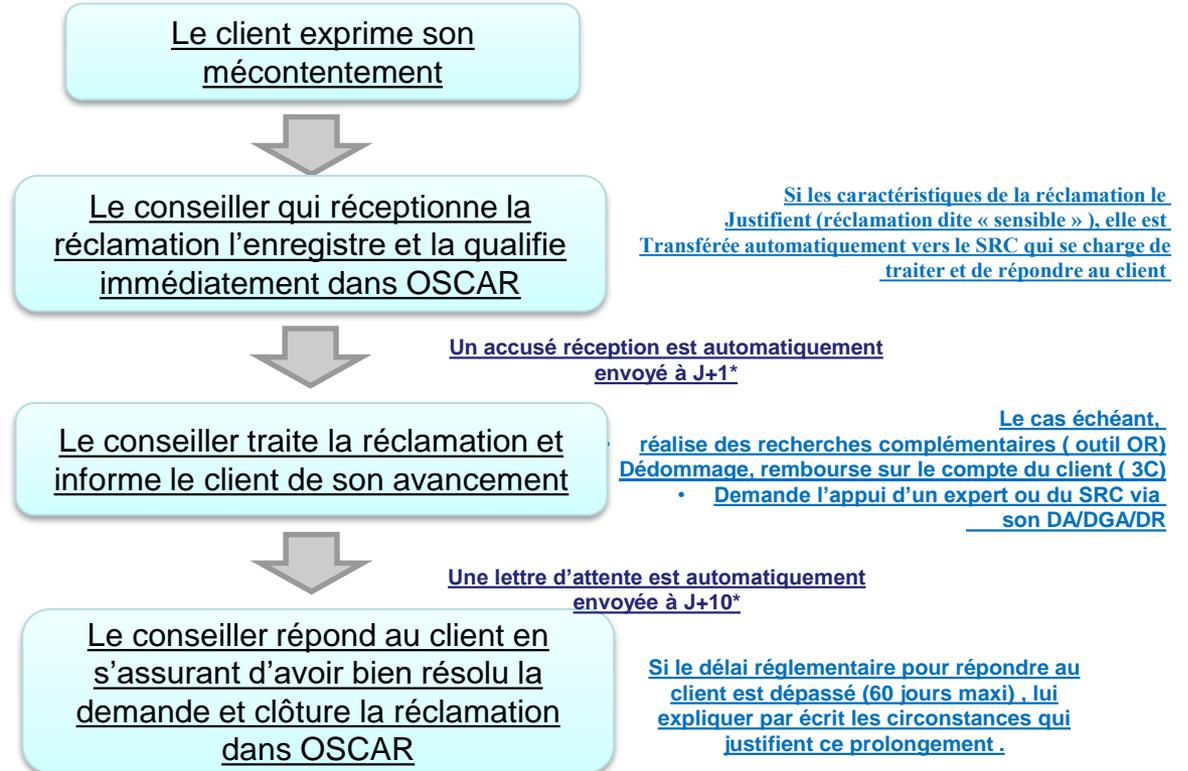
- ↪ LCB-FT et Sanctions Internationales
- ↪ Fraude
- ↪ Protection de la clientèle
- ↪ Protection des Marchés et Déontologie

→ 1 pôle transverse sur :

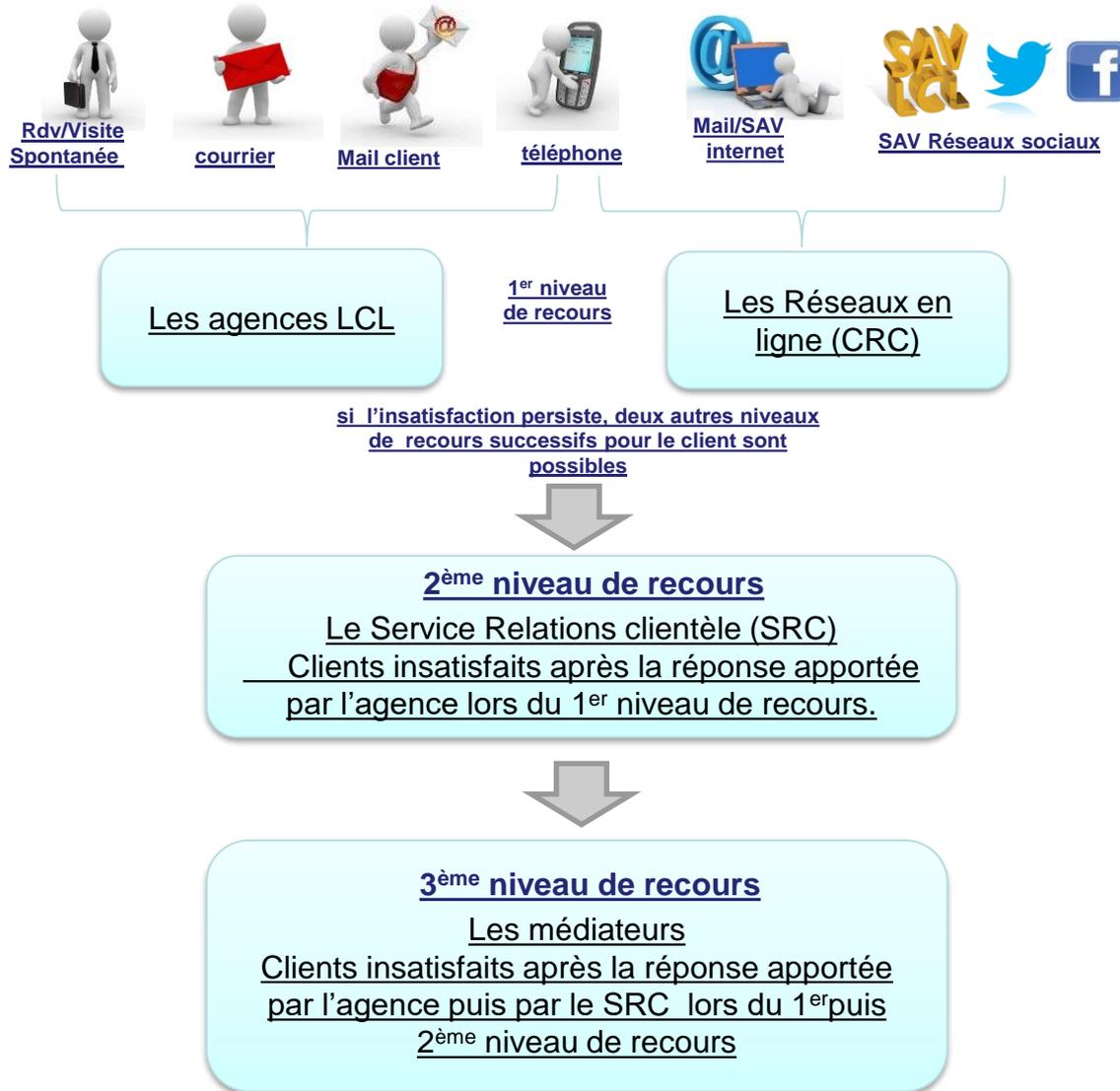
- ↪ Les grands projets (MIF2, FATCA, EAI,...)
- ↪ La protection des données personnelles
- ↪ Cartographie / Reportings / Contrôles
- ↪ Veille Réglementaire
- ↪ Culture Conformité (formation, animation,...)
- ↪ Le pilotage des filiales et succursale

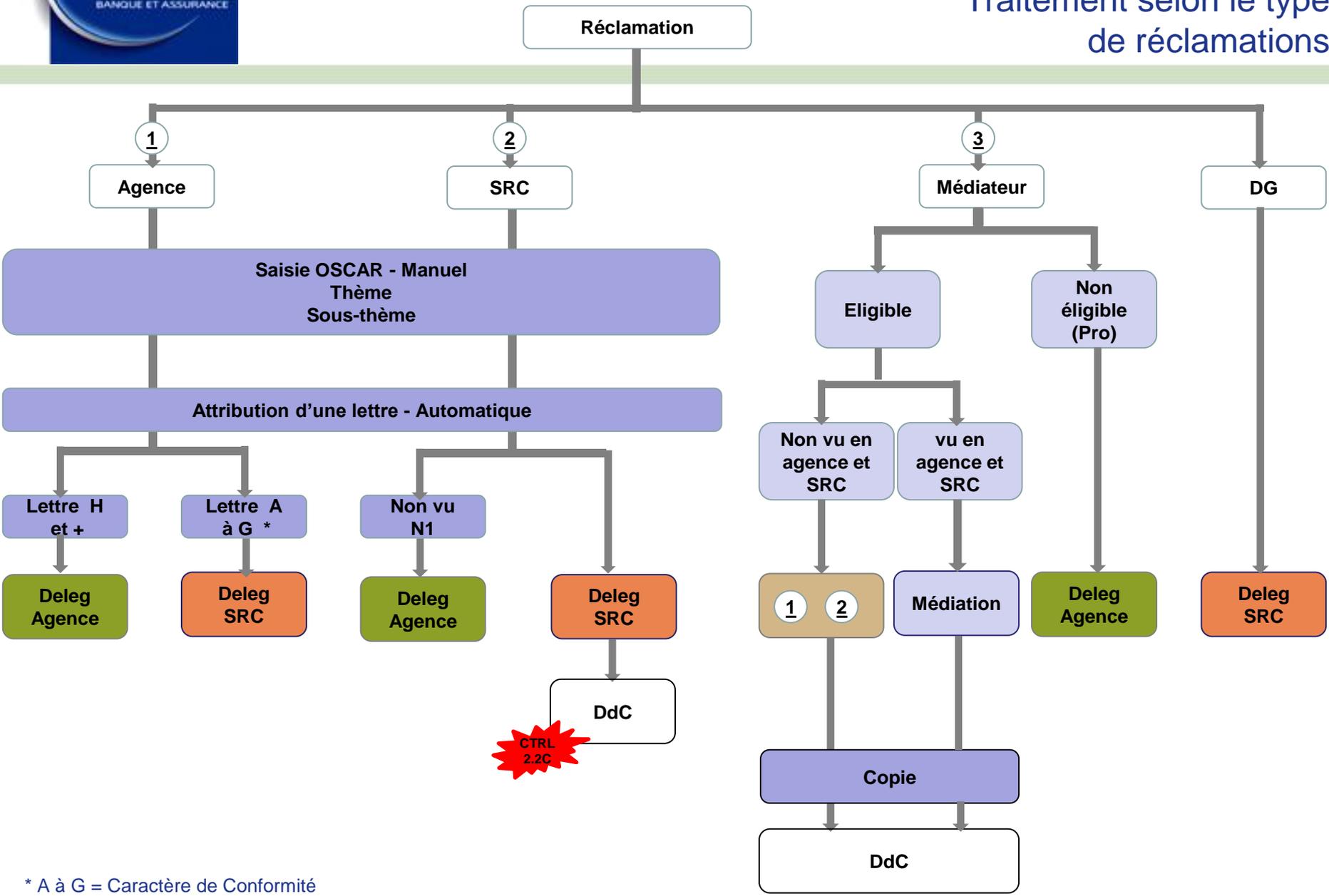
afin d'assurer nos missions de Veille / Normes / Accompagnement des métiers/ Pilotage / Contrôle / Identification des dysfonctionnements / Alertes / Réclamations / Reportings / Plans d'actions.





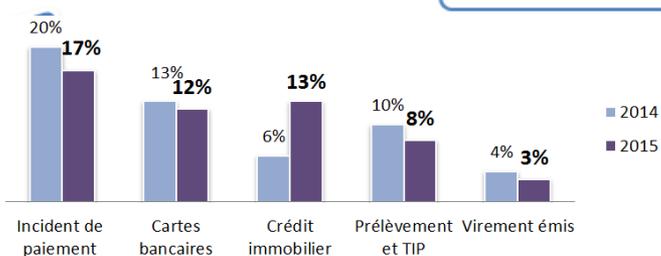
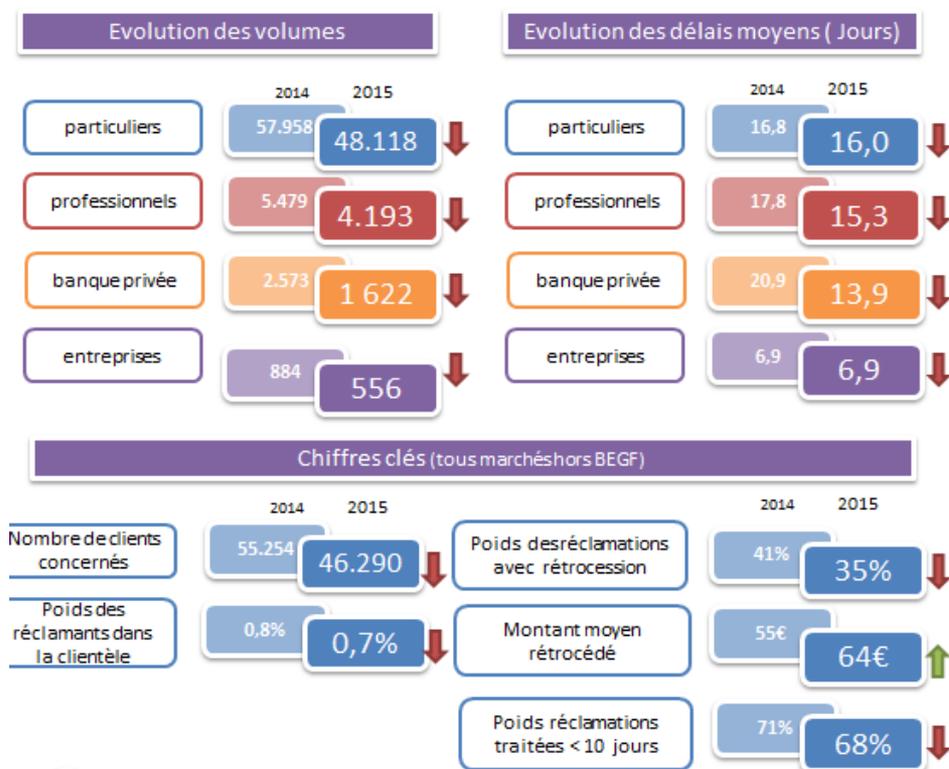
Le Dispositif LCL 3 niveaux de recours successifs





* A à G = Caractère de Conformité

❖ En 2015 : 54489 réclamations sous OSCAR (vs 66894 en 2014)



Incident de paiement	2014	2015
Tarification, taux, agios, frais et commissions	75,4%	75,6%
Contestation opération, réglementation, procédure	12,7%	13,1%
Défaut ou erreur d'exécution, non respect des délais	9,0%	8,6%
Politique commerciale, image LCL	1,6%	1,5%

Cartes bancaires	2014	2015
Tarification, taux, agios, frais et commissions	54,6%	54,2%
Défaut ou erreur d'exécution, non respect des délais	18,0%	18,8%
Contestation opération, réglementation, procédure	14,9%	15,1%
Vol, fraude	5,6%	5,2%
Carte bloquée à l'étranger	3,4%	3,5%

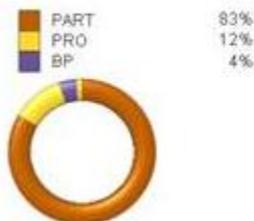
Crédit immobilier	2014	2015
Défaut ou erreur d'exécution, non respect des délais	32,2%	33,9%
Contestation opération, réglementation, procédure	24,6%	23,0%
Tarification, taux, agios, frais et commissions	19,8%	20,1%
Contestation TEG	7,6%	8,1%
Refus octroi de crédit	5,5%	5,8%

Prélèvement et TIP	2014	2015
Tarification, taux, agios, frais et commissions	62,1%	62,7%
Contestation opération, réglementation, procédure	20,2%	20,5%
Défaut ou erreur d'exécution, non respect des délais	15,8%	15,1%

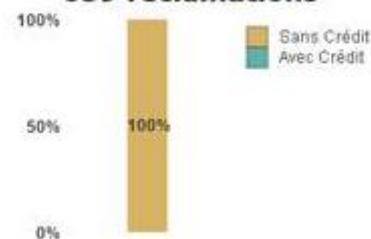
Virement émis	2014	2015
Tarification, taux, agios, frais et commissions	43,7%	41,9%
Défaut ou erreur d'exécution, non respect des délais	33,9%	32,7%
Contestation opération, réglementation, procédure	18,6%	20,4%

❖ Réclamations traitées SRC en provenance des agences

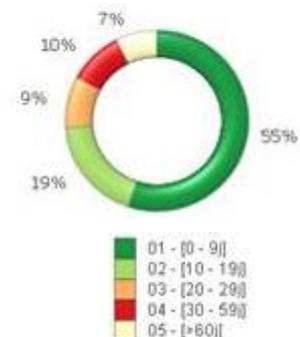
621 réclamants



659 réclamations

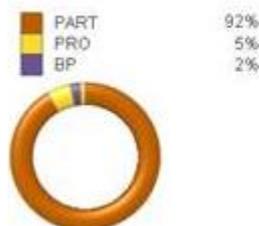


20 jours de traitement en moyenne

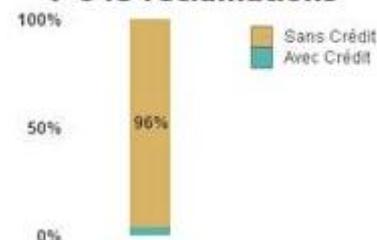


❖ Réclamations traitées SRC en 2^{ème} niveau

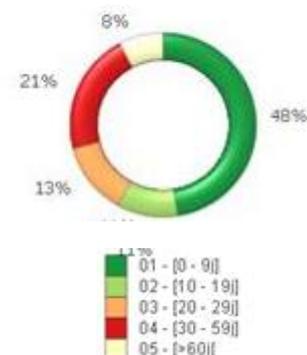
6 118 réclamants



7 043 réclamations



25 jours de traitement en moyenne



❖ Réclamations à caractère de conformité : 630 dont 86 sur thématiques Conformité

- Abus de faiblesse (A)
- Non respect du secret professionnel / CNIL (B)
- Corruption (C)
- Discrimination, inégalité de traitement (D)
- Usurpation d'identité (E)
- Pratiques commerciales, ventes forcées (F)
- Pouvant relever de la Conformité (G)

Tout ce dispositif comprend :

- Une Norme interne écrite par la Conformité principalement sur la base des textes réglementaires (en cours de mise à jour sur la base des recommandations ACPR – 2012-07 et AMF 2016-R-02).
- Des outils et des procédures sur les réclamations > 60j, les volumes, les motifs...
- Des indicateurs et des tableaux de bord adressés aux acteurs tant commerciaux que fonctions support.
- Des contrôles de niveau 1 et 2 portant notamment sur le respect des délais.
- Un délai moyen de traitement de 15/20j sur 2015/2016.
- La création d'un comité dédié entre la Conformité et le pilote métier du dispositif pour traiter les réclamations nécessitant une expertise et identifier les cas pouvant relever d'une action correctrice, collective/nationale.
- Un dispositif de formation à renforcer et de manière pérenne : formation à mettre à jour + mise en place d'une évaluation régulière de connaissance du dispositif.
- Les modalités opérationnelles avec les producteurs sont à revoir (conventions, mode opératoire, contrôles, reportings).
- Les Comités de Contrôle Interne présentent aussi des points de situation sur les réclamations.

△ *Une réclamation étant une insatisfaction client, un irritant, son traitement tant individuel que collectif, permet d'améliorer la relation client.*

- Un médiateur LCL :
 - Nouvelle procédure de nomination (interne et via CCSF)
 - Nouvelle charte et site internet dédié
 - Environ 3000 saisines en 2015 dont :
 - ↳ 26% sur les opérations de crédit
 - ↳ 20% sur les moyens de paiement
 - ↳ 15% sur le compte
 - ↳ 8% sur l'épargne et les placements financiers
 - ↳ 6% sur l'assurance
 - Sur 136 réponses, 34 ont des conclusions totalement ou partiellement favorables au client
- Un médiateur AMF :

Sous le pilotage de la Conformité, les dossiers sont analysés et font l'objet d'échanges pour décision : 5 dossiers en 2016 concernant des informations ou du conseil.
- Et demain les informations/coordonnées de tous les médiateurs compétents :

« Pour les litiges... se doter de moyens et de procédures (et de contrôles) permettant de préciser dans la réponse client... le ou les médiateurs... susceptibles d'être compétent ainsi que leurs coordonnées ».

 - Difficile d'être dans une approche individuelle notamment lorsque la réclamation porte sur plusieurs sujets.
 - Donner la liste de tous les médiateurs, leurs rôles, leurs coordonnées via des liens ?