

LE CRÉDIT LYONNAIS

Procédure n° 2012-09

Blâme et sanction
pécuniaire de 2 millions d'euros

Audience du 28 juin 2013
Décision rendue le 3 juillet 2013

AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL COMMISSION DES SANCTIONS

Vu la lettre du 26 novembre 2012 (et les pièces qui lui sont annexées) par laquelle le Président de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) informe la commission de ce que le Collège de l'ACP, statuant en sous-collège sectoriel de la banque, a décidé, lors de sa séance du 31 octobre 2012, d'ouvrir une procédure disciplinaire à l'encontre de la société LE CRÉDIT LYONNAIS (ci-après LCL) ayant son siège administratif 20 avenue de Paris, 94811 VILLEJUIF Cedex, et son siège social 18 rue de la République, 69002 LYON, enregistrée sous le numéro 2012-09 ;

Vu la notification de griefs du 26 novembre 2012 ;

Vu les mémoires en défense des 21 février, 23 avril et 21 mai 2013, ainsi que les pièces qui les accompagnent, par lesquels LCL répond aux griefs qui lui ont été notifiés et sollicite, d'une part, que l'audience devant la commission ne soit pas publique et, d'autre part, que la décision à intervenir ne soit pas publiée sous une forme nominative ;

Vu les mémoires des 4 avril et 6 mai 2013, par lesquels M. Emmanuel CONSTANS, représentant le collège, maintient l'ensemble des griefs notifiés ;

Vu l'audition des représentants de LCL, en date du 16 mai 2013 ;

Vu le rapport du 28 mai 2013 de M. Marc SANSON, rapporteur, qui conclut que les griefs 1 et 3 doivent être écartés ; que les autres griefs sont établis, sous réserve de légères réductions de périmètre pour les griefs 2, 4, 5 et 8 ;

Vu les courriers du 28 mai 2013 convoquant les parties et les informant de la composition de la commission ;

Vu les autres pièces du dossier et notamment le rapport d'inspection du 2 octobre 2012 de M^{me} Maryvonne MARY, chef de mission, à la suite du contrôle effectué sur place du 29 mars au 23 juillet 2012 ;

Vu le Code monétaire et financier (ci-après COMOFI) ;

Vu le règlement n° 97-02 du 21 février 1997 modifié, relatif au contrôle interne des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (ci-après règlement n° 97-02) ;

Vu le règlement intérieur de la Commission des sanctions ;

La Commission des sanctions de l'ACP, composée de M. Bruno MARTIN LAPRADE, Président, M^{me} Claudie ALDIGÉ et MM. Francis CRÉDOT, Pierre FLORIN et André ICARD ;

Après avoir fait droit à la demande de l'établissement tendant à ce que l'audience ne soit pas publique et entendu, lors de sa séance du 28 juin 2013 :

- M. Marc SANSON, rapporteur, assisté de M. Jean-Manuel CLEMMER et de M^{me} Aline WALEFFE, adjoints au rapporteur ;
- Laure BECQUÉ-CORCOS, représentant le directeur général du Trésor, qui a indiqué ne pas avoir d'observations à formuler ;
- M. Emmanuel CONSTANS, représentant le Collège de l'ACP, assisté de M. Henry de GANAY, directeur des affaires juridiques de l'ACP, de M. Laurent SCHWEBEL, adjoint au chef du service des affaires institutionnelles et du droit public, de M. Tanguy QUINTRIE LAMOTHE, juriste au sein du même service, ainsi que de M. Alexandre LAGARNAUDIE, contrôleur à la direction du contrôle des pratiques commerciales ; M. CONSTANS a proposé le prononcé d'un blâme, assorti d'une sanction pécuniaire de 2,5 millions d'euros, dans une décision publiée de manière nominative ;
- M. Laurent PAILLASSOT, M^{me} Agnès de CLERMONT-TONNERRE et M. Jean-Denis RATHIER, respectivement directeur général délégué, directrice des affaires générales et directeur de la conformité de LCL, assistés de M^{es} Martine SAMUELIAN et Laurent FOURNIER, avocats à la Cour ;

Les représentants de LCL ayant eu la parole en dernier ;

Après avoir délibéré en la seule présence de M. Bruno MARTIN LAPRADE, de M^{me} Claudie ALDIGÉ et de MM. Francis CRÉDOT, Pierre FLORIN et André ICARD ;

Considérant que le dispositif du droit au compte (ci-après DAC), instauré par la loi bancaire du 24 janvier 1984 et aujourd'hui défini à l'article L. 312-1 du COMOFI, vise à permettre à toute personne, physique ou morale, susceptible de se voir privée d'accès aux services bancaires à la suite du refus d'un établissement de crédit d'ouvrir spontanément son premier compte de dépôt, d'obtenir la désignation par la Banque de France d'un établissement qui sera tenu de lui ouvrir un tel compte, assorti de la fourniture de certains services bancaires dits « de base » (ci-après SBB), énumérés à l'article D. 312-5 du même code et que l'article D. 312-6, dont la légalité n'est pas contestée, impose de fournir au client sans contrepartie contributive de sa part ; que ces SBB comprennent notamment la tenue du compte, la possibilité d'effectuer des dépôts et retraits d'espèces, l'envoi mensuel d'un relevé de compte, l'encaissement des chèques et des virements, la possibilité d'effectuer des paiements par prélèvements, ainsi que la délivrance d'une carte de paiement à autorisation systématique et de deux chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents, mais ne comprennent ni la délivrance de chéquiers, ni la possibilité de disposer d'un découvert ; que le banquier désigné ne peut clôturer le compte ouvert en application du DAC qu'à l'expiration d'un délai de préavis de deux mois et doit en informer la Banque de France ; que depuis un accord conclu en 2006 entre la Banque de France et la profession bancaire, sous l'égide du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), et repris par la loi du 4 août 2008, l'établissement refusant l'ouverture d'un compte à une personne physique doit lui proposer d'accomplir lui-même la démarche conduisant à faire désigner par la Banque de France un établissement de crédit qui sera tenu de mettre en œuvre le DAC ; qu'enfin l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI), s'associant au souci des pouvoirs publics de lutter contre l'exclusion, a adopté une « charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte », précisant les obligations des agences bancaires lorsqu'elles refusent l'ouverture de comptes et comportant également des engagements de la profession en matière d'information du public et de formation des conseillers de clientèle ; que cette charte, homologuée par un arrêté du ministre de l'Économie en date du 18 décembre 2008, est au nombre des « codes de bonne conduite » visés par le deuxième alinéa du I et le paragraphe 3 du II de l'article L. 612-1 du COMOFI ;

Considérant qu'à la suite d'un contrôle sur place effectué par les services de l'ACP entre le 29 mars et le 23 juillet 2012 et qui a donné lieu, après un contradictoire oral et écrit, à la signature par M^{me} Maryvonne MARY, chef de mission, d'un rapport définitif le 2 octobre 2012 (ci-après le rapport de contrôle), le Collège de l'ACP, statuant en sous-collège sectoriel de la banque, a décidé, lors de sa séance du 31 octobre 2012, d'ouvrir, à l'encontre de LCL, la présente procédure disciplinaire ;

Au fond

Considérant que les griefs notifiés seront examinés selon la répartition suivante, retenue par le rapporteur :

1. La mise en œuvre opérationnelle des dispositions régissant le DAC
 - 1.1. Les modalités d'ouverture des comptes dans le cadre du DAC ([grief 1](#))
 - 1.2. Les services fournis aux titulaires d'un compte ouvert dans le cadre du DAC ([grief 2](#))
 - 1.3. Le respect des engagements pris lors de l'ouverture de compte limitée aux SBB ([grief 3](#))
 - 1.4. La tarification appliquée aux SBB ([grief 4](#))
 - 1.5. Les clôtures de comptes ouverts dans le cadre du DAC ([grief 5](#))
2. Le dispositif de contrôle interne
 - 2.1. Les procédures mises à disposition des collaborateurs ([grief 6](#))
 - 2.2. L'identification des comptes ouverts dans le cadre du DAC ([grief 7](#))
 - 2.3. Le dispositif de contrôle permanent ([grief 8](#))
 - 2.4. Le dispositif de contrôle périodique ([grief 9](#))

1. La mise en œuvre opérationnelle des dispositions régissant le DAC

1.1. Les modalités d'ouverture des comptes dans le cadre du DAC (grief 1)

Considérant que, depuis la création du DAC, LCL a identifié 10 816 comptes ouverts dans ce cadre et qui ne sont pas encore clos ; que parmi ces comptes, 6 005 ont été ouverts depuis 2010 ; que l'inspection a analysé parmi ces derniers un échantillon de 1 040 dossiers individuels (836 personnes physiques et 204 personnes morales) ; que bien que les grilles d'analyse de cet échantillon fassent ressortir que 789 seulement de ces 1 040 dossiers comportaient le courrier par lequel la Banque de France le désignait comme l'établissement tenu d'ouvrir le compte, LCL ne conteste pas que les 251 autres correspondent également à des comptes ouverts après désignation par la Banque de France ;

Considérant que le deuxième alinéa de l'article L. 312-1 du COMOFI prévoit que l'ouverture d'un compte dans le cadre du DAC « *intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte* » ; que le grief 1 reproche à LCL que 947 des 1 040 dossiers susmentionnés ne contenaient pas cette attestation ; que LCL est fondé à soutenir que ce reproche ne peut fonder une sanction, dès lors que c'est à la Banque de France qu'il appartient de vérifier la présence de cette attestation avant de faire usage de son pouvoir de désignation ; qu'en ne s'assurant pas que cette vérification avait été faite, LCL a tout au plus nui à ses propres intérêts en acceptant, le cas échéant, d'accorder indûment la gratuité des SBB au client concerné ; que le grief doit donc être écarté ;

1.2. Les services fournis aux titulaires d'un compte ouvert dans le cadre du DAC (grief 2)

Considérant que selon l'article D. 312-6 du COMOFI, toute personne ayant ouvert un compte de dépôt auprès d'un établissement désigné selon la procédure du DAC « peut bénéficier », sans contrepartie contributive de sa part, des SBB énumérés à l'article D. 312-5, lequel mentionne à son paragraphe 11 « une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise » ; que le grief 2 reproche à LCL de ne pas offrir systématiquement cette carte de paiement ;

Considérant qu'en premier lieu le rapport de contrôle a constaté que 239 des 1 040 comptes de l'échantillon n'avaient jamais été équipés de la carte de paiement concernée ; que LCL relève à juste titre que l'article D. 312-6, en n'ouvrant aux intéressés qu'une « possibilité » de bénéficier sans contrepartie de cette carte de paiement, n'impose pas à la banque de la délivrer à un client qui la refuserait ; que, pour autant, l'établissement ne peut dans ce cas être regardé comme s'étant acquitté de son obligation de prestation de services que s'il peut établir la manifestation d'un tel refus, comme il le fait en produisant l'imprimé d'ouverture de compte de 2 des 239 clients concernés ; que LCL n'établit en revanche pas le refus des 237 autres clients en relevant qu'ils n'avaient pas pris l'initiative de solliciter l'attribution d'une telle carte, alors même que les « dispositions générales de banque » (ci-après DGB), dont ils avaient attesté avoir pris connaissance lors de l'ouverture de compte, mentionnaient expressément le droit à disposition gratuite de cette carte dans le cadre du DAC ; que de même le fait que son médiateur n'a été saisi que d'une seule réclamation à ce sujet ne suffit pas à établir que LCL s'est acquitté de son obligation ; qu'ainsi cette partie du grief est constituée ;

Considérant qu'en deuxième lieu il a été constaté que 86 clients s'étaient vu retirer leur carte de paiement, sans que pour autant leur ait été attribuée une carte équivalente ; que si l'autorisation donnée à chaque utilisation de ladite carte vise à prévenir en principe un fonctionnement du compte en débit, cet objectif peut se trouver compromis lorsque le compte a été débité entre le moment de l'autorisation et celui où se présente le paiement de l'opération autorisée, ce qui peut constituer, en cas de réitération ou de fraude, un motif légitime de retrait de la carte de paiement, par exemple pour lui substituer une simple carte de retrait ; que, de même, le retrait de la carte peut avoir été effectué à la demande du client concerné ; que cependant, comme dans le paragraphe précédent, la banque ne peut être regardée comme ayant satisfait à ses obligations que si elle peut établir le motif de chacun de ces retraits, ce qu'elle ne fait que dans un cas ; que ne constitue pas une telle preuve le tableau statistique produit par la banque à propos de 76 cas de retrait, dont rien ne justifie le rapport avec les 86 cas relevés dans l'échantillon de l'inspection ; qu'ainsi cette partie du grief est établie pour les 85 autres cas ;

Considérant qu'en troisième lieu le rapport a constaté que les DGB applicables aux professionnels et aux petites entreprises décrivaient les services inclus dans les SBB en précisant qu'une carte à autorisation systématique serait octroyée par LCL s'il était en mesure de la délivrer et qu'à défaut, une carte de retrait serait attribuée ; que la banque reconnaît qu'elle aurait dû corriger cette rédaction après la publication du décret n° 2006-384 du 26 mars 2006 à l'origine des dispositions sus-analysées des articles D. 312-5 et D. 312-6, ce qu'elle n'a fait qu'en septembre 2012 ; que même si les indications données par LCL peuvent laisser à penser que la plupart des clients professionnels qui souhaitaient une carte de paiement l'ont en fait obtenue, ce qui peut relativiser cette dernière partie du grief, celle-ci reste formellement établie ;

1.3. Le respect des engagements pris lors de l'ouverture de compte limitée aux SBB (grief 3)

Considérant que le grief 3 reproche à LCL d'avoir méconnu ses engagements contractuels en ce que, contrairement aux stipulations de ses DGB, la carte de paiement à autorisation systématique n'a pas été offerte à certains des clients bénéficiant d'un compte de dépôt dans le cadre du DAC, ou leur a été retirée, ou leur a été facturée, de même, éventuellement, que d'autres SBB ; que cependant l'article 1134 du Code civil, qui impose le respect des engagements contractuels, ne pourrait en tout état de cause entrer dans le champ

des « autres dispositions législatives » dont l'ACP peut sanctionner la violation en application du I de l'article L. 612-1 du COMOFI que pour autant qu'il serait démontré que sa méconnaissance entraînerait celle de dispositions de l'un des codes énumérés par le même paragraphe ; que le grief 3 ne précise pas quelles seraient ces dernières dispositions ; que dans la mesure où le collègue aurait entendu, au travers de la méconnaissance par LCL de ses engagements contractuels, faire sanctionner une violation des dispositions du COMOFI imposant la fourniture gratuite des SBB aux bénéficiaires du DAC, ces manquements font déjà l'objet des griefs 2 et 4 ; qu'ainsi le grief 3 ne peut qu'être écarté en l'espèce ;

1.4. La tarification appliquée aux SBB (grief 4)

Considérant que le grief 4 reproche à LCL le fait que 82 % des 1 040 dossiers examinés par l'inspection se soient vu appliquer une tarification pour un ou plusieurs SBB et notamment :

- i) 673 des 779 comptes équipés d'une carte de paiement à autorisation systématique, auxquels ont été prélevées des cotisations, dont le montant net, pour l'ensemble des comptes ouverts dans le cadre du DAC, peut être estimé depuis 2010 à 258 823 euros ;
- ii) 91 des 134 comptes qui ont sollicité la délivrance de chèques de banque, pour lesquels le principe de gratuité de deux formules par mois n'a pas été respecté ;
- iii) 367 comptes auxquels ont été appliqués des frais de virements bancaires vers la zone euro (hors frais de correspondants étrangers), dont le montant net pour l'ensemble des comptes ouverts dans le cadre du DAC peut être estimé depuis 2010 à 154 947 euros ;
- iv) 264 des 284 comptes professionnels, auxquels ont été appliqués des frais de tenue de compte sous forme de « résultat d'arrêté de compte », de « commission de suivi administratif », de cotisations dans le cadre des formules « LCL à la carte pro » ou « zen pro » ou de « frais de tenue de compte sans mouvement », dont le montant net pour l'ensemble des comptes ouverts dans le cadre du DAC peut être estimé depuis 2010 à 858 150 euros ;

Considérant que si LCL, après avoir reconnu ces errements, a pris l'engagement d'y mettre fin dès janvier 2013 et de rétrocéder aux clients les sommes abusivement prélevées, il lui est enfin reproché de n'avoir pris cet engagement que pour les frais prélevés en 2012, alors que par ailleurs 5 des comptes concernés ont été fermés parce qu'ils étaient devenus débiteurs du fait des tarifications indues ;

Considérant que LCL, qui a en cours de procédure étendu son engagement de rétrocession aux frais anormalement prélevés en 2010 et 2011, fait valoir pour sa défense que les prélèvements litigieux sont imputables à des erreurs commises par ses préposés dans l'application des consignes reçues, qui prévoyaient que les commissions et frais, automatiquement prélevés pour toutes les opérations du même type effectuées par la clientèle, devaient faire l'objet d'une rétrocession manuelle à ceux des clients bénéficiant du DAC ; qu'il explique ces erreurs par la rareté de ce type de comptes (0,5 % des ouvertures), laquelle conduit à ce que, statistiquement, chaque chargé de clientèle peut avoir à en gérer un tous les 5 ans, alors que la durée moyenne de leur affectation dans un poste n'excède pas 3 ans ; qu'il en va ainsi, par exemple, pour la facturation de la carte « Utilicarte SBB » dont la gratuité, prévue par les instructions internes, impliquait une saisie manuelle lors de la délivrance de la carte et de chacun de ses renouvellements ; qu'il en va de même pour le paramétrage manuel de la gratuité des deux premiers chèques de banque utilisés dans le mois par le titulaire d'un compte DAC ou pour celui des virements domestiques – seuls concernés par le grief ;

Considérant que ces éléments ne sauraient justifier la méconnaissance d'obligations réglementaires ; qu'en l'absence d'un applicatif de gestion bancaire adapté aux spécificités de fonctionnement des comptes concernés – absence que l'établissement a attribuée lors de l'audience à une « erreur majeure d'appréciation » –, il appartenait à LCL de déployer un dispositif de maîtrise des risques adéquat, impliquant notamment la réalisation de formations adaptées, un rappel régulier des obligations incombant au personnel et la mise en œuvre d'un contrôle approprié ;

Considérant que la circonstance, également invoquée par LCL, que certains des prélèvements litigieux proviennent de ce que des clients ont demandé des services complémentaires (tels qu'un droit à découvert, comme c'est le cas notamment pour les formules « *LCL à la carte pro* » ou « *zen pro* ») inclus dans des offres de services groupés et impliquant une rémunération forfaitaire qu'ils ont acceptée et dont il est difficile d'extraire le prix des SBB compris dans ces services groupés, n'est pas de nature à justifier qu'il soit porté atteinte au principe, résultant de la combinaison des articles L. 312-1 et D. 312-6 du COMOFI, que les titulaires d'un compte ouvert dans le cadre de la procédure du DAC doivent pouvoir bénéficier des SBB fournis, sans contrepartie de leur part ; qu'il appartient donc à l'établissement désigné pour ouvrir un compte dans ce cadre, s'il décide de ne pas limiter son offre aux seuls SBB alors que ce compte n'a pas été clos, de mettre en place les dispositifs tarifaires et organisationnels propres à isoler le prix des services supplémentaires offerts et utilisés, de manière que puisse en être appréciée l'ampleur relative ;

Considérant que la gratuité du service de tenue de compte pour le client, résultant de la combinaison de l'article D. 312-6 et du 1° de l'article D. 312-5, ne saurait être écartée pour les comptes ouverts dans le cadre du DAC aux professionnels, du seul fait que LCL les qualifie de « comptes courants » et non de comptes de dépôts, alors que les quelques particularités juridiques propres à ces derniers ne suffisent pas à distinguer le fonctionnement concret de ces deux types de comptes, au point que, selon le [lexique mis en ligne par cet établissement](#), ils « *se confondent souvent dans la pratique* » (voir le magasin de proximité x et la société y) ; que de même la prestation de « tenue de compte » ne saurait se réduire à l'enregistrement comptable des opérations et à l'édition d'un relevé périodique ; qu'ainsi la gratuité de ce service n'est compatible ni avec le prélèvement d'une « *commission de suivi administratif* », censée rémunérer les diligences auxquelles la banque est tenue pour respecter son devoir général de vigilance en matière de fraude et de lutte contre le blanchiment, ni avec celui de « *frais de tenue de compte sans mouvement* », dès lors que, tant que le compte reste ouvert, sa gratuité ne peut être subordonnée à la condition que des opérations y soient réalisées ;

Considérant que LCL fait remarquer que le rapport de contrôle a évalué les commissions prélevées sur tous les comptes ouverts dans le cadre du DAC depuis 2010 à partir d'extractions informatiques fournies par lui-même et relatives à l'ensemble des comptes bénéficiant des SBB, dont n'avaient pas été extraits – comme l'avait fait l'inspection pour déterminer son échantillon des 1 040 comptes –, certains comptes ouverts notamment à des mineurs ou à des personnes surendettées, de manière à ne retenir que les seuls comptes ouverts dans le cadre du DAC, soumis à l'obligation de gratuité ; que sur la base d'extrapolations purement statistiques, il a soutenu à l'audience que les commissions prélevées à tort n'auraient pas dépassé 850 000 euros, revenant ainsi sur la mention au procès-verbal de son audition par le rapporteur, pourtant signé de ses représentants et avocats, que « *le montant prélevé à tort s'élève à 1 200 000 euros au maximum et non à 1 900 000* » ; que toutefois le dossier ne permet pas de confirmer que les commissions prélevées à tort se seraient élevées à moins de 1 million d'euros, alors que cette évaluation, qui eût été grandement facilitée si les comptes DAC avaient été dotés d'un code informatique spécifique, incombait à LCL lui-même ;

Considérant qu'il résulte de ce qui précède que, même si l'ampleur des prélèvements illégalement pratiqués doit être réduite pour ne retenir que les seuls comptes relevant de la gratuité du DAC et si peuvent être retenues, pour l'appréciation de la gravité du manquement, les mesures de régularisation et de rétrocession prises par LCL, le grief 4 est établi ;

1.5. Les clôtures de comptes ouverts dans le cadre du DAC (grief 5)

Considérant qu'aux termes du septième alinéa de l'article L. 312-1 du COMOFI, « Toute décision de clôture de compte à l'initiative de l'établissement de crédit désigné par la Banque de France doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque de France pour information. Un délai minimum de deux mois doit être consenti obligatoirement au titulaire du compte » ; que le grief 5 reproche à LCL d'avoir méconnu ces dispositions en ce que, sur les 236 comptes clôturés à l'initiative de LCL et contrôlés, seules 4 clôtures (soit 2 %) ont respecté les formes prescrites, alors que :

- i) seules 32 décisions de clôture ont été notifiées au titulaire du compte, la Banque de France n'ayant été informée que dans 16 cas ;
- ii) sur ces 32 décisions, 7 comportent une motivation de la clôture ;
- iii) 16 font état du délai de préavis conforme à la loi, tandis que 5 comptes ont été clôturés sans que le délai annoncé soit respecté ;

Considérant que le contrôle du respect des obligations de notification d'une décision motivée implique que la banque conserve un double des courriers adressés ; que si LCL a pu produire les copies de deux lettres de clôture supplémentaires, cette circonstance ne suffit pas à justifier (hormis dans ces deux cas) son allégation selon laquelle l'absence de ces lettres aux dossiers ne prouverait pas la méconnaissance de ses instructions internes qui rappellent l'obligation d'appliquer la procédure légale ;

Considérant que, quelle que soit la crainte des réactions éventuelles des clients concernés, la motivation exigée par la loi doit correspondre à l'exposé des reproches faits par la banque, de manière suffisamment précise pour que l'intéressé soit mis à même de réaliser à quoi il est fait référence et, le cas échéant, d'en contester le bien-fondé ; que sont donc exclues, par exemple, des mentions du type « nous n'avons plus convenance à maintenir nos relations contractuelles » ; que si une exception peut être faite à cette règle lorsque le motif de fermeture tient à l'existence d'une déclaration faite en application de l'article L. 561-15 du COMOFI, dont l'article L. 561-19 interdit la révélation, en sorte que pourrait alors être regardée comme suffisante la formule type recommandée en interne « le fonctionnement de votre compte dans nos livres est anormal par rapport à votre situation et les explications sollicitées ne sont pas satisfaisantes », LCL, en donnant une liste de 6 clients de comptes DAC ayant fait l'objet d'une déclaration de soupçon au service Tracfin au second semestre 2012, ne peut être regardé comme ayant justifié que toutes les insuffisances ou absences de motivation qui lui sont reprochées relèveraient de cette catégorie de clients ;

Considérant que, si la banque n'est pas obligée de rappeler dans son courrier de fermeture la durée du délai de préavis prévu par la loi, elle doit en revanche, lorsqu'elle mentionne une durée, ne pas commettre d'erreur ; qu'il lui est reproché d'avoir continué à mentionner dans certains de ses courriers la durée de 45 jours prévue par l'article L. 312-1 jusqu'à ce que le F du II de l'article 38 de la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 porte cette durée à deux mois ; que de même lui est reproché le fait d'avoir parfois appliqué un délai inférieur à celui mentionné dans son courrier ; qu'enfin, faute pour le législateur de l'avoir prévu, la banque ne peut s'autoriser, même au nom de l'urgence, à appliquer un délai inférieur à celui fixé par la loi ; que le grief 5 est donc établi, sous réserve seulement des deux lettres de motivation retrouvées par LCL ;

2. Le dispositif de contrôle interne

2.1. Les procédures mises à disposition des collaborateurs (grief 6)

Considérant que l'article 40 du règlement n° 97-02 impose aux entreprises assujetties d'élaborer et de tenir à jour des manuels de procédures relatifs et adaptés à leurs différentes activités ; que le grief 6 reproche à LCL de n'avoir pas précisé dans sa procédure opérationnelle qu'il appartenait au conseiller en charge d'un

compte DAC de procéder manuellement à la rétrocession des frais liés à la tenue de compte (commission trimestrielle de tenue de compte, commission de mouvement et commission annuelle de suivi administratif) après qu'ils ont été prélevés automatiquement ; que les engagements pris par LCL pour rendre « *plus explicite* » sa procédure sur ce point ne suffisent pas à écarter le grief, qui est donc établi à la date du contrôle ;

2.2. L'identification des comptes ouverts dans le cadre du DAC (grief 7)

Considérant que le a) de l'article 5 du règlement n° 97-02 impose la mise en place d'un système de contrôle des opérations et des procédures internes ayant notamment pour objet, dans des conditions optimales de sécurité, de fiabilité et d'exhaustivité, de vérifier que les opérations réalisées par l'entreprise, ainsi que l'organisation et les procédures internes, sont conformes aux dispositions en vigueur propres aux activités bancaires et financières ; que, selon le grief 7, les modalités d'identification des comptes ouverts en vertu du DAC ne peuvent servir de base fiable aux contrôles à réaliser sur cette activité dans la mesure où certains comptes sont identifiés, à tort, comme relevant de ce dispositif ; qu'ainsi, sur 1 168 comptes initialement extraits à ce titre par la mission de contrôle, 134 ont dû être retirés car leurs titulaires ne pouvaient à l'évidence avoir bénéficié du dispositif du DAC, eu égard notamment à leur état de minorité ou aux inscriptions manuelles présentes dans le dossier ;

Considérant que ce grief n'est pas contesté par LCL, qui se borne à faire valoir que les comptes DAC ne représentent qu'une très faible proportion de ses comptes, au point qu'il n'avait pas cru devoir organiser un système de sélection informatique, parmi l'ensemble des comptes bénéficiaires des SBB, de ceux qui en bénéficiaient dans le cadre du DAC, alors même qu'ils étaient les seuls auxquels aucune rémunération ne pouvait être demandée ; qu'en dépit des engagements pris pour mettre en place une nouvelle procédure à compter de janvier 2013, le grief est donc établi ;

2.3. Le dispositif de contrôle permanent (grief 8)

Considérant que, sur le fondement du même paragraphe de l'article 5, le grief 8 reproche au dispositif de contrôle permanent de premier et de second niveau de LCL de ne pas permettre de vérifier le respect de ses obligations en matière de DAC :

- i) si un contrôle de premier niveau est réalisé lors de l'entrée en relation par les managers du réseau d'agences ou en « *back office* » par la direction métier banque courante, aucun point de contrôle ne concerne les modalités d'ouverture du compte en vertu du DAC et, en particulier, la présence de la lettre de désignation de la Banque de France, celle de la « *demande d'ouverture d'un compte limité aux SBB* », la délivrance des SBB et l'enregistrement de l'exonération tarifaire relative à la carte de paiement à autorisation systématique ;
- ii) aucun contrôle permanent de second niveau relatif à la conformité de l'entrée en relation avec un client ouvrant un compte dans le cadre du DAC n'est mis en œuvre ;
- iii) aucun dispositif de contrôle permanent de premier ou de second niveau visant à s'assurer du respect du principe de gratuité des SBB au cours du fonctionnement du compte, ainsi que des modalités de clôture d'un compte ouvert dans le cadre du DAC, n'est mis en place ;
- iv) un courrier mis en place avant la réforme de 1998 continuait d'être adressé, par certaines agences de deux directions de réseau, à des clients bénéficiant du DAC alors qu'il n'était plus conforme aux dispositions légales et réglementaires, dans la mesure où d'abord il limitait son fonctionnement aux seules opérations de caisse en laissant croire que cette limite était prévue par la loi, ensuite il justifiait la perception d'une commission de tenue de compte forfaitaire par le surcoût de gestion occasionné par les

particularités de fonctionnement de ce compte et enfin il prévoyait l'application d'office d'un délai d'encaissement de 8 jours ouvrés, sans qu'une analyse particulière du compte justifiait ce délai ;

Considérant, en ce qui concerne le point i), que la procédure prévoyait expressément le contrôle par les directeurs d'agence (ci-après DA), lors de l'ouverture d'un compte DAC, de la présence au dossier de la lettre de désignation de la Banque de France ; que pour le reste, si les DA avaient la disposition de plusieurs outils qui auraient pu leur permettre de contrôler la conformité des conditions dans lesquelles les SBB étaient offerts aux bénéficiaires du DAC, l'importance des taux de non-conformité constatés par l'inspection suffit à établir les carences de ce contrôle ;

Considérant, en ce qui concerne le point ii), que la fiche de contrôle de second niveau de l'entrée en relation ne comporte aucun contrôle propre au DAC et que LCL reconnaît que son dispositif n'a pas déployé de contrôles spécifiques de second niveau sur l'ouverture des comptes DAC ;

Considérant, en ce qui concerne le point iii), que LCL admet qu'il n'existait pas, lors de la mission d'inspection, de dispositif de contrôle de premier et second niveau pour s'assurer du respect du principe de gratuité ; que s'il invoque les outils mis à la disposition des chargés de compte pour rétrocéder manuellement certaines commissions de tenue des comptes de professionnels, les carences de cette procédure ont déjà été relevées [à propos du grief 6](#) ; que de même les manquements relevés [dans le grief 5](#) montrent que le contrôle de premier niveau confié aux DA sur les modalités de clôture des comptes DAC n'étaient ni effectifs ni efficaces ; que LCL ne conteste pas l'absence de dispositif de contrôle de second niveau sur ces clôtures ;

Considérant enfin que LCL reconnaît que le point iv) correspond à un dysfonctionnement auquel il a été mis fin ; qu'il résulte de ce qui précède que, sous réserve d'une légère réduction de périmètre concernant le contrôle de la présence de la lettre de désignation de la Banque de France lors de l'ouverture des comptes, le grief 8 est établi, sauf en tant qu'il concerne l'absence de procédure de contrôle par le DA lors de l'ouverture du compte ;

2.4. Le dispositif de contrôle périodique (grief 9)

Considérant que le b) de l'article 6 du règlement n° 97-02 impose aux banques de faire en sorte, selon des modalités adaptées à leur taille et à la nature de leurs activités, que le contrôle périodique de la conformité des opérations, du niveau de risque effectivement encouru, du respect des procédures, de l'efficacité et du caractère approprié des dispositifs de contrôle permanent, soit assuré au moyen d'enquêtes par des agents au niveau central et, le cas échéant, local, autres que ceux qui sont en charge du contrôle permanent ; que le deuxième alinéa de l'article 9 du même règlement leur impose d'affecter au contrôle périodique des moyens suffisants pour mener un cycle complet d'investigations de l'ensemble des activités sur un nombre d'exercices aussi limité que possible, un programme des missions de contrôle devant être établi au moins une fois par an en intégrant les objectifs annuels de l'organe exécutif et de l'organe délibérant en matière de contrôle ; que, sur le fondement de ces textes, le grief 9 reproche à LCL que malgré les constats d'une mission menée par son inspection en 2008 sur le respect de la « *réglementation consumériste* », relevant que LCL n'était pas en mesure d'identifier les dossiers DAC transmis « par » la Banque de France et qu'aucun contrôle n'était réalisé sur le respect des obligations impliquées par ces comptes, de n'avoir diligenté, depuis lors, aucune mission pour s'assurer du respect de ces obligations et des procédures y afférentes ;

Considérant que LCL a démontré que le grief 9 reposait sur une interprétation erronée des conclusions de la mission de 2008, qui ne concernaient que la procédure de refus d'ouverture de compte et la transmission des dossiers correspondants « à » la Banque de France, et non le DAC qu'implique la transmission des dossiers « par » la Banque de France ; que par suite, même s'il est regrettable que LCL n'ait confié à son inspection aucune mission sur l'application du DAC par ses services, le grief, tel qu'il est libellé, ne peut qu'être écarté ;

Conclusion

Considérant qu'il résulte de l'ensemble de ce qui précède que LCL n'avait pas, à la date du contrôle, pris toutes les mesures d'organisation propres à assurer la correcte application de l'ensemble de ses obligations vis-à-vis des bénéficiaires du « droit au compte » institué par la loi, et auquel la profession bancaire a manifesté son adhésion ; que même si, d'une part, le dossier n'a fait ressortir aucune volonté délibérée de méconnaître ces obligations et si, d'autre part, l'établissement a engagé un important programme de mise en conformité de son dispositif informatique et procédural, il reste que la population particulièrement défavorisée concernée par cette législation appelait une attention particulière ; que dans ces conditions, les manquements constatés justifient le prononcé d'un blâme et d'une sanction pécuniaire de 2 millions d'euros ; que le préjudice résultant d'une publication de la présente décision en y faisant apparaître le nom de l'établissement ne paraît pas disproportionné par rapport aux manquements réprimés ; que la demande de LCL que cette publication n'ait lieu que sous une forme non nominative doit donc être rejetée ;

PAR CES MOTIFS

DÉCIDE :

Article 1^{er} : Il est prononcé un blâme à l'encontre de la société LE CRÉDIT LYONNAIS, ainsi qu'une sanction pécuniaire de deux millions d'euros.

Article 2 : La présente décision sera publiée au registre de l'Autorité de contrôle prudentiel et pourra être consultée au secrétariat de la commission.

Le Président de la Commission des sanctions

[Bruno MARTIN LAPRADE]
Conseiller d'État honoraire

Cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de deux mois à compter de sa notification et dans les conditions prévues au IV de l'article L. 612-16 du Code monétaire et financier.