



Déclaration sur la fermeture des comptes

Monsieur le Président, les élus souhaitent revenir une nouvelle fois sur le sujet des fermetures de comptes en suspens dans de nombreuses agences. Nous tenons à reprendre les propos tenus lors des CSE du 29 avril 2022, 17 juin 2022 et du 15 juillet 2022, où nous étions tous intervenus sur ce sujet.

M. MARGUIER répond à la question suivante : « *Quel est le délai légal pour fermer un compte à réception de la demande de clôture formulée par un client ?* », en ces termes, je le cite : « *Le délai est de 10 jours maximum... Au global de la DdR, je ne pense pas qu'il y ait d'anomalies, il est possible que des agences aient un peu plus de retard que d'autres, mais on rappellera encore ce message : l'instruction d'un client est faite pour être traitée, notre rôle commercial est de lui dire qu'on peut faire quelque chose avec lui, qu'on va faire quelque chose avec lui, il nous dit ce dont il a besoin, nous lui apportons la réponse. Nous sommes capables comme les autres de le faire, voire mieux que les autres. C'est le message que nous voulons faire passer. »*

M. ANDRIEUX, nous dit, je le cite « *Malheureusement pour la base clients, le fil de l'eau peut être gros. Aujourd'hui, nous avons une dynamique de conquête qui nous permet de fermer les comptes au fur et à mesure et d'avoir un solde positif en Alsace Lorraine. Nous avons une dynamique de conquête et des initiatives un peu partout qui nous permettent de continuer d'avoir des nouveaux clients. Malheureusement, pour ceux qui nous quittent, nous exécutons leurs ordres parce que nous n'avons pas le choix et nous n'allons pas nous mettre en contravention avec la loi.*

Ces questions reviennent régulièrement en CSE, j'ai déjà été amené à apporter des réponses sur le sujet. Aujourd'hui, nous ne demandons pas aux agences de ne pas fermer les comptes ou nous ne leur interdisons pas de fermer les comptes, ce n'est pas le sujet. Nous disons aujourd'hui que nous ne laissons plus partir un client sans l'avoir rappelé, et sans avoir essayé de lui proposer quelque chose. S'il nous quitte, c'est qu'on pense qu'il a mieux ailleurs, et dans ce cas, je ne vois pas pourquoi nous ne pourrions pas lui proposer. C'est le sujet. »

Et votre réponse lors du CSE du 29 avril 2022 : « *Il n'est pas question qu'on ne respecte pas la réglementation et nous n'avons donné aucune instruction de ce*

genre. Ce que nous avons souhaité commercialement, c'est de faire tout pour appeler les clients et essayer de les faire changer d'avis sur leur décision de nous quitter. J'ai demandé qu'on se donne du temps pour le faire, ce qui nous permet d'écouler mieux le flux. Notre ambition est de développer la base clients donc de faire plus d'ouvertures que de fermetures, mais quand, au bout du bout, le client a décidé de nous quitter et que nous avons tout fait, il faut passer à la fermeture. »

Nous avons entendu vos réponses, mais nous ne les avons pas comprises, car c'est un tout autre scénario qui se déroule dans la DDR EST.

De nombreux conseillers et managers nous font part de la pile de demandes de fermetures de comptes, pile qu'ils n'ont pas le droit d'écluser sauf à faire une, voire deux ouvertures de comptes pour une fermeture. Certains nous disent même faire disparaître toute possibilité aux clients de voir que le compte est toujours actif, en supprimant l'accès à BEL, en supprimant l'envoi des relevés de compte et en rétrocedant les commissions qui passent sur ces comptes.

Cette situation met tout le monde en risque, il y a de grosses injustices entre les agences, celles faisant vraiment les fermetures au fil de l'eau, obtenant donc une base client qui n'évolue pas par rapport à d'autres qui continuent de stocker.

Les élus du CSE ont très à cœur de protéger les salariés, mais aussi de défendre l'image de LCL mise à mal sur les réseaux sociaux comme LinkedIn par des clients dont on ne ferme pas les comptes. La persistance de messages dénigrant notre entreprise ne peut qu'être nuisible, tant vis-à-vis de nos clients que de prospects ou de potentiels futurs salariés.

C'est pourquoi les élus du CSE EST vous demandent, Monsieur le Président, de bien vouloir faire un mail à l'ensemble des salariés de l'EST stipulant que les fermetures de comptes sont bien à faire au fil de l'eau et non au compte-gouttes, en respectant la réglementation et ce, sans contrepartie d'ouverture d'autre comptes.