



AS, le syndicat majoritaire chez LCL Nord-Ouest

Bulletin d'information

Août 2023

Messageries LCL : attention..... Sanctions.

Autrement Solidaires peut être amené à assister des salariés lors d'entretiens préalables à des sanctions disciplinaires. Il arrive que certains dossiers concernent l'utilisation des messageries. AS souhaite donc vous faire un rappel qui peut vous éviter d'être confrontés à ce genre de situation.

Pour commencer, voici ce que dit l'article 11 de notre règlement intérieur :

ARTICLE 11 - UTILISATION DE LA MESSAGERIE

11.1 Messagerie interne

La messagerie électronique fournie par l'Entreprise est destinée à un usage strictement professionnel.

Tout message est présumé avoir un caractère professionnel. Toutefois, un usage personnel de la messagerie bureautique est toléré s'il demeure occasionnel et de courte durée pendant le temps consacré à l'exécution de l'activité professionnelle exercée en quelque lieu que ce soit, sous réserve qu'il n'affecte ni la tenue du poste de travail ni le trafic des messages professionnels. L'utilisateur doit dans ce cas faire figurer dans l'objet du message la mention [Privé]. Il est strictement interdit d'envoyer des informations de nature professionnelle dans un message étiqueté [Privé]. Seule la messagerie fournie par l'Entreprise est autorisée pour un usage professionnel : il est interdit d'envoyer des informations et documents professionnels au moyen d'une messagerie personnelle. L'accès à la messagerie est nominatif ; le mot de passe associé est donc strictement personnel. En cas de nécessité professionnelle, l'accès à la boîte aux lettres peut être délégué à une autre personne via la fonctionnalité du logiciel de messagerie prévue à cet effet. L'utilisateur ne doit pas modifier un message qu'il fait suivre. Il est interdit de faire suivre les messages de type « chaînes » (fausses informations, promesses de gains, alertes aux virus, chaînes de solidarité) ou d'y répondre. En cas de réception d'un message dont il n'est pas le destinataire voulu et qui lui a été adressé par erreur, l'utilisateur concerné :

- le renvoie à l'émetteur en signalant l'erreur d'adressage ;
- ne le transmet pas, ni ne fait état des informations lues ;
- le supprime de sa boîte aux lettres.

Si le message présente un caractère de confidentialité et si son émetteur est un utilisateur de l'Entreprise, ce dernier, une fois informé de l'erreur d'adressage, prévient la Direction de la Conformité. La messagerie sera utilisée par les instances représentatives du personnel et les organisations syndicales dans le cadre des dispositions conventionnelles spécifiques en vigueur.

11.2 Messageries des clients et prospects

L'Entreprise a adopté différentes stratégies de communication par messagerie avec sa clientèle, en fonction des marchés

Autrement Solidaires complète cet extrait avec la fiche concernant l'utilisation de la messagerie non sécurisée :

SOMMAIRE

Synthèse

Mail Direct

Caractéristiques - Cibles

Usages de la messagerie selon les correspondants et Tutoriel de Chiffrage de document

Sécurité

Procédures

Occasion de proposition

Questions & Réponses

Formulaire

	Synthèse
	2 messageries sont disponibles :
LCL M@ MESSAGERIE	<p>Messagerie à usage exclusif pour les Echanges écrits client-banque. LCL M@ Messagerie dispose de 2 canaux pour échanger avec nos clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le canal « sécurisé » : « messagerie sécurisée » <ul style="list-style-type: none"> - Le client utilise sa messagerie sécurisée via LCLi et LCLA ou l'appli LCL Mes comptes - Le conseiller utilise le canal sécurisé de LCL M@ messagerie. <p>Doit être utilisé pour tous les échanges avec les clients, même si ce dernier a émis sa demande par messagerie personnelle, pouvant contenir des transactions et des données confidentielles.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ un canal non-sécurisé appelé « direct » : « mail direct » <ul style="list-style-type: none"> - Le client utilise sa boîte mail personnelle (@gmail ; @yahoo...) pour échanger avec LCL en écrivant à l'adresse @lcl.com <p>Compte-tenu du risque d'usurpation d'identité et de la non-sécurisation d'Internet, il s'agit uniquement d'un outil d'échange conversationnel : Toutes les transactions ou opérations demandées par ce canal ne sont pas acceptées. Il est donc impératif qu'aucune information confidentielle ou personnelle ne soit échangée via ce canal.</p>
MESSAGERIE OUTLOOK (.FR)	<p>Elle est mise à disposition des collaborateurs LCL « prenom.nom@lcl.fr » pour un usage exclusivement professionnel et interne.</p> <p>Pour certaines populations de collaborateurs LCL et dans certains cas, la messagerie interne Outlook (.fr) est ouverte aux échanges avec des clients ou non-clients. Ces cas sont uniquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La nécessité d'envoyer un mail à plusieurs destinataires ▪ Celle d'échanger avec des non-clients
	Mail Direct
	Offrir à notre clientèle, aux tiers et aux prospects un accès pour communiquer facilement avec son conseiller via un média moderne.
PRINCIPE DU MAIL	Le mail direct ne se substitue pas à l'offre Messagerie LCL, qui reste l'unique offre mail permettant de dialoguer et échanger des documents avec les clients en toute sécurité.
PERIMETRE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clients <ul style="list-style-type: none"> - Particuliers - Professionnels et associations ▪ Prospects ▪ Tiers

TROUVER SON ADRESSE MAIL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En dehors des homonymes, l'adresse mail est <i>prenom.nom@lcl.com</i> ▪ Il est possible de la retrouver dans l'annuaire.
PROMOTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'adresse est indiquée sur les cartes de visite ▪ Les conseillers du CRC communiquent aux clients qui en font la demande l'adresse mail de leur conseiller.
LE RISQUE DU MAIL DIRECT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'adresse mail personnelle du client ne permet pas de l'identifier avec certitude, n'importe quel « hacker » ou proche saura l'utiliser pour écrire en son nom. ▪ L'utilisation d'une adresse mail personnelle du client pour envoyer des documents confidentiels le met en risque d'usurpation d'identité car les documents ne sont pas chiffrés et peuvent être interceptés par une personne malveillante.
REGLES D'USAGE	<p>Compte-tenu du risque d'usurpation d'identité et de la non sécurisation d'Internet, il s'agit uniquement d'un outil d'échange d'informations avec vos clients et non clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les transactions demandées par mail direct ne sont pas acceptées. ▪ Aucune proposition commerciale ne doit être faite par mail direct. ▪ Aucune donnée confidentielle ou personnelle ne doit être donnée dans le mail en réponse. ▪ Les éléments envoyés par les clients par mail n'ont pas de valeur juridique, ils ne sont reçus qu'à titre d'information. Toutefois, attention, ce que le conseiller écrit via ce canal qui engage juridiquement LCL. ▪ Toute réponse apportée à un client doit se faire via la messagerie LCL (sécurisée), même si sa question est émise depuis le mail direct ▪ Cas particulier des prospects et des apporteurs : si nécessité d'envoi des documents confidentiels, il est nécessaire de les crypter : voir procédure (ci-dessous) ▪ Lorsque la réponse nécessite de communiquer des données confidentielles ou personnelles, envoyer là par la messagerie LCL. <ul style="list-style-type: none"> - Voir Chapitre : Procédures (ci-dessous).
Caractéristiques - Cibles	
CIBLES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les clients qui ont une appétence aux échanges de mail et qui vivent en France métropolitaine, dans les DOM TOM ▪ Les prospects qui vivent en France métropolitaine et dans les DOM TOM
COMMENT ?	<p>Il n'y a pas de souscription à proprement parler de cette possibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toujours privilégier la messagerie LCL. <p>Avant de donner l'adresse mail au client : vérifier systématiquement l'actualisation de son adresse mail personnelle ou professionnelle dans le Dossier Client. Cette adresse ne doit jamais être mise à jour via une demande par mail.</p> <p>Aucune charte ou lettre de décharge n'est à faire signer au client ou prospect.</p>
Usages de la messagerie selon les correspondants	
APPORTEURS	<p>Les échanges des données confidentielles permettant de monter le prêt peuvent être envisagées mais sous réserve d'utilisation de fichiers sécurisés par un mot de passe.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voir le Tutoriel - Chiffrage de document. (Maj. 04/07/23). <p>Le mot de passe doit être transmis par téléphone ou par SMS.</p> <p>Lorsque l'agence envoie la proposition de contrat à l'apporteur, en plus des mentions légales et des réserves d'usages, il est nécessaire d'ajouter la mention sous réserve de présentation des documents originaux.</p> <p>La conclusion du contrat a lieu en agence avec le prospect</p>
OSEO	Aucune proposition ne doit être faite avant la réception de la notification originale par

	courrier postal. Le mail peut être utilisé pour l'échange d'information ou des demandes de documents. Les documents doivent être envoyés par courrier postal		
COMPTABLES	Pour toute demande, les informations doivent être envoyées après contre appel auprès du client au numéro de celui-ci inscrit dans le dossier client. Les messages contenant les informations confidentielles sont à envoyer par courrier postal à l'adresse donnée initialement par le client		
NOTAIRES	Limité aux échanges de demandes d'envoi par courrier postal de documentation manquante. L'envoi doit se faire par courrier postal à l'adresse précisée dans le contrat initial		
AVOCATS	<p>Aucune réponse par mail ne peut être donnée à un Avocat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hors procédure contentieuse engagée avec LCL : <ul style="list-style-type: none"> - Il convient d'adresser les éléments / informations demandées par voie postale, au Client (sauf mandat exprès de sa part au bénéfice de l'Avocat - En cas de besoin, saisir la DAJ selon la procédure Saisine DAJ (LCTout/ Juridique/Responsabilité du banquier/Saisine DAJ) ▪ Dans le cas d'une procédure contentieuse déjà en cours avec LCL : <ul style="list-style-type: none"> - Transmission de la demande à la DAJ via le DGA 		
ASSISTANTES	Limité aux échanges d'informations non commerciales (heure des rdv ...). Ne pas accepter des demandes de transactions envoyées par les assistantes		
PROSPECTS	Echange d'informations à la demande du prospect, envoi de Fiches LCL en clair proposition de RDV Les échanges des données confidentielles permettant de réaliser une proposition commerciale peuvent être envisagés mais sous réserve d'utilisation de fichiers sécurisés par un mot de passe. Voir Fiche « Sécurisation des documents » (Vie de l'agence / Poste de travail/Sécurisation du poste de travail) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le mot de passe doit être transmis par téléphone. 		
CLIENTS EXPATRIES	Utiliser la messagerie LCL		
CLIENTS RESIDENTS	Utiliser et préconiser la messagerie LCL pour les échanges confidentiels		
	Sécurité		
	Ce service n'est pas sécurisé : l'envoi d'un courrier électronique non sécurisé par Internet peut être très risqué. Il est en effet possible qu'une personne malveillante intercepte vos échanges ou se fasse passer pour votre client et utilise les informations à des fins frauduleuses, au contraire de la messagerie LCL service sécurisé via LCL interactif ou LCL Access dont l'accès nécessite l'utilisation d'un code secret personnel et chiffre toutes les informations qui transitent sur internet <ul style="list-style-type: none"> ▪ voir § sécurité de la fiche LCL interactif / caractéristiques (Solutions Digitales) 		
	Procédures		
ATTENTION	Compte-tenu du risque d'usurpation d'identité et de la non sécurisation d'Internet, il s'agit uniquement d'un outil d'échange d'informations : Les transactions demandées par message ne sont pas acceptées. De même aucune donnée confidentielle ou personnelle ne doit être transmise dans le mail en réponse. Utiliser la Messagerie LCL, avec les clients particuliers ou les clients professionnels		
	Autorisée	Pourquoi	Règles d'usage
DEMANDE DE RDV	Oui		
DEMANDE D'EXPLICATIONS SUR 1 OPE	Non	Messagerie non sécurisée Aucune certitude sur l'identité du client/ Risque d'usurpation	Ce type de réponse peut contenir des informations confidentielles ou personnelles

		d'identité	Utiliser la messagerie LCL pour répondre.
DEMANDE DE TRANSACTIONS	Non Aucune transaction ne peut être acceptée.	Aucune certitude sur l'identité du client Risque d'usurpation d'identité	Le client doit effectuer l'opération directement sur LCL Interactif (Client particulier) ou LCL Access (Client professionnel) via la messagerie LCL, via le SVI, via le CRC ou directement en agence
CONDITIONS DE TAUX	Non Pas de réponse sur une condition de taux (emplois ou ressources)	Aucune certitude sur l'identité du client Risque d'usurpation d'identité	Proposer un rdv à votre client afin de voir avec lui quelle proposition peut lui être faite ou utilisation de la messagerie LCL.
DEMANDE DE CREDIT	Non Pas de réponse sur une demande de crédit par mail, les contrats doivent être envoyés par courrier postal	Messagerie non sécurisée. Aucune certitude sur l'identité du client/ Risque d'usurpation d'identité	Proposer un rdv pour plus d'informations ou utilisation de la messagerie LCL
GARANTIE OU CAUTIONS	Non Pas d'engagement de modification de garantie ou de cautions par mails Pas de main levée partielle de garantie par mails	Messagerie non sécurisée. Aucune certitude sur l'identité du client/ Risque d'usurpation d'identité	Proposer un rendez
PROPOSITIONS COMMERCIALES	Aucune proposition commerciale ne doit être faite par ce canal sans demande préalable du client	Les agences ne doivent pas faire de démarchage	Proposer un rendez vous
CHANGEMENT DES DONNEES PERSONNELLES	Non Aucun changement de l'adresse mail, de l'adresse postale ou des numéros de téléphone ne doit être acceptés par mail	Messagerie non sécurisée Aucune certitude sur l'identité du client Ce canal peut être source des premières étapes de la mise en place d'une fraude, il faut donc être très vigilant à ne pas accepter des modifications de coordonnées.	Indiquer au client comment les changer sur LCLI ou LCLA ou proposer un rendez-vous
DONNEES CONFIDENTIELLES	Non Aucune donnée confidentielle ne doit être transmise ou demandée par mail. Les pièces jointes ne doivent pas non plus contenir ces données.	Messagerie non sécurisée Aucune certitude sur l'identité du client Risque d'usurpation d'identité	Exemples de donnée confidentielle : agence/ compte, soldes ou revenus, numéro de téléphone, adresse postale, date de naissance, pièce d'identité de tous types (pid, passeport, permis de conduire, livret de famille), bulletin de salaire, avis d'imposition, ISF, questionnaire médical, quittance (EDF, France télécom ...)
INFORMATIONS COMMERCIALES (Y COMPRIS TARIFS)	En dehors des FIP ou des Fiches LCL en clair, aucune copie de LCTout ne doit être	Aucune information commerciale ou proposition ne doit être envoyée sans	Envoyer la fiche LCL en clair Attention:

	envoyée au client, pour fournir des informations produits	demande préalable du client : bien préciser à quelle occasion le client a réalisé la demande	Ne pas envoyer de documents publicitaires (ex : fiches LCL en clair) concernant les crédits à la consommation
VIREMENTS	Non Aucune demande de virement (compte à compte, RIB ou vers l'étranger) ne peut être acceptée via le mail.	Messagerie non sécurisée. Aucune certitude sur l'identité du client/ Risque d'usurpation d'identité	Il est préférable d'orienter le client vers LCLi, LCLA en lui expliquant l'utilisation des virements. Sinon, lui demander confirmation via la messagerie LCL sécurisée. Le virement pourra alors être réalisé après contre-appel du client. Pour les clients Pros, si souscripteur du contrat, renvoyer vers la télétransmission en respectant la procédure de celle-ci. Dans ce cas, le mail peut servir de support d'information
CHEQUIER	Non Aucune commande de chéquier ne peut être acceptée via le mail	Messagerie non sécurisé. Aucune certitude sur l'identité du client / Risque d'usurpation d'identité	Orienter le Client vers LCLi ou LCLA en lui expliquant l'utilisation des commandes de chéquier Sinon proposition d'un RDV
DEMANDE D'AJOUT D'UN RIB EXTERNE	Non Aucun ajout de RIB ne doit être accepté	Messagerie non sécurisé. Aucune certitude sur l'identité du client / Risque d'usurpation d'identité	Vous pouvez informer le client qu'il peut ajouter un RIB externe en vue d'effectuer des virements en faveur de tiers sur LCLi ou LCLA Cette procédure lui permet de réaliser immédiatement le virement. Sinon demander confirmation via la messagerie LCL
LES DEMANDES D'ORDRES DE BOURSES	Non Aucun ordre de bourse ne peut être accepté.	Messagerie non sécurisée Aucune certitude sur l'identité du client / Risque d'usurpation d'identité	Si le client à l'option bourse de LCLi/LCLA promouvoir l'utilisation de LCLi ou LCLA Sinon proposition d'un RDV
ENVOI DOCUMENTS MIF ET VENTE CONSEIL	Non Aucun document contenant des données confidentielles ne peut être envoyé	Messagerie non sécurisée Aucune certitude sur l'identité du client/ Risque d'usurpation d'identité par interception des informations confidentielles	Le résultat d'un outil de conseil par téléphone doit être envoyé par messagerie LCL ou par courrier postal.
CONTRATS	Non Aucun document contenant des données confidentielles ne peut être envoyé par mail externe.	Messagerie non sécurisée. Aucune certitude sur l'identité du client/ Risque d'usurpation d'identité par interception des informations confidentielles	En dehors de l'envoi en pièce jointe du document « nos tarifs » disponible sur LCL.fr, Ne pas envoyer les messages contenant des propositions tarifaires personnalisées par

			mail. Utiliser la messagerie LCL en précisant une date de validité ou proposer un rendez-vous à votre client
MESSAGE AVEC CONDITIONS TARIFAIRES	Ces messages ne peuvent être envoyés via ce canal sans demande explicite par mail ou sans consentement préalable du client	Messagerie non LCL Aucune certitude sur l'identité du client/ Risque d'usurpation d'identité	En dehors pièces jointes contenant « Nos Tarifs » disponibles.LCL.fr Ne pas envoyer les messages contenant des propositions tarifaires personnalisées par mail. Utiliser la messagerie LCL en précisant une date de validité ou proposer un Rendez-vous à votre client
RECLAMATION PAR MAIL	Oui		Appliquer la procédure de traitement des réclamations OSCAR
Occasion de proposition			
POUR LES CLIENTS	Il est nécessaire de prévenir le client que ce canal ne répond qu'à un besoin d'échange d'informations non confidentielles. Utilisez les modèles types pour diffuser l'information aux clients		
POUR LES PROSPECTS ET TIERS	La diffusion de l'adresse se fera en fonction des opportunités de contacts Cette offre ne se substitue pas à l'offre Messagerie LCL, qui reste l'offre mail à privilégier pour dialoguer avec les clients		
Questions & Réponses			
POURQUOI UNE BOITE AGENCE ET PAS LA BOITE DU CONSEILLER ?	Permet à l'ensemble des collaborateurs habilités de l'agence de consulter les mails clients en l'absence d'un conseiller et d'y répondre.		
POURQUOI NE PAS PERMETTRE LES OPERATIONS ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vous ne pouvez être sûr que c'est bien votre client qui vous écrit, même si l'adresse mail est conforme à celle déclarée (risque d'usurpation d'identité par un hacker ou l'entourage proche) ▪ La majorité des opérations (virements, commande de chéquier, ordre de bourse...) sont réalisables directement sur le site de gestion de comptes et sont pris en compte immédiatement Voir Mail Direct /Messagerie non sécurisée 		

Formulaire	
CHARTE UTILISATION DE LA MESSAGERIE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'utilisateur LCL échangeant par messagerie avec ses clients doit se conformer aux consignes données ci-dessus et utiliser la messagerie exclusivement pour un motif professionnel. ▪ Afin de permettre la consultation des messages clients et d'apporter des réponses en l'absence du conseiller attribué, l'ensemble des collaborateurs habilités à LCL M@Messagerie peuvent consulter et apporter des réponses pour tous. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de LCL Banque Nationale <p>La Messagerie Client - Banque ne peut donc pas être utilisée pour un usage personnel ou privé.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nous vous invitons à consulter les informations sur la messagerie dans la Charte Sécurité de l'Information, en Annexe 3 du Règlement intérieur de LCL (p37/38).
SECURISATION DES DOCUMENTS	Procédure de sécurisation des documents à suivre pour envoyer une pièce jointe des documents confidentiels à des prospects ou des apporteurs (<i>renvoi vers le § Sécurisation des documents</i>)
Messagerie Outlook (.fr)	
PRINCIPE DU MAIL	La messagerie Outlook (.fr), lorsqu'elle est ouverte aux échanges avec des clients, ne se substitue pas à l'offre Messagerie LCL, qui reste l'unique offre mail permettant de dialoguer et échanger des documents avec les clients en toute sécurité. Ces échanges collaborateurs-clients ne sont possibles que pour certaines populations de collaborateurs LCL, et dans des cas bien précis, non-couverts par le Mail direct.
REGLES D'USAGE	Retrouvez les cas où l'utilisation de la messagerie Outlook (.fr) pour des échanges avec un client ou un non-client est autorisée : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour les Professionnels : OPTI PRO – Messagerie Outlook

Pour aller plus loin, le collectif AS vous joint également les articles de notre règlement intérieur concernant les mesures disciplinaires :

ARTICLE 14 MESURES DISCIPLINAIRES

Tout agissement ou manquement considéré par l'employeur comme fautif peut donner lieu, dans le respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles, notamment en matière d'entretien préalable, au prononcé des sanctions disciplinaires suivantes :

- avertissement écrit,
- blâme,
- rétrogradation impliquant un changement de poste,
- licenciement pour motif disciplinaire.

ARTICLE 15 PROCÉDURE ET PROTECTION DES SALARIES

Article 15.1 Dispositions générales

Les sanctions d'avertissement écrit et de blâme sont annulées et retirées du dossier à l'expiration d'un délai qui ne peut excéder cinq ans à compter de la notification, si l'intéressé n'a fait entre temps l'objet d'aucune nouvelle sanction.

Aucune sanction antérieure de plus de 3 ans à l'engagement des poursuites disciplinaires ne peut être invoquée à l'appui d'une nouvelle sanction.

L'employeur qui, en vertu de son pouvoir disciplinaire prononce le licenciement pour faute d'un salarié, doit énoncer dans la lettre de licenciement les faits incriminés. La convocation à l'entretien préalable et l'expédition de la lettre de licenciement sont soumises aux délais prévus par la législation en vigueur.

Dans les cas graves et qui exigent sans délai une solution provisoire, l'employeur peut prononcer une mise à pied conservatoire à l'encontre d'un salarié. La suspension de rémunération qui peut accompagner cette mise à pied ne peut excéder un mois.

Au terme de la suspension, la rémunération non versée devra être payée sauf si le salarié est licencié pour faute grave ou lourde. Seules les fautes graves et lourdes libèrent l'employeur des obligations attachées au préavis.

Dans tous les cas, ne restez jamais seul(e). Contactez vos représentants AS.

Site Autrement Solidaires LCL



contactez-nous



adhérez en ligne



Installez la web app
sur vos smartphones