

*Le Médiateur de Monabanq*

# **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ**

**2023**

**Juin 2024**

# SOMMAIRE

<b>Les principes de la médiation</b> .....	3
<b>Présentation du Médiateur</b> .....	4
<b>Avant-propos</b> .....	5
<b>Faits marquants - Conseils</b> .....	7
<b>Rapport d'activité</b> .....	11
• Un aperçu de l'année 2023 : les chiffres clés .....	11
• Données détaillées et comparatif.....	12
✚ Les demandes REÇUES en 2023.....	12
✚ La RECEVABILITÉ des demandes reçues en 2023.....	12
✚ THEMES des 37 saisines recevables traitées en 2023 (reçues en 2022 et 2023)	13
✚ Médiations INTERROMPUES .....	14
✚ DURÉE moyenne nécessaire à la résolution des litiges .....	14
✚ SOLUTIONS PROPOSÉES en faveur du consommateur ou du professionnel...	14
✚ DÉDOMMAGEMENTS proposés et dédommagements acceptés .....	14
✚ Médiations EXÉCUTÉES .....	15
✚ RECOMMANDATIONS .....	15
✚ Existence de la COOPÉRATION au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers.....	15

## Annexe

- La charte de médiation

# Les principes de la médiation

**La médiation de la consommation est encadrée par le code de la consommation (articles L611-1 et suivants, articles R612-1 à R616-2).**

**Elle s'adresse exclusivement aux personnes physiques** pour des litiges n'entrant pas dans le cadre de leur activité professionnelle.

**Les personnes morales**, même si leur objet n'est pas professionnel, ne peuvent donc pas y recourir, que ce soit directement ou par le biais de leur représentant.

Le champ de compétence concerne les litiges liés :

- à la convention de compte, son fonctionnement, sa tarification, la clôture et au transfert de compte ;
- à la bonne exécution par la banque des contrats relatifs aux opérations de crédits, produits d'épargne, services financiers ou aux opérations connexes aux services et produits précités ;
- aux ventes de produits ou de services « groupés » ou de services « à primes » ;
- à la commercialisation des contrats d'assurances.

S'agissant de l'octroi de crédit, le médiateur est compétent pour apprécier le respect des normes d'octroi, si l'information précontractuelle a bien été délivrée, voire le cas échéant pour statuer sur un défaut de conseil.

En revanche, la décision d'accorder ou non un crédit relève du libre arbitre de la banque, tout comme la négociation des conditions d'octroi (taux, garanties, ...).

Le même principe vaut pour les décisions de refus d'ouverture de compte et de clôtures de comptes ainsi que les litiges d'ordre relationnel.

En matière d'assurance, les litiges portant sur l'exécution des contrats, en particulier la gestion des sinistres, relèvent du Médiateur de l'assurance.

Pour les litiges financiers (services d'investissements, instruments financiers), l'existence d'une convention de répartition offre au consommateur la faculté de choisir entre le médiateur public (médiateur de l'AMF) et le médiateur du Professionnel (médiateur de Monabanq), mais ce choix est irréversible.

Enfin, un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- 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 dans la charte de la médiation (en annexe) ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 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 ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

# Présentation du Médiateur

J'ai été désignée par l'Organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier pour un mandat de 3 ans jusqu'au 25 mai 2025.

J'ai été inscrite par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) sur la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la Consommation.

Cette inscription est une garantie de mon indépendance vis-à-vis de l'entreprise et de mon impartialité.

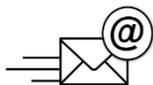
Je suis titulaire d'un Master 2 spécialisé en droit commercial, de la distribution, et de la consommation, d'une formation en médiation et je suis avocate depuis 30 ans en droit commercial.

Je suis membre du Cercle des Médiateurs Bancaires qui dispense des séances de formation sur trois sujets majeurs : la jurisprudence bancaire dans le domaine du droit de la consommation, les moyens et services de paiement ainsi que des échanges sur les bonnes pratiques.

Pour mener à bien ma mission, j'ai sous ma responsabilité une équipe, composée de collaborateurs disposant d'une expertise du fonctionnement bancaire et de collaborateurs juristes.

## **Comment contacter le Médiateur ?**

La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit :



Sur son site, au moyen du formulaire de saisie à disposition <https://www.lemediateur-monabanq.com>



Par courrier à l'adresse suivante :

M le Médiateur de Monabanq  
63, Chemin Antoine Pardon  
69160 TASSIN LA DEMI LUNE

# Avant-propos

2023 est ma première année de plein exercice.

Je souhaite insister sur plusieurs points qui me paraissent essentiels pour une meilleure compréhension du processus de médiation et limiter les demandes irrecevables.

- Le premier est **mon indépendance totale** vis-à-vis de la banque.

Si je suis rémunérée par la banque, ce n'est pas en qualité de salariée mais en tant que prestataire de services. Cette rémunération à la charge de la banque résulte des dispositions du Code de la consommation qui prévoient la gratuité de la médiation pour le consommateur.

Ma désignation en tant que médiateur de la consommation suit un protocole qui prend fin avec mon inscription sur la liste européenne des médiateurs par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation (CECMC).

Les clauses du contrat qui me lie à la banque sont validées par la CECMC et visent à garantir cette indépendance.

Comme le prévoit également le Code de la consommation, je ne reçois aucune instruction de la banque.

- Le second est **l'impartialité et la neutralité**.

Les dossiers sont étudiés avec mon équipe sur la base des éléments transmis par les parties.

La communication de pièces par les parties, en toute transparence, est essentielle à l'analyse et à l'élaboration de la proposition de solution.

Leur absence ne peut que pénaliser la partie qui ne les transmet pas.

- Le troisième, et non le moindre, est **l'équité, aspect fondamental de la médiation**.

Les propositions de solution sont émises en droit et/ou en équité.

Dans certains dossiers, l'une des parties (le plus souvent le professionnel) a respecté la réglementation et les conditions du contrat.

Toutefois, le Médiateur peut décider que l'équité justifie de proposer une solution différente de la décision qui serait rendue par un juge.

- Le quatrième est que les propositions de solution d'un médiateur de la consommation n'ont **pas de caractère contraignant**.

Ni le consommateur, ni le professionnel ne sont tenus de les suivre.

Enfin, j'insiste auprès des consommateurs sur la **nécessité de produire** obligatoirement avec leur saisine **une justification de leur réclamation écrite** auprès de la banque.

L'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) a donné, dans sa recommandation 2022-R-01 sur le traitement des réclamations, une définition de la réclamation.



**Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel ...**

L'ACPR a précisé également qu'**en l'absence de tout mécontentement exprimé**, une demande de geste commercial, de communication de documents, d'exécution du contrat, d'information ou d'explications **n'est pas une réclamation**.

L'OSMP (Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement) dans ses recommandations publiées en mai 2023 a rappelé le processus de traitement des contestations d'opérations frauduleuses :

- *la contestation initiale doit être adressée auprès du chargé de clientèle de l'établissement teneur de compte, qui est le point de contact privilégié de l'utilisateur, ou selon la procédure de contestation spécialement prévue par l'établissement, par exemple sur l'espace de banque en ligne ;*
- *en cas de réponse insatisfaisante, l'utilisateur peut déposer une réclamation auprès de son prestataire de paiement \* ;*
- *enfin, il peut saisir le médiateur désigné par son prestataire de service de paiement \*.*

\* Votre banque est un prestataire de service de paiement

# Faits marquants - Conseils

Tant le nombre de saisines que celui de saisines recevables a augmenté (environ + 50%) après quatre années de relative stabilité, en raison notamment de l'augmentation des dossiers de fraude liée aux moyens de paiement.

La recommandation de l'ACPR sur l'organisation du traitement des réclamations dans les banques est entrée en vigueur en début d'année 2003 et a eu des répercussions sur leur organisation.

Il semblerait que, combinée à la « *publicité* » faite autour de la médiation, elle ait également concouru à l'afflux de demandes, en particulier de **demandes prématurées**.

En effet, le consommateur ne retient que la possibilité de saisir le médiateur, sans tenir compte de la nécessité de justifier d'une réclamation écrite auprès de la banque.

## L'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement (OSMP)

L'OSMP regroupe en son sein des représentants des consommateurs, commerçants et entreprises, autorités publiques et administrations, banques et gestionnaires de moyens de paiement.

Ses travaux contribuent entre autres à la lutte contre la fraude même s'ils ne peuvent à eux seuls mettre un terme à ce fléau.



En 2023, l'OSMP a émis treize recommandations (document consultable sur le site de la Banque de France).

Si plusieurs visent à améliorer le processus de remboursement des opérations contestées par les prestataires de service de paiement (les banques), **je souhaite vivement attirer l'attention des consommateurs sur deux de ces recommandations** capitales pour lutter efficacement contre la fraude.

- La première est à leur attention directe :
  - RECOMMANDATIONS À L'ATTENTION DES CONSOMMATEURS ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

***Bonnes pratiques pour la sécurité des moyens de paiement***

**Recommandation n° 7: bonnes pratiques pour la sécurité des moyens de paiement**

Les consommateurs doivent s'efforcer de rester vigilants quant à la préservation de la sécurité des données de sécurité associées à un instrument de paiement (mot de passe, code confidentiel, cryptogramme...), en respectant les bonnes pratiques en la matière :

- ne jamais communiquer ces données à un tiers ;
- ne pas conserver ces données de sécurité sur quelque support que ce soit, physique (carnet, *post-it*...) ou informatique (messagerie électronique, disque dur, portable...) ;
- ne pas répondre aux sollicitations de personnes se présentant comme des collaborateurs des prestataires de services de paiement (conseillers bancaires, service de lutte contre la fraude...). Toujours utiliser un canal sécurisé et connu pour établir un contact avec son prestataire de services de paiement. Ne jamais ouvrir un lien reçu par messagerie électronique ou SMS dont l'origine n'est pas sûre ;
- ne jamais confier son instrument de paiement à une tierce personne (proche, coursier...) ;
- être attentif aux communications de son prestataire de services de paiement et des autorités en matière de sécurité.

Il est rappelé que le personnel du prestataire de services de paiement ne sera jamais amené à demander ces informations en cas d'appel de son client et n'en a pas besoin pour annuler une opération frauduleuse.

En outre, les consommateurs sont invités à privilégier la solution d'authentification la plus sûre proposée par leur prestataire de services de paiement, dès lors qu'ils sont en capacité de l'utiliser. Il s'agit généralement des solutions reposant sur un élément matériel robuste comme l'application bancaire sur un *smartphone* (solution majoritaire en France) ou un dispositif physique autonome mis à disposition par le prestataire de services de paiement (lecteur de carte, clef USB...).

- La seconde est à l'attention des prestataires de service de paiement :

- RECOMMANDATIONS VISANT À PRÉVENIR LA FRAUDE
 

***Information et options présentées à l'utilisateur du service de paiement au moment de l'authentification forte***

**Recommandation n° 11 : information et options présentées à l'utilisateur au moment de l'authentification forte**

Les prestataires de services de paiement veillent à présenter à l'utilisateur, à chaque étape du processus d'authentification, une information explicite quant à la nature de l'opération, et mentionnant notamment le montant, le bénéficiaire, le caractère unique ou récurrent de l'opération, la périodicité dans le cas d'une opération récurrente ainsi que le caractère irrévocable de la validation de l'ordre de paiement. Dans le cas d'un premier virement vers un compte donné, lorsque la concordance entre l'identité du bénéficiaire et l'IBAN fournis n'a pas fait l'objet d'un contrôle, le parcours d'authentification le rappelle explicitement.

Par ailleurs, les prestataires de services de paiement veillent à ce que le parcours d'authentification propose de manière explicite une option permettant de refuser l'opération.

La banque a déployé (et continue à le faire) des mesures pour prévenir la fraude. En application de la recommandation n°11, elle a considérablement fait évoluer l'information lors de la confirmation des opérations (types d'opérations, bénéficiaires, pays de destination, ...), alerte ses clients au moment de la saisie d'opérations et poursuit les envois d'alertes régulières en particulier sur l'espace de banque à distance de ses clients.

Il est désormais impératif que les consommateurs prennent conscience de la nécessité pour eux d'appliquer la recommandation n°7.

Ils doivent faire preuve d'une vigilance accrue, garder à l'esprit que la validation d'une opération présente un caractère irrévocable et surtout que les codes personnels ne doivent être utilisés que pour valider des opérations (paiements carte, virements, enregistrement de bénéficiaires) dont ils sont eux-mêmes à l'origine.

A ce jour, malgré l'information sur ces recommandations de l'OSMP, les publications et/ou émissions sur la fraude dans les médias, les campagnes publicitaires sur le sujet et les mises en garde régulières de la banque sur son site internet, les fraudeurs parviennent encore à convaincre les consommateurs à communiquer des données personnelles (identifiants, codes secrets, ...) et/ou valider eux-mêmes des opérations dont ils ne sont pas à l'initiative.

A titre d'exemple, je constate encore trop souvent que quelques mois, quelques semaines ou seulement quelques jours après avoir validé la lecture d'un message de la banque sur leur espace de banque à distance les alertant sur le risque de fraude, les consommateurs soient victimes de la fraude même pour laquelle ils ont été alertés.



## Les cas de fraude recensés récemment et les conseils pour les éviter

### Cas de fraude

- Envoi d'un coursier pour récupérer la carte bancaire.
- Interlocuteur qui vous demande d'émettre des virements vers un compte externe à votre nom pour « protéger » votre argent.
- Les SMS émanant de téléphones mobiles (06 ou 07) et les courriels avec un lien renvoyant sur un site internet (origine : Antai, Ameli, Transporteurs de colis, service des impôts, ...).
- L'interception de courriels pour changer le RIB en pièce jointe.
- Les offres trop alléchantes telle la carte d'une société de transport ferroviaire à 1€.
- Les offres de placement trop rémunératrices.
- Les propositions de prêt sur internet.
- Les messages de l'entourage, en particulier des enfants, qui auraient perdu ou cassé leur téléphone portable et demandant une aide financière.
- Panne informatique avec affichage d'un numéro de téléphone à contacter pour dépannage.



### Les conseils pour les éviter

- Ne pas cliquer sur un lien contenu dans un sms ou mail, se rendre sur le site.
- A réception d'un courriel auquel est joint un RIB, contacter impérativement l'expéditeur afin de vérifier son exactitude.
- Ne jamais communiquer de données à un interlocuteur « soit disant » de la banque ou accepter d'effectuer des opérations et ce, même s'il détient des informations personnelles ou le nom de votre conseiller.  
La banque n'appelle jamais avec un téléphone mobile, ni le week-end ou un jour férié, ni à des heures tardives.  
Raccrocher et rappeler votre banque.
- Etre très vigilant lors de la mise en vente d'articles sur internet : ne jamais valider des opérations pour recevoir un paiement, passer par la plateforme de paiement sécurisé du site pour recevoir le paiement, ne pas accepter d'autre mode de règlement, ....

### Règles absolues

- Ne jamais authentifier une opération dont vous n'êtes pas à l'origine.
- Ne jamais communiquer de données de sécurité (identifiant, mot de passe, code de la carte des clés personnelles ...).

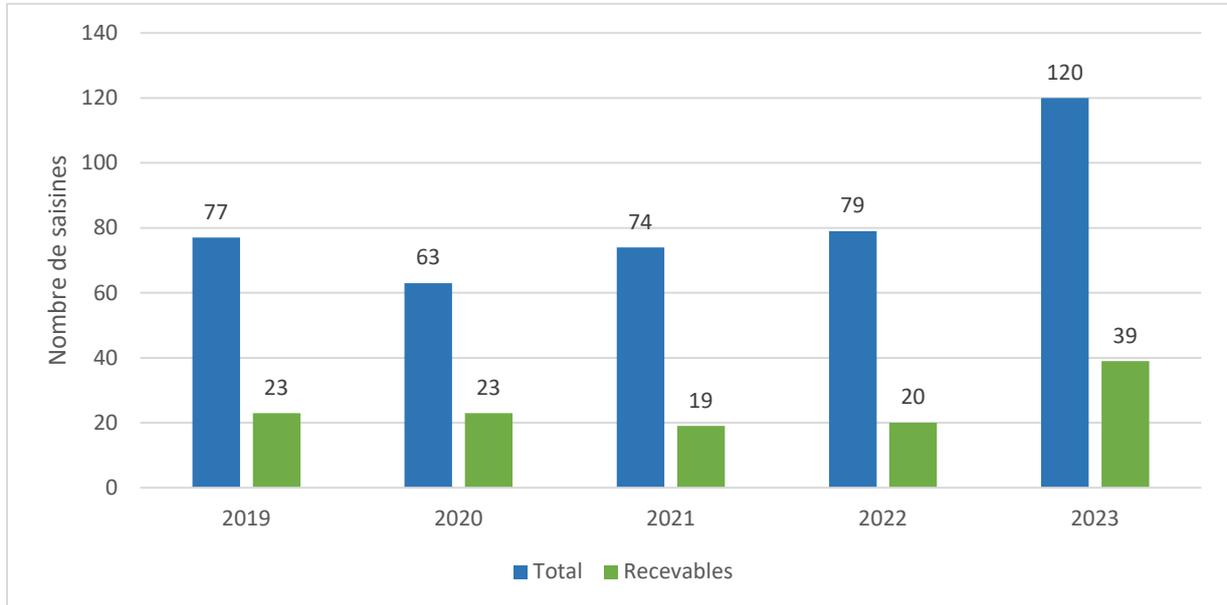
# Rapport d'activité

## Un aperçu de l'année 2023 : les chiffres clés

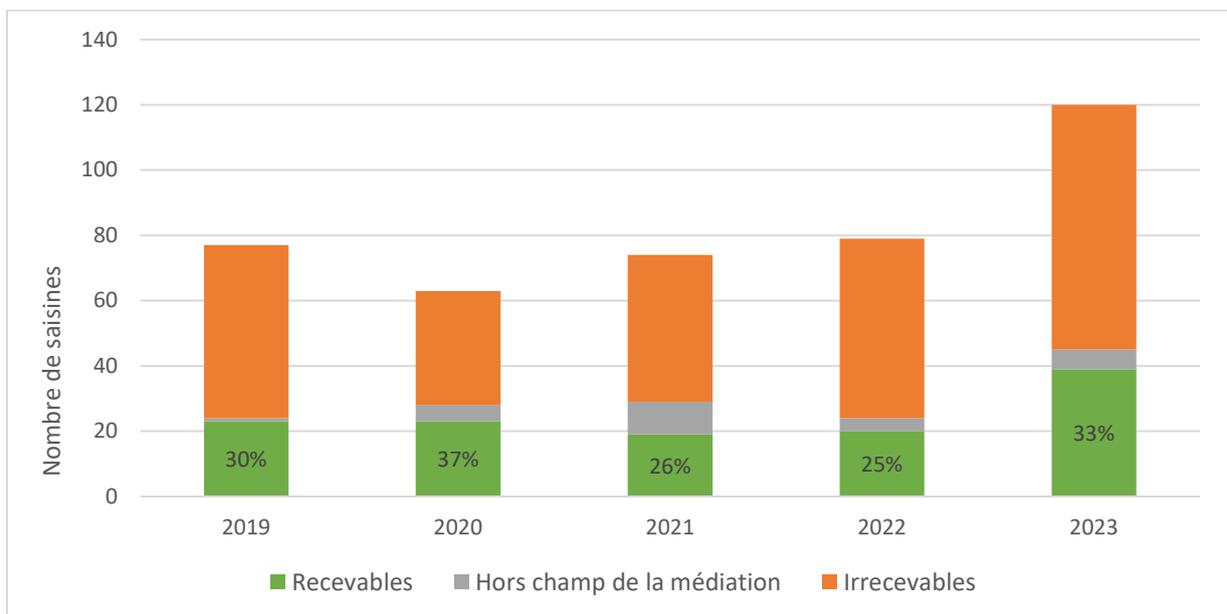
- Le nombre de saisines s'élève à **120**, en forte progression par rapport à 2022 (**+ 52%**).  
Parmi elles, **39** ont été déclarées recevables, soit **un doublement** en nombre par rapport à 2022.
- Le taux de recevabilité est de **33%**, taux en progression sensible (25% en 2022).
- **67%** des saisines ne sont pas recevables.
- **35** saisines déclarées recevables ont fait l'objet d'une proposition de solution. La moitié des litiges portent sur la fraude liée aux moyens de paiement.
- Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur s'élève à **29%** progressant de 7 points par rapport à 2022.
- Le délai moyen de traitement des dossiers se situe à **83** jours en hausse de 5 jours par rapport à l'exercice précédent.

## Données détaillées et comparatif

### Les demandes REÇUES en 2023



### La RECEVABILITÉ des demandes reçues en 2023



Les **39** saisines recevables représentent **33 %** du total des saisines. C'est une progression de 10% après les reculs observés en 2021 et 2022.

Les **81** demandes irrecevables se répartissent en :

▪ Saisines prématurées	75 (93%)
▪ Demandes infondées ou abusives	0
▪ Demandes examinées ou en cours d'examen par un tribunal	0
▪ Demandes dont la réclamation écrite initiale auprès de la banque date de plus d'un an	0
▪ Demandes hors compétence	6 (7%)

Les 75 saisines prématurées représentent **62,5%** du nombre total des saisines reçues au cours de l'année.

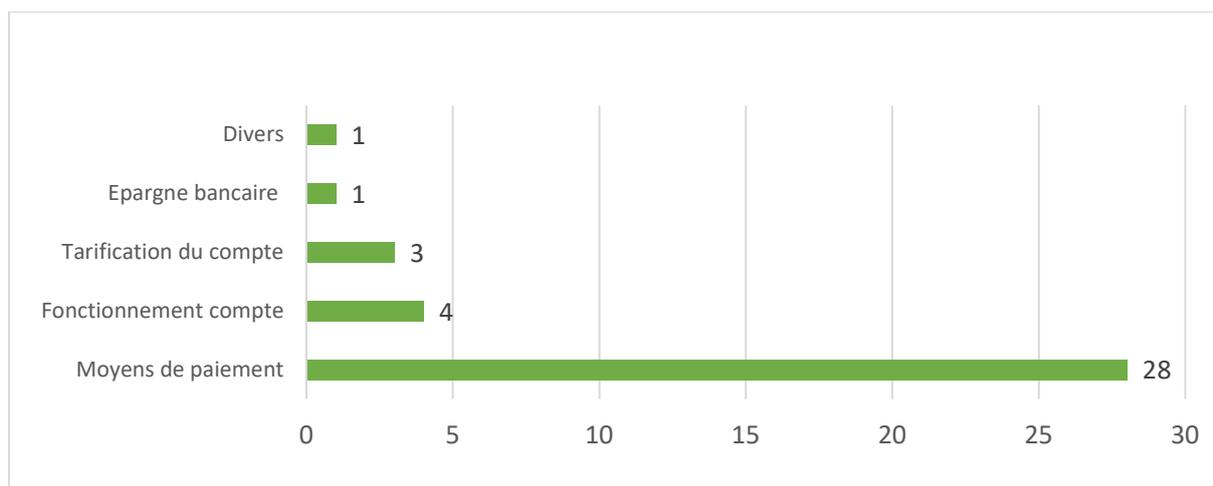
Ce pourcentage baisse par rapport à 2022 mais demeure encore très élevé. Dans un nombre important de courriers reçus, les demandeurs ne joignaient aucun document à leur saisine.

➤ **Origine** des saisines recevables réceptionnées en 2023

Elles proviennent exclusivement des demandeurs.

**70%** des demandes ont été reçues via le site internet ou par messagerie (77% en 2022).

📌 **THEMES** des **37** saisines recevables traitées en 2023 (reçues en 2022 et 2023)



Le sujet principal des litiges concerne les moyens de paiement.

## ✚ Médiations INTERROMPUES

Aucune médiation n'a fait l'objet d'une interruption.

## ✚ DURÉE moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **83 jours** (+ 5 jours par rapport à 2022) après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne **12 jours** après la saisine (+ 8 jours).

La quasi-totalité des dossiers a été traitée dans un délai compris entre **70** et **110** jours après envoi de la notification de recevabilité.

## ✚ SOLUTIONS PROPOSÉES en faveur du consommateur ou du professionnel

**35** litiges ont fait l'objet d'une **proposition de solution** et **2** ont été réglés **par accord** entre les parties.

**12** réponses ont été en faveur des **consommateurs** et **25** en faveur de la **banque**.

- 2 accords amiables
- 3 propositions totalement favorables
- 7 propositions partiellement favorables

Pour les **10** propositions en faveur des consommateurs :

- Monabanq en a accepté 5 et en a refusé 4 (1 absence de position)
- Les consommateurs en ont accepté 6 et refusé 1 (3 absences de position)

Les parties ne se sont pas positionnées quand elles ont reçu l'information de la réponse négative de l'autre partie avant d'avoir pris position.

Au final, 5 ont été acceptées par les 2 parties.

## ✚ DÉDOMMAGEMENTS proposés et dédommagements acceptés

- 2 propositions de solution ne comportaient pas de volet financier.
- Pour les propositions avec volet financier :

Montant du dédommagement	Proposés en Nombre	Proposés en Moyenne	Acceptés par les parties en Nombre	Acceptés par les parties en Moyenne
Inférieur à 250	3	167 €	0	0 €
De 251 à 500 €	2	377 €	2	377 €
De 501 à 1 000 €	2	783 €	1	990 €
De 2 501 à 5 000 €	1	4 129 €	1	4 129 €
Total général	8	869 €	4	1 468 €

### **Médiations EXÉCUTÉES**

La médiation a été exécutée pour les 5 litiges dans lesquels les parties avaient accepté la proposition de solution.

### **RECOMMANDATIONS**

Je recommande une nouvelle fois aux consommateurs de joindre à leur saisine leur réclamation écrite auprès de Monabanq et, si elle leur a été adressée, la réponse écrite de la banque.

Je recommande à Monabanq de poursuivre l'amélioration de son dispositif de communication sur son organisation du traitement des réclamations et l'existence de son service consommateurs.

### **Existence de la COOPÉRATION au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers**

Le lien sur le site de l'Union Européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

# Cas de médiation



## *Comptes de mineurs : administration légale, actes d'administration et actes de disposition*

### Présentation

Un des parents (séparés) avait retiré des avoirs significatifs sur les comptes de ses deux enfants.

Le second s'est manifesté contestant les retraits et mettant en avant sa volonté de protéger le patrimoine des enfants.

Malgré une alerte de sa part et une première demande de restitution des fonds, la situation avait perduré et d'autres opérations réalisées au débit des comptes des enfants.

### Analyse

Les montants soustraits représentaient respectivement 80% et 90% des avoirs.

J'ai considéré que ces retraits cumulés affectaient significativement le patrimoine des enfants et devaient être vus comme des actes de disposition nécessitant d'obtenir le consentement des deux représentants légaux.

De plus, la banque n'avait pas réagi après la première alerte reçue, contribuant ainsi à accroître le préjudice.

### Proposition de solution

J'ai laissé à la banque un délai d'un mois pour contacter le parent à l'origine des retraits et solutionner cette restitution.

A défaut, j'ai proposé qu'elle prenne à sa charge les remboursements réclamés.

**Les deux enfants ont vu leurs comptes crédités des sommes qui en avaient été soustraites.**



## **Frais bancaires**

### Présentation

Un consommateur contestait les frais prélevés sur son compte correspondant à environ un mois de salaire expliquant ne pas comprendre leur origine (fonctionnement irrégulier du compte).

La banque avait refusé au motif que les frais étaient justifiés et conformes à la tarification.

La demande visait à obtenir une rétrocession d'au moins de 50% des frais de l'année.

### Analyse

Outre le fait que je n'ai relevé aucune anomalie dans les perceptions, il est apparu que la banque avait expliqué à son client le fonctionnement du compte et indiqué des mesures à prendre pour éviter les frais.

Elle avait aussi proposé son offre alternative destinée à la clientèle en situation de fragilité financière, sans succès.

### Proposition de solution

Si la banque était dans son droit, j'ai estimé, **en équité**, que le montant des frais était disproportionné, au regard de la situation personnelle, professionnelle et financière du demandeur.

Au vu des éléments de l'analyse, j'ai décidé de ne pas accéder intégralement à la demande mais de proposer une somme permettant d'atteindre au final une restitution à hauteur de 40% du montant perçu.

**La proposition a été acceptée par les parties.**



## Virements

### Présentation

Un consommateur contestait deux virements effectués à partir de la banque à distance.

Une partie des montants avait pu être récupérée suite à la mise en œuvre de la procédure de rappel des fonds (« Recall ») auprès de la banque bénéficiaire.

Le consommateur demandait à être entièrement indemnisé.

### Analyse

Les deux opérations n'avaient pas été validées avec une procédure d'authentification forte, ainsi que le prévoit la réglementation.

### Proposition de solution

Au regard de la réglementation, j'ai proposé à la banque d'indemniser ses clients.

**La proposition a été acceptée par les parties et les clients ont obtenu l'indemnisation totale de leur préjudice.**



## Carte bancaire

### » Cas n°1

#### Présentation

Un consommateur contestait cinq paiements carte réalisés à distance en faveur de la même enseigne.

#### Analyse

Les paiements ont été validés en authentification forte, avec envoi de notifications à destination du téléphone mobile du consommateur et saisie de son code personnel (qu'il a lui-même créé).

Les copies d'écran produites par la banque font bien apparaître la nature de l'opération, le montant, et une information précisant qu'il s'agit de la validation d'un paiement et non d'une annulation.

Le téléphone utilisé pour ces validations est inscrit depuis plusieurs mois pour l'authentification forte et habituellement utilisé à cet effet.

Toutefois, il est apparu que la banque avait bloqué une transaction et interrogé le midi le consommateur pour savoir s'il était ou non à l'origine du paiement, ce qu'il a contesté en soirée.

Or, quatre nouveaux paiements pour le même commerçant étaient acceptés dans la nuit.

#### Proposition de solution

Dans la mesure où la banque avait bloqué un premier paiement, même si la réponse lui est parvenue dans la soirée, j'ai considéré qu'elle n'aurait pas dû accepter ces quatre paiements d'un montant unitaire identique pour le même commerçant.

J'ai donc proposé leur remboursement.

**La proposition a été refusée par la banque.**

## » Cas n°2

### Présentation

Un consommateur souhaitait obtenir le remboursement d'une transaction qu'il reconnaissait avoir lui-même validée suite à l'appel d'un fraudeur.

Il indiquait que la notification reçue était falsifiée et ne précisait pas qu'il s'agissait de valider un paiement.

### Analyse

L'appel émanait soi-disant du centre anti-fraude du Crédit Agricole, ce qui aurait dû alerter le consommateur même si la fraude visait également son compte à la banque XXX.

Or, une banque ne détient pas d'informations bancaires sur les clients des autres banques.

Monabanq a produit une copie de la notification adressée au consommateur et de l'enregistrement de son accord avec son téléphone mobile, qu'elle conserve systématiquement. Il y était bien précisé qu'il s'agissait de valider un paiement et non de l'annuler.

### Proposition de solution

En l'absence de défaillance de la banque, j'ai estimé ne pas pouvoir lui proposer une prise en charge, même partielle du préjudice.

### » Cas n°3

#### Présentation

Un consommateur souhaitait obtenir le remboursement de deux transactions qu'il avait découvertes à la lecture de son relevé de compte.

#### Analyse

Monabanq a produit une copie de la notification adressée au consommateur et de l'enregistrement de son accord avec son téléphone mobile.

Malgré ma demande, le consommateur ne m'a communiqué aucun élément me permettant d'appréhender les circonstances entourant les opérations litigieuses.

#### Proposition de solution

Au regard des éléments d'analyse, j'ai estimé, en équité, ne pas avoir de motif pour proposer à la banque une prise en charge, même partielle du préjudice.

## » Cas n°4

### Présentation

Un consommateur souhaitait obtenir le remboursement de transactions aux Etats-Unis, en s'appuyant sur l'article L.133-24 du Code de la consommation les ayant contestées « dans le délai légal de 13 mois ».

### Analyse

En application de l'article L.133-1-1 du Code précité et des conditions contractuelles de la banque, le délai de contestation de ces opérations était de 70 jours.

*c) Les dispositions du premier alinéa de l'article L. 133-23 et de l'article L. 133-24 pour les opérations de paiement par carte non autorisées. Dans ce cas, par dérogation à l'article L. 133-24, le délai de treize mois est ramené à soixante-dix jours. Il peut être prolongé contractuellement sans pouvoir dépasser cent vingt jours ;*

D'autres opérations avaient été remboursées car contestées dans le délai de 70 jours.

### Proposition de solution

La réglementation est sans équivoque, les opérations effectuées dans un Etat qui n'est pas membre de l'Union européenne ni partie à l'accord sur l'Espace économique européen ne bénéficient pas pour le consommateur des garanties apportées par la DSP 2.



## **Prélèvement : portée du mandat (en lien avec l'actualité et les procédures pénales en cours)**

### Présentation

Un consommateur a constaté plusieurs prélèvements au profit de la société XXX. S'il admettait avoir souscrit un contrat auprès de ladite société moyennant un paiement de 29,99€ par mois, il affirmait que les prélèvements contestés ne correspondaient pas au contrat.

### Analyse

Le contrat signé pour un achat de produit, service ou prestation peut s'accompagner de la signature d'un mandat de prélèvement.

En l'espèce, **ce mandat est une autorisation donnée par le consommateur à son créancier de débiter son compte** (par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement, en général sa banque).

Il doit contenir le texte suivant :

« En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A) {NOM DU CREANCIER} à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de {NOM DU CREANCIER}. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. »

Au-delà des 8 semaines, et jusqu'à 13 mois, le prélèvement peut être contesté au motif d'opération non autorisée.

Le créancier doit disposer du mandat et le produire en cas de contestation.

### Proposition de solution

Aucun manquement ne pouvait être reproché à la banque du fait d'avoir exécuté les prélèvements émis par le créancier.

**La banque est étrangère au contrat signé pour un achat de produit, service ou prestation entre le consommateur et son créancier.**

**Elle applique les termes du mandat, autorisation donnée par le consommateur au créancier de présenter des prélèvements sur son compte.**

## **Charte de la Médiation de Monabanq**

Le Médiateur de Monabanq est désigné conformément aux articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R 616-2 du code de la consommation. Les règles de fonctionnement de la médiation sont prévues par ces mêmes dispositions.

### ***Qui est le Médiateur de Monabanq ?***

Le Médiateur de Monabanq est une personne indépendante et impartiale qui a été choisie pour ses compétences et son expérience.

### ***Quand faire appel au Médiateur ?***

Vous devez d'abord adresser une réclamation écrite à Monabanq.

Si, à l'issue d'un délai de 60 jours la réponse apportée par Monabanq ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse après ce délai, vous pouvez saisir le Médiateur de Monabanq.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

### ***Comment saisir le Médiateur ?***

La saisine doit être faite exclusivement en langue française et par :

- Soit utilisation du formulaire mis à disposition sur le site internet pour un dépôt en ligne de votre dossier : [www.lemediateur-monabanq.com](http://www.lemediateur-monabanq.com)
- Soit envoi de courrier postal à l'adresse : Le Médiateur de Monabanq - 63, chemin Antoine Pardon - 69160 Tassin La Demi-Lune

Après réception, vous serez informé(e) des suites apportées à votre demande.

Le processus de médiation se déroule exclusivement en langue française.

### ***Pour quels types de litiges faire appel au Médiateur ?***

Vous pouvez faire appel au Médiateur de Monabanq, si vous êtes une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, pour tous les litiges concernés par le champ légal de compétence des médiateurs bancaires défini par la loi, c'est-à-dire principalement ceux liés :

- à votre convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de ce compte ;
- aux ventes de produits ou services "groupés" (c'est-à-dire souscrits en même temps pour un prix global souvent forfaitaire) ;
- aux ventes de produits ou de services "à prime" (c'est-à-dire vous offrant à titre gratuit des avantages financiers ou en nature) ;
- ainsi qu'à la bonne exécution par la banque des contrats relatifs aux produits et services suivants : opérations de crédits, produits d'épargne, services financiers, aux opérations connexes aux services et produits précités
- à la commercialisation des contrats d'assurance.

### ***Quels litiges sont exclus de la médiation ?***

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Les litiges relatifs à la gestion des contrats d'assurance ne relèvent pas de la compétence du Médiateur de Monabanq, mais de celle du Médiateur de l'Assurance.

Pour ces litiges, vous devez contacter le service consommateurs de Monabanq. Dans certains cas, un autre médiateur peut être sollicité (par exemple, le Médiateur de l'Assurance). Le Médiateur vous en informera.

### ***La saisine du Médiateur est-elle gratuite ?***

Oui, la procédure est gratuite.

### ***Comment se déroule le processus de médiation ?***

### ▪ **Recevabilité du dossier**

Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- vous n'avez pas essayé de résoudre préalablement votre litige directement avec le professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat,
- votre demande est manifestement infondée ou abusive,
- votre litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- votre demande auprès du médiateur est faite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de votre banque ou de l'entreprise concernée,
- votre litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

Le 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.

### ▪ **Processus de médiation**

Si votre saisine est recevable et dès réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le Médiateur vous informe, par voie électronique ou par courrier simple, de l'ouverture de la procédure de médiation et de sa date de départ, en rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le Médiateur est libre de recevoir les parties ensemble ou séparément.

En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, le Médiateur en informe sans délai les parties, ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

### **Quel est le délai de réponse du Médiateur ?**

Vous recevrez par courrier la proposition du Médiateur dans un délai maximum de 3 mois après prise en compte de votre demande. Ce délai peut être allongé en cas de litige complexe.

### **Comment suis-je informé(e) de l'avis du Médiateur ?**

Après étude, analyse et compléments d'information recueillis si nécessaire auprès de vous et de Monabanq, le Médiateur propose une solution aux parties pour régler le litige en l'absence d'accord amiable de la part de ces dernières. Il vous transmet la réponse ainsi qu'à Monabanq, par voie électronique ou par courrier simple.

S'il considère que la procédure de médiation ne peut pas aboutir, il vous en informera.

Le Médiateur rappelle alors que les parties :

- sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution,
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction,
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci. Ce délai est d'un mois.

### **Quelles suites seront apportées aux propositions du Médiateur ?**

Vous restez libre, comme Monabanq, d'accepter ou non la proposition du Médiateur. Les parties disposent d'un mois pour faire part de leur décision. L'absence de réponse dans ce délai sera considérée comme un refus et entraînera la clôture du processus de médiation.

### **Que faire en cas de désaccord avec la proposition du Médiateur ?**

Le Médiateur peut étudier une nouvelle proposition de règlement amiable si de nouveaux éléments sont apportés au dossier ou vous confirmer que la procédure de médiation est close.

### **Secret professionnel et confidentialité**

Le Médiateur de Monabanq est tenu au secret professionnel.

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire.

### **Information et communication**

Le Médiateur de Monabanq établit chaque année un compte rendu d'activité, transmis aux autorités compétentes et publié en ligne sur son site internet.