Le Médiateur de Monabanq

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

2021

Mai 2022

SOMMAIRE

Avant-propos

Les principes de la médiation

Le rapport d'activité (article R614-2 du Code de la Consommation)

- Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis au médiateur et ses recommandations pour les éviter
- Les proportions de litiges que le médiateur a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus
- Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges
- Le pourcentage des médiations qui sont exécutées
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers
- Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable
- Les recommandations

Présentation

J'ai été désigné Médiateur le 1er février 2016 par l'Organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier pour un mandat de 3 ans. Celui-ci a été renouvelé pour une nouvelle durée de 3 ans à compter du 24 mai 2019 et a pris fin le 24 mai 2022.

Je suis inscrit 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. Le rôle de la CECMC est d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les exigences du Code de la Consommation, afin de garantir aux consommateurs l'accès à la médiation en termes d'indépendance et de compétence.

Je suis titulaire du Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures et du Diplôme d'Etudes Supérieures de l'Institut Technique de Banque.

Mon parcours professionnel s'est essentiellement déroulé au sein du secteur bancaire dans la fonction du contrôle me permettant d'avoir une connaissance approfondie des différents produits bancaires et du droit de la consommation.

Je suis membre du Cercle des Médiateurs Bancaires qui organise à périodicité régulière 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. La crise sanitaire a eu pour conséquence de restreindre le nombre de séances par rapport aux années précédentes.

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 :

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

Avant-propos

Les principaux indicateurs de l'année 2021 font ressortir les constats suivants :

- Le nombre de saisines s'élève à **74** en hausse de 17% par rapport à 2020.

- **74%** des saisines ne sont pas recevables en raison du non épuisement des recours préalables ou sont hors du champ de compétence du médiateur

- **19** saisines sont recevables et ont fait l'objet d'une proposition de solution. Les principaux litiges portent sur la fraude monétique, les frais d'incidents bancaires et les virements.

- Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur s'élève à **42%** en baisse de 6 points par rapport à 2020, notamment du fait des avis défavorables aux consommateurs dans la thématique des moyens de paiement.

- Le délai moyen de traitement des dossiers se situe à **74 jours**, en baisse de 6 jours par rapport à l'exercice précédent.

Les principes de la médiation

Les conditions de saisine du médiateur sont clairement énoncées par la loi. Un litige ne peut être examiné par le médiateur 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
- 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.

Le champ de compétence est précisé par la loi. Il ne concerne que les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, c'est-à-dire principalement les litiges liés :

- A la convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de compte
- A 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 »
- A la commercialisation des contrats d'assurances directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués

Un nombre important de saisines concerne l'octroi de crédit. Si 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. Il en est de même pour les demandes de renégociation de taux.

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

En matière d'assurance, seuls les litiges liés à la commercialisation des contrats d'assurance entrent dans le champ de compétence du médiateur. Les litiges portant sur l'exécution des contrats d'assurance ainsi que la gestion des sinistres relèvent du médiateur de l'assurance.

S'agissant des litiges financiers (services d'investissements, instruments financiers), compte tenu de la convention de répartition avec le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, le consommateur a la faculté de choisir entre le médiateur du professionnel ou le médiateur public, mais ce choix est irréversible.

Enfin, la médiation ne s'applique qu'aux consommateurs personnes physiques, ce qui exclut du champ de compétence les saisines des consommateurs agissant au titre d'une personne morale même si leur objet n'est pas professionnel (SCI par exemple).

Rapport d'activité

Préambule : le champ de l'étude concerne les saisines traitées et clôturées en 2021 ainsi que les saisines reçues en 2020 mais traitées et clôturées en 2021

Chiffres clés de l'année 2021

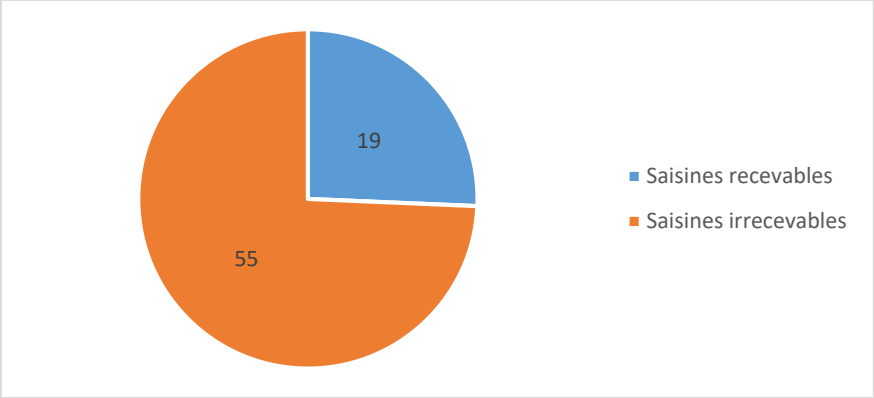
	Nombre
SAISINES TRAITEES et CLOTUREES en 2021	**74**
Saisines hors champ de la médiation de la consommation (article L611-3 et L611-4 du code de la consommation)	**1**
Saisines irrecevables ne pouvant être examinées par le médiateur (article L612-2 du code de la consommation)	**54**
Motif d'irrecevabilité	
Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite	45
La demande est manifestement infondée ou abusive	1
Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribuna	0
Le consommateur a indroduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel	0
La litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	8
Saisines recevables	**19**
Médiations non menées à leur terme	0
Refus du professionnel d'entrer en médiation	
Renonciation du consommateur	
Décision du médiateur	
Médiations menées à leur terme	19
Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	0
Propositions du médiateur acceptées par les parties	14
Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	4
Refus du consommateur	2
Refus du professionnel	2
Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevablité (en jours)	**4**
Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation (en jours)	**74**

Données générales

Les données générales ci-après sont communiquées conformément à l'article R. 614-2 du code de la consommation.

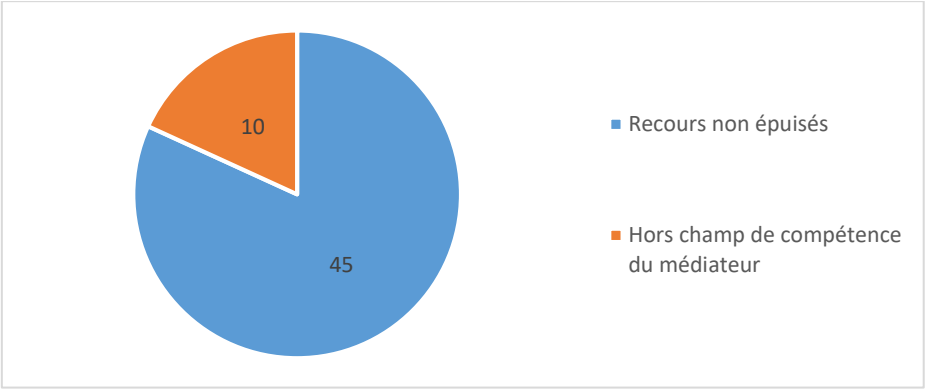
1) Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet

Le nombre de saisines reçues au cours de l'année 2021 s'élève à **74** contre **63** en 2020, se répartissant comme suit :



Il ressort que les saisines recevables, c'est-à-dire entrant dans le champ de compétence du médiateur conformément à la charte de médiation, représentent **26 %** des saisines soit un total de **19**. Cette proportion est en baisse de 7 points par rapport à 2020.

55 saisines soit 74% du total des saisines de l'année sont irrecevables pour les motifs suivants :



Il ressort de la lecture du tableau que 61% du nombre total des saisines reçues au cours de l'année sont réorientées vers Monabanq en raison du non épuisement des recours auprès de cette dernière. En effet, même lorsque l'objet du litige entre dans le champ de compétence du médiateur, le consommateur doit justifier avoir tenté, au

préalable, de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.

Concernant les saisines dans le domaine de compétence du médiateur, elles proviennent exclusivement des demandeurs ou de leur famille.

Les demandes via le site internet ou par messagerie représentent **74%** contre 50% en 2020.

2) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis au médiateur et ses recommandations pour les éviter

Tableau général

Source : nombre de médiations menées à leur terme

Thème	Nombre	%
Le fonctionnement des comptes		
Les frais sur incidents bancaires	4	21,1%
Les saisies	2	10,5%
Les moyens de paiement		
La carte bancaire	5	26,3%
Les virements	3	15,8%
Les chèques	3	15,8%
L'épargne		
Les produits d'épargne	1	5,3%
Divers – Saisines multiples	1	5,3%
Total	**19**	100,0%

Commentaires

Les frais sur incidents bancaires

J'ai émis 3 propositions de solution favorables au consommateur :

- 1 rétrocession de frais au regard du niveau de revenu
- 1 remise partielle sur les frais d'incidents avant clôture du compte
- 1 rétrocession de frais liée à la situation de confinement de 2020

J'ai émis une proposition défavorable au consommateur :

- 1 cas où les frais, sans présenter de caractère excessif, sont justifiés par les dépassements de l'autorisation de découvert

La carte bancaire

Les 5 propositions de solution ont été défavorables au consommateur :

- 2 cas où l'opération de paiement a été effectuée en mode authentification forte dans le strict respect de la directive européenne sur les services de paiement (DSP2).
- 1 cas de contestation de paiement alors que l'analyse technique de la carte bancaire a démontré que c'est bien la carte bancaire en possession du consommateur qui a servi à effectuer le paiement avec validation du code confidentiel associé à la carte
- 1 cas de litige avec une société de location de voiture auquel Monabanq est étrangère
- 1 cas de litige commercial avec le vendeur

Les virements

J'ai émis 3 propositions de solution en défaveur faveur du consommateur :

- 1 cas de virement exécuté en mode authentification forte dans le respect de la directive DSP2
- 1 cas où le consommateur n'a pas réceptionné la marchandise suite au virement bancaire effectué, Monabanq était étrangère au litige
- 1 cas où le consommateur a été victime d'une escroquerie aux faux placements où Monabanq démontre le respect de ses obligations et devoirs de mise en garde

Les chèques

J'ai émis 3 propositions de solution en faveur du consommateur :

- 1 cas avec remise à l'encaissement d'un chèque falsifié non circulant, ayant été dans l'impossibilité de m'assurer de l'absence d'anomalie sur la seule base d'une simple copie de chèque
- 1 cas de rétrocession de frais de rejet de chèques
- 1 cas de rétrocession de frais bancaires suite au retard dans l'encaissement de chèques

Autres thématiques :

2 saisines concernent les saisies. Dans les 2 cas, les consommateurs ont obtenu satisfaction.

Les 2 autres saisines concernent

- L'épargne
- Un sujet divers

Dans les 2 cas, aucune proposition de solution favorable au consommateur n'a été émise.

3) Les proportions de litiges que le médiateur a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus

Les refus de traitement des dossiers qui totalisent un nombre de **55** concernent par ordre d'importance :

- Le non épuisement des voies de recours préalable 82%
- Le litige est hors champ de compétence du médiateur 18%

4) Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption

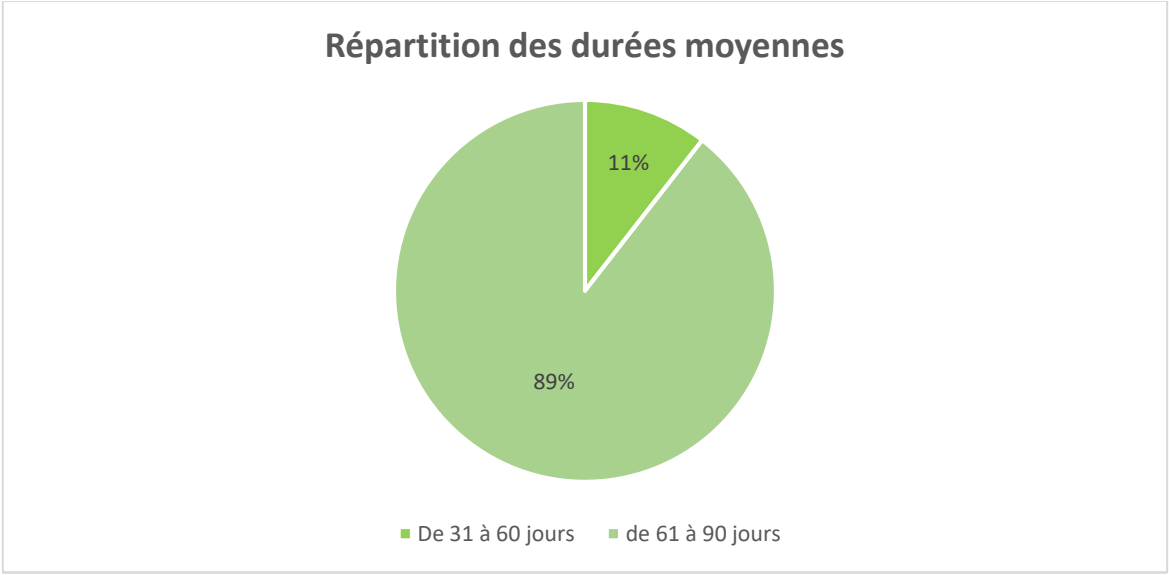
Aucune médiation n'a fait l'objet d'une interruption.

5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **74 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne près de **4 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

Le délai moyen de traitement des dossiers est en baisse de 6 jours par rapport à 2020 et de 6 jours pour le délai moyen des accusés de réception.

Plus en détail :



6) Le pourcentage des médiations exécutées

A l'exception de 1 cas, Monabanq a donné suite à l'intégralité des dédommagements proposés et acceptés.

7) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

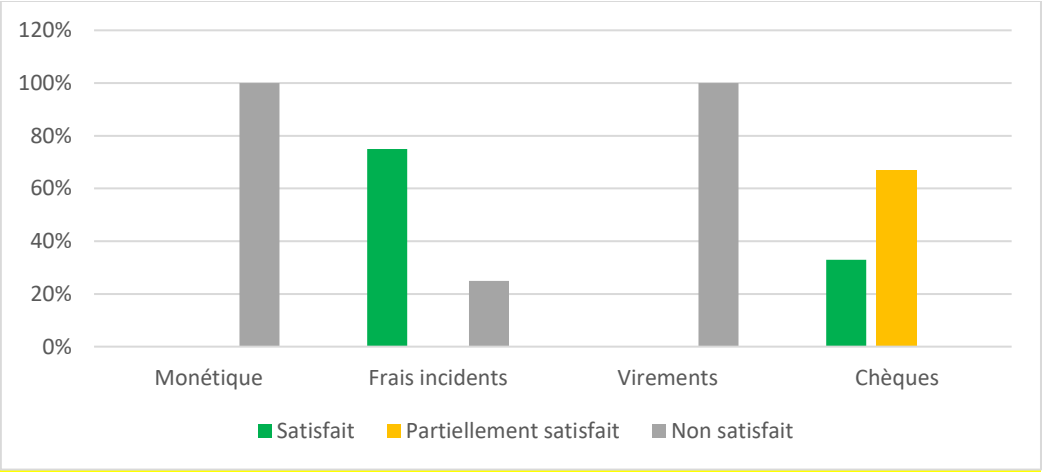
Le lien sur le site de l'Union Européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

8) Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable

Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur pour les médiations menées à leur terme s'élève à **42%**.

Ci-dessous la ventilation des pourcentages de satisfaction du consommateur pour les 4 principaux thèmes.

Source : dédommagements proposés par le médiateur



80 % des litiges ont été résolus à l'amiable. Les **20%** de litiges non résolus, soit 4 au total se répartissent ainsi :

- Refus du professionnel 2
- Refus du consommateur 2

Récapitulation des dédommagements proposés :

Montant du dédommagement	Nombre de dédommagements	Total des dédommagements
Inférieur à 250€	4	181 €
De 251 à 500 €	2	800€
5000€	1	5.000 €

Total des dédommagements : 5.981 €

Moyenne du dédommagement par dossier : environ **850€**

9) Les recommandations

Le rapport ne fait pas mention de recommandations particulières.

Le Médiateur
Bernard SCHILLINGER

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 en premier lieu contacter votre conseiller ou son responsable. Il est courant que les réclamations trouvent à ce niveau des solutions satisfaisantes.

Si la réponse apportée par Monabanq ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité d'adresser votre réclamation écrite au service consommateurs de Monabanq.

Si votre désaccord persiste après épuisement de ces voies de recours, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois à votre demande écrite, 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*
- *Soit envoi de courrier postal à l'adresse : M 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.

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 (et non à la décision de contracter ou pas) 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 exclus sont par exemple ceux relatifs aux refus de crédit, aux performances de produits financiers non garantis ou à la gestion des contrats d'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 ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers). 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 réception 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.
Sans contestation d'une des parties dans un délai d'un mois, la médiation sera considérée comme définitive.

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.