

Le Médiateur de Monabanq

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

2022

Juin 2023

SOMMAIRE

Présentation

Avant-propos

Les principes de la médiation

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

- Nombre de litiges et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges et les recommandations pour les éviter
- Les proportions de litiges ayant fait l'objet d'un refus de traitement 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 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

Présentation

J'ai succédé en tant que Médiateur à Bernard SCHILLINGER le 25 mai 2022.

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.

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 données chiffrées couvrent la totalité de l'année 2022 incluant l'activité de Bernard SCHILLINGER.

Les principaux indicateurs de l'année 2022 font ressortir les constats suivants :

- le nombre de saisines s'élève à **79** en hausse de 7% par rapport à 2021.
- **75%** des saisines ne sont pas recevables en raison du non épuisement des recours préalables ou sont hors du champ de compétence du médiateur (niveau identique à 2021).
- **18** saisines déclarées recevables ont fait l'objet d'une proposition de solution. La moitié des litiges portent sur la fraude monétique, les autres principaux sujets portent sur les frais et les chèques ; les décisions rendues reposent sur l'examen attentif de chaque litige et le sont en droit et/ou en équité.
- le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur s'élève à **22%** en baisse de 20 points par rapport à 2021, du fait des avis défavorables aux consommateurs dans les dossiers de fraude monétique.
- le délai moyen de traitement des dossiers se situe à **78** jours en progression de 4 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 :

- 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

Concernant 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. Il en est de même pour 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, 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, dont 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 de la consommation 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.

Rapport d'activité

Préambule : le champ de l'étude concerne les saisines traitées et clôturées en 2022 (reçues en 2021 et en 2022).

Chiffres clés de l'année 2022

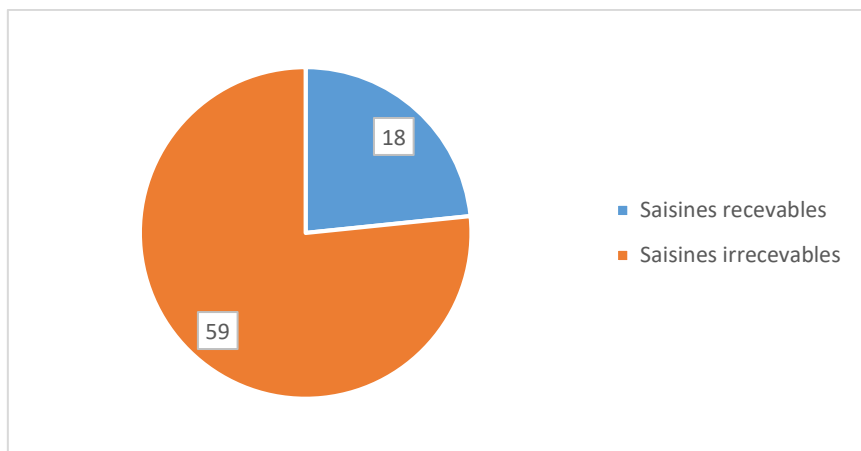
	Nombre
SAISINES TRAITEES ET CLOTUREES EN 2022	18
Saisines hors champ de la médiation de la consommation (articles L611-3 et L.611-4 du code de la consommation)	0
Saisines irrecevables : saisines ne pouvant être examinées par le médiateur (article L.612-2 du code de la consommation)	59
Motifs d'irrecevabilité	
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, le cas échéant, dans le contrat	55
La demande est manifestement infondée ou abusive	0
Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	0
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	0
Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	4
Saisines recevables	18
Médiations non menées à leur terme	0
Refus du professionnel d'entrer en médiation	0
Renonciation du consommateur	0
Saisie justice	0
Décision du médiateur	0
Médiations menées à leur terme	18
Accords entre les parties sans proposition du médiateur	0
Propositions du médiateur acceptées par les parties	16
Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	2
Refus du consommateur	2
Refus du professionnel	0
Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité (en jours)	7
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.

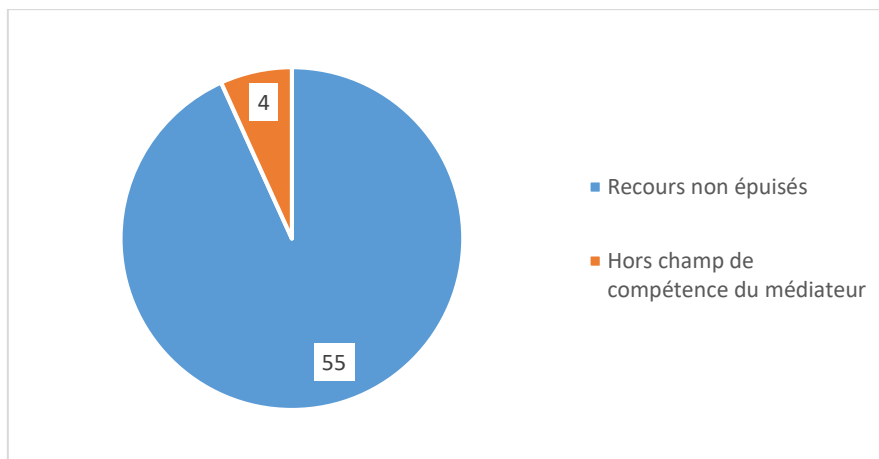
1) Nombre de litiges et leur objet

Le nombre de saisines reçues au cours de l'année 2022 s'élève à **77** contre 74 en 2021, se répartissant comme suit :



Les **18** saisines recevables, c'est-à-dire entrant dans le champ de compétence du médiateur conformément à la charte de médiation, représentent **23 %** du total des saisines. C'est un nouveau recul de 3 points après celui de 7 points déjà constaté en 2021.

59 saisines soit 77% du total des saisines de l'année sont irrecevables pour les motifs suivants :



71 % du nombre total des saisines reçues au cours de l'année ont été 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.**

Ce pourcentage très élevé et en augmentation doit conduire Monabanq à s'interroger sur la communication dans les réponses apportées par les équipes en contact quotidien avec la clientèle.

Il paraît nécessaire dans les réponses aux clients de mieux communiquer sur l'existence du service consommateurs en cas de litige et sur les conditions d'accès à la médiation.

Concernant les saisines dans le domaine de compétence du médiateur, elles proviennent exclusivement des demandeurs, à l'exception de deux émanant d'une association de consommateurs et d'une protection juridique.

77% des demandes ont été reçues via le site internet ou par messagerie (74% en 2021).

2) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges et les recommandations pour les éviter

Tableau général (saisines traitées en 2022 – reçues en 2021 et 2022)

Thème	Nombre	%
Les moyens de paiement		
La carte bancaire	9	50,0%
Les chèques	2	11,1%
Le fonctionnement des comptes		
Les frais	3	16,7%
La clôture de compte	1	5,6%
Le crédit	1	5,6%
Divers	2	11,1%
Total	18	100,0%

Commentaires

La carte bancaire

3 propositions de solution ont été favorables au consommateur :

- 1 cas d'opérations post opposition.
- 1 cas d'enrôlement de la carte sur Applepay avec authentification insuffisante
- 1 cas de paiement où l'authentification forte n'est pas prouvée par la banque.

et 6 ont été défavorables :

- 4 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 d'un seul paiement validé par SMS (opération remontant au 14 avril 2021) alors que d'autres paiements avant et après cette date, avec le même mode de confirmation, ne sont pas contestés.
- 1 cas où le consommateur reconnaît être à l'origine de l'opération sur un site de jeux en ligne.

Les chèques

J'ai émis 2 propositions de solution en faveur de la banque :

- 1 cas de demande de levée d'interdiction bancaire sans restitution des chèques impayés pour un montant approchant 20 000€ (remis dans un autre établissement du client). Il n'y avait pas de raison de déroger à la réglementation.
- 1 cas de rétrocession de frais de rejet de chèques (le consommateur reprochait à la banque d'avoir adressé l'information préalable uniquement par courrier, et pas par téléphone, SMS ou messagerie sécurisée – Or, la banque a produit un SMS).

Les frais sur incidents bancaires

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

- dans 2 cas, les consommateurs souhaitaient obtenir une rétrocession. Or, ils avaient refusé de souscrire à l'offre « clientèle fragile », proposition formulée même s'ils n'y étaient pas encore éligibles à la période concernée par les perceptions de frais.

- 1 cas où les frais, sans présenter de caractère excessif, sont justifiés par un solde débiteur du compte et que la banque avait refusé la mise en place d'une autorisation de découvert.

Autres thématiques :

- j'ai émis une proposition favorable au consommateur : la banque avait accepté la modification des identifiant et mot de passe de la banque à distance d'un client sans vérification suffisante démontrée de l'identité de l'appelant. La banque a accepté de rembourser la somme détournée du compte, soit 258,74 €.
- j'ai émis **3** propositions de solution en faveur de la banque : 1 saisine concernait un refus de crédit, 1 une clôture de compte et enfin 1 la comptabilisation des opérations.

3) Les proportions de litiges ayant fait l'objet d'un refus de traitement et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus

Les refus de traitement totalisent un nombre de **59** dossiers :

- | | |
|---|-----|
| - le non épuisement des voies de recours préalable | 93% |
| - le litige est hors champ de compétence du médiateur | 7% |

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 **78 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne **4 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

Le délai moyen de traitement des dossiers progresse de 4 jours 2021, alors que celui celui des accusés de réception diminue de 3 jours.

Les dossiers ont été traités dans un délai compris entre 55 et 90 jours, sauf 3 dossiers à respectivement 91, 92 et 96 jours.

6) Le pourcentage des médiations exécutées

Monabanq a donné suite à l'intégralité des dédommagements proposés et acceptés.

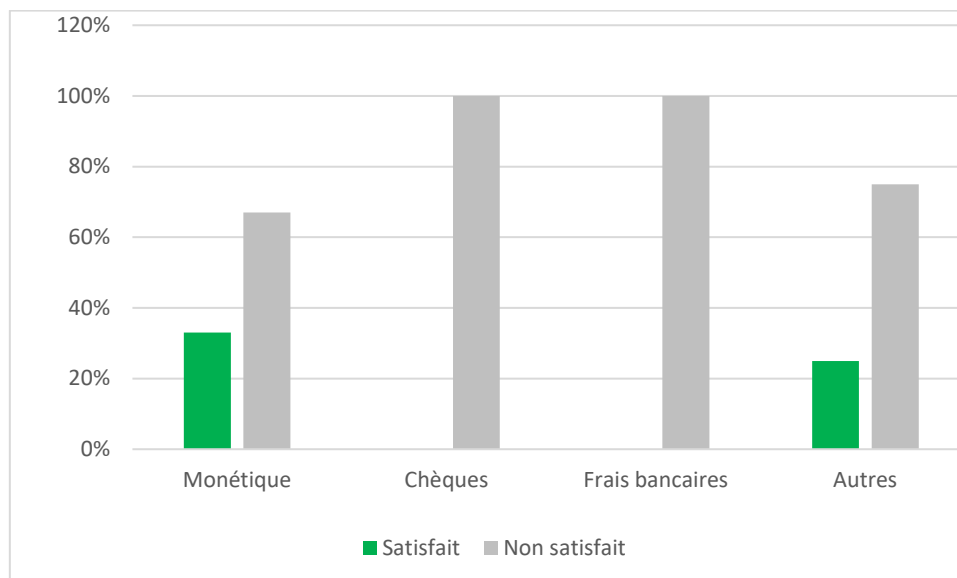
7) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

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 **25%**, en recul de 17%.

Ci-dessous la ventilation des pourcentages de satisfaction du consommateur.



Pour les dossiers avec proposition de solution en faveur du consommateur, les deux parties les ont acceptées.

Pour les dossiers avec proposition de solution en faveur du Professionnel, 2 consommateurs (sur 14) ont fait état de leur refus par écrit.

Les autres n'ont pas donné suite.

Récapitulation des dédommagements proposés :

Montant du dédommagement	Nombre de dédommagements	Total des dédommagements
Inférieur à 250€	4	992 €
> 251	0	0€

Total des dédommagements : 992 €

Moyenne du dédommagement par dossier : environ **250€**

Le Médiateur
Laurence BERTHON

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*
- *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.