

**Préambule :**

L'Ordonnance n°2009-866 du 15 juillet 2009 encadrant les services de paiement est entrée en vigueur le 01/11/2009. Elle transpose une Directive européenne dont l'objectif est d'harmoniser et de renforcer les droits et l'information des clients réalisant des opérations de paiement au sein de l'Espace Economique Européen. Les dispositions du présent contrat cadre complet et s'appliquent aux services de paiement proposés dans votre ouverture de crédit renouvelable. A tout moment, vous pouvez demander à recevoir un exemplaire papier ou électronique du contrat cadre actualisé auprès de votre conseiller.

Pour toute information complémentaire, une brochure élaborée par la Commission Européenne et présentant les Droits du Consommateur dans le cadre des Services de paiement est disponible sur le site internet du Prestataire de Service de Paiement [www.monabanq.com](http://www.monabanq.com)

**I - Dispositions générales :**

**I - 1 Définitions :**

Sont des services de paiement, l'exécution des opérations de paiement suivantes associées à une ouverture de crédit :

- les prélèvements, y compris les prélèvements autorisés unitairement
- les opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement ou un dispositif similaire
- les virements, y compris les ordres permanents :
  - le bénéficiaire est la personne physique ou morale destinataire des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement
  - le payeur est la personne physique ou morale qui initie ou donne un ordre de paiement
  - le prestataire de services de paiement (PSP) désigne l'établissement de crédit, ici Monabanq
  - un ordre de paiement est une instruction donnée par le payeur ou le bénéficiaire en vue d'un versement transfert ou retrait de fonds
  - une opération de paiement est un versement, transfert ou retrait de fonds qui résulte d'un ordre de paiement
  - un instrument de paiement est un dispositif personnalisé et/ou un ensemble de procédures convenu entre le client et la banque et auquel le client a recours pour donner un ordre de paiement
  - un jour ouvrable est un jour où la banque du payeur ou celle du bénéficiaire exerce une activité permettant des opérations de paiement.

**I - 2 Ordre d'opération de paiement et révocation de l'ordre de l'opération de paiement :**

Une opération de paiement est autorisée si le payeur a donné son consentement à son exécution. Ainsi vous devez donner votre consentement à une opération de paiement selon le type d'instrument de paiement utilisé et selon les modalités prévues à cet effet. Tout ordre de paiement ne peut plus être révoqué une fois reçu par le prestataire de services de paiement. Le prestataire de services de paiement qui refuse d'exécuter un ordre de paiement doit le notifier et le justifier à l'utilisateur de services de paiement en indiquant la procédure à suivre en cas d'erreur.

**I - 3 Réception de l'ordre de l'opération de paiement et délai d'exécution :**

Le moment de réception est le moment où l'ordre de paiement est reçu par le prestataire de services de paiement du payeur. Tout ordre de paiement reçu un jour non ouvré est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Cependant, le jour ouvrable peut varier selon le mode de paiement utilisé. Le moment de réception de l'ordre de paiement permet de calculer le délai maximal d'exécution de l'ordre de paiement. Le délai maximal d'exécution de l'ordre de paiement est d'un jour ouvrable. Ce délai peut être augmenté d'un jour ouvrable pour tout ordre de paiement donné sur support papier. Pour les opérations de paiement effectuées en euros et pour les opérations de paiement entraînant une seule conversion entre l'euro et la devise officielle d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, le délai maximal d'exécution est de quatre jours ouvrables. Les jours ouvrables sont du lundi au vendredi sous réserve des jours de fermeture des systèmes interbancaires permettant le règlement des opérations de paiement Monabanq.

**II - Dispositions particulières applicables aux instruments de paiement :**

Votre ouverture de crédit vous permet d'effectuer des opérations de paiement à l'aide d'instruments de paiement telles que :

- opérations effectuées par carte de paiement privative ou carte bancaire ou tout autre dispositif similaire pour effectuer des transferts ou retraits de fonds
- opérations effectuées par virement permettant le transfert de fonds sur un autre compte.

**II - 1 Modalités du consentement et retrait de consentement à l'ordre de paiement à l'aide d'une carte de paiement privative, carte bancaire ou tout autre dispositif similaire :**

Les opérations par carte bancaire, cartes de paiement privatives ou service carte virtuelle de paiement sont effectuées dans les limites fixées et notifiées par Monabanq à l'utilisateur, le cas échéant, dans les conditions générales et particulières du contrat de crédit renouvelable, du contrat porteur Carte Bancaire et du contrat cadre de services de paiement, des conditions générales d'utilisation du service, auxquelles, l'utilisateur doit adhérer lors de la souscription de la carte. Le consentement donné par saisie du code confidentiel par le titulaire de la carte ou toutes autres données de sécurité personnalisées ou par la communication et la validation des données liées à l'utilisation de sa carte pour une opération à distance est irrévocable.

**II - 2 Modalités du consentement et retrait de consentement à l'ordre de virement :**

Les opérations par virement sont effectuées dans les limites fixées et notifiées par Monabanq à l'utilisateur dans les conditions générales et particulières du contrat de crédit renouvelable et du contrat cadre de services de paiements. L'ordre de virement est exécuté suivant les identifiants communiqués par le client sous la forme BIC/IBAN disponible sur les RIB. En cas d'inexactitude de l'identifiant unique transmis par le client, Monabanq n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de virement. Monabanq fera cependant ses meilleurs efforts pour récupérer les fonds transmis. Le prestataire de services de paiement du bénéficiaire communique au prestataire de services de paiement du payeur toutes les informations utiles pour récupérer les fonds. Si le prestataire de services de paiement du payeur ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, il met à disposition du payeur, à sa demande, les informations qu'il détient pouvant documenter le recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

Les modalités du consentement et de son retrait dépendent de la forme de l'ordre de virement utilisée par le payeur.


- l'ordre de virement donné sous forme écrite (courrier, fax) doit être signé de la part du payeur. Cet ordre de virement sera vérifié par Monabanq avant son exécution. L'ordre de virement reçu sous forme écrite est irrévocable dès qu'il est réceptionné par Monabanq si l'ordre de virement ne comporte pas de date d'exécution différée. L'ordre de virement reçu sous forme écrite avec une demande de date d'exécution différée peut être retiré par le payeur au plus tard le jour ouvrable précédant la date d'exécution demandée.

- l'ordre de virement donné sous forme d'une communication à distance (téléphone, serveur vocal interactif, espace Client Internet fixe ou mobile) est irrévocable dès que le payeur a donné son consentement pour le montant déterminé de l'opération Ce consentement doit être recueilli à l'aide de données de sécurité personnalisées et selon des procédures d'authentification qui varient selon le canal utilisé.

**II - 3 Sécurité :**

L'utilisateur doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés placés sous sa garde et notamment ne jamais divulguer à un tiers les identifiants, mot de passe ou code confidentiel et toutes procédures convenues avec MONABANQ. Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, l'utilisateur de services de paiement en informe sans tarder, aux fins de blocage de l'instrument,

Centre d'opposition carte bancaire : **0 825 000 222**  Depuis l'étranger, liste des centres locaux d'opposition sur le site VISA

SAV Cartes Bancaires Monabanq : **0 800 076 176** 

Autres instruments de paiement Monabanq : **0 800 076 176** 

## **II - 4 Utilisation et blocage des instruments de paiement - frais applicables – opérations mal exécutées :**

Sauf exceptions indiquées à l'article L 133-26 du code monétaire et financier, Monabanq ne peut prélever au client de frais pour l'accomplissement de ses obligations d'information ni pour l'exécution des mesures préventives et correctrices. Ainsi les oppositions sur une carte de paiement pour perte, vol, utilisation abusive de la part d'un tiers ne seront pas facturées. Lorsque le paiement est effectué par carte de paiement, il peut être fait opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire. En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de la carte de paiement, le payeur supporte, avant l'information de Monabanq ou de son prestataire désigné à fin de bloquer l'utilisation de la carte de paiement, les pertes liées à l'utilisation de la carte de paiement dans la limite d'un plafond de 50 €. Toutefois la responsabilité du payeur n'est pas engagée en cas d'opération de paiement suite à un détournement de la carte, ni en cas de contrefaçon de la carte si au moment de l'opération de paiement non autorisée le payeur était en possession de sa carte.

Par ailleurs, la responsabilité du payeur n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation de données de sécurité personnalisées.
- en cas de perte ou de vol d'un instrument de paiement ne pouvant être détecté par le payeur avant le paiement
- en cas de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités sont externalisées.

Par ailleurs, sauf agissement frauduleux de sa part, le payeur ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que le prestataire de services de paiement du payeur n'exige une authentification forte du payeur prévue à l'article L.133-44 du code monétaire et financier.

Monabanq se réserve le droit de bloquer l'instrument de paiement pour des raisons objectivement motivées ayant trait à :

- la sécurité de l'instrument de paiement
- la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse
- au risque sensiblement accru que le payeur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, Monabanq informera par écrit ou sur support durable dans un bref délai les raisons du blocage sauf si les circonstances empêchent objectivement Monabanq de donner cette information. Monabanq appliquera une stricte confidentialité liée à l'exécution des opérations de paiement sous réserve des exceptions prévues par la réglementation ou définies contractuellement dans votre contrat d'ouverture de crédit renouvelable. Le délai maximum durant lequel le titulaire de la carte CB et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte CB a la possibilité de déposer une réclamation, est fixé à 70 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, hors de Saint Pierre et Miquelon et de Mayotte. En cas où l'autorisation n'indique pas le montant exact de l'opération de paiement et si le montant dépasse le montant auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, le payeur a droit au remboursement de son paiement en présentant sa demande avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Pour contester une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée, l'utilisateur doit signaler sans tarder à Monabanq et au plus tard dans les 13 mois de la date du débit sous peine de forclusion. Votre relevé de compte mensuel doit permettre d'identifier clairement l'ensemble de vos opérations. En cas de réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, Monabanq lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

L'utilisateur est remboursé, le cas échéant, du montant de tous les débits correspondants à des opérations mal exécutées ou non autorisées dans les délais fixés par L133-22 du Code Monétaire et Financier.

## **III - Divers**

### **III - 1 Information annuelle sur le récapitulatif des frais :**

Au cours du mois de janvier de chaque année, Monabanq vous informe sur l'ensemble des frais facturés au cours de l'année civile précédente au titre de l'utilisation de votre instrument de paiement.

### **III - 2 Modification du contrat cadre :**

Vous serez informé, en cas de modification du contrat cadre de services de paiement, au plus tard deux mois avant la date d'application proposée pour son entrée en vigueur.

### **III - 3 Durée du contrat - résiliation :**

La durée du présent contrat cadre services de paiement est strictement liée à la durée du contrat d'ouverture de crédit renouvelable. Vous pouvez à tout moment résilier le présent contrat cadre services de paiement. La résiliation du contrat cadre services de paiement entraînera de plein droit la résiliation du ou des contrats d'ouverture de crédit renouvelable auxquels vous rembourserez le cas échéant, le solde dû aux conditions contractuelles. De même, la résiliation de l'ensemble des contrats de crédit renouvelable entraînera de plein droit la résiliation du contrat cadre de services de paiement.

### **III - 4 Autorité de contrôle :**

MONABANQ est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61, rue Taitbout 75436 PARIS CEDEX 09.

### **III - 5 Médiation :**

Monabanq a désigné un médiateur indépendant afin de faciliter le règlement amiable des différends avec la clientèle relatifs aux conventions de compte ; aux opérations de banque, d'épargne et d'investissement. Si un désaccord persiste sur ces sujets après vous être rapproché de notre service clientèle et de notre service Consommateur, vous avez la possibilité avant toute action judiciaire de saisir gratuitement par écrit le médiateur par e-mail à : [lemediateur@lemediateur-monabanq.com](mailto:lemediateur@lemediateur-monabanq.com) ou sur le site du médiateur : [www.lemediateur-monabanq.com](http://www.lemediateur-monabanq.com) ou encore par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de monabanq, 63, chemin Antoine Pardon 69160 Tassin La Demi-Lune ([www.lemediateur-monabanq.com](http://www.lemediateur-monabanq.com)). Si la décision du Médiateur rendue dans les 3 mois de votre saisine, ne satisfait pas à vos attentes, vous avez toujours la possibilité de saisir le Tribunal Français compétent pour la résolution du litige.

### **III- 6 Informatiques et libertés :**

Informatique et libertés : le présent contrat cadre ne modifie pas la clause informatique et liberté de votre contrat de crédit renouvelable. Cependant, nous vous rappelons que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition relativement à l'ensemble des données vous concernant auprès du service consommateurs : [conso-monabanq@monabanq.com](mailto:conso-monabanq@monabanq.com) ou 59078 Lille Cedex 9. Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr), si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone de la part d'entreprises dont vous n'êtes pas client.

### **III - 7 Langue et droit applicable :**

La langue utilisée durant les relations précontractuelles et contractuelles est le français. Le présent contrat cadre est rédigé en français et le droit applicable est le droit français.