CONFÉRENCES DROIT DES AFFAIRES ET RENDEZ-VOUS D'ACTUALITÉ

Contentieux des opérations de paiement : qualifier, contester et sécuriser

Un client conteste un virement qu'il n'a pas autorisé. Le prestataire de services de paiement invoque une négligence grave du payeur qui réclame de son côté un remboursement de plein droit. La charge de la preuve se discute, les délais courent et les échanges s'enlisent. Les fraudes par manipulation du payeur brouillent encore la frontière entre opération autorisée et opération non autorisée. Trois heures pour reconstituer le raisonnement contentieux : qualifier l'opération, identifier le régime de responsabilité applicable, mesurer la valeur des éléments de preuve disponibles et choisir la voie de recours adaptée. L'atelier s'appuie sur des dossiers de contestation reconstitués.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,43 jour — 3 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 580 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Avocats et juristes bancaires ainsi que responsables conformité et chargés de contentieux traitant des réclamations portant sur des opérations de paiement.

PRÉREQUIS
Connaître les principes du droit bancaire et le fonctionnement des services de paiement.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Qualifier une opération de paiement autorisée ou non autorisée
- Identifier le régime de responsabilité applicable au prestataire et au payeur
- Apprécier la valeur probatoire des éléments produits par chaque partie
- Construire une réclamation ou une défense argumentée
- Choisir entre voie amiable médiation et action judiciaire

03 Programme détaillé

M1 Qualifier l'opération litigieuse

- Le point de départ de tout dossier
- Distinguer opération autorisée et non autorisée
- Identifier le rôle du consentement et de l'authentification
- Situer les fraudes par manipulation du payeur
- Repérer les délais de contestation à respecter
- À retenir : La qualification de l'opération commande à elle seule le régime de responsabilité et la charge de la preuve.

M2 Responsabilités et preuve

- Qui doit démontrer quoi
- Cerner les obligations du prestataire de services de paiement
- Apprécier la négligence grave reprochée au payeur
- Analyser les traces techniques et les journaux d'authentification
- Évaluer la force des échanges écrits versés au dossier
- Cas pratique : Analyse contradictoire d'un dossier de virement contesté avec répartition des rôles entre les participants.

M3 Voies de recours et prévention

- Choisir le bon terrain
- Organiser la réclamation auprès du prestataire
- Recourir au médiateur compétent
- Préparer une action judiciaire et chiffrer la demande
- Ajuster les procédures internes de traitement des contestations
- Mise en situation : Rédaction de la lettre de contestation puis simulation de la réponse opposée par le prestataire.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 580 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr