ASF
Association Française
des Sociétés Financières

LE MÉDIATEUR

AUPRÈS DE
L'ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES
SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

Rapport 2023

LES CHIFFRES 2023
EN BREF



77 ÉTABLISSEMENTS ADHÉRENTS

63 JOURS DE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT

51 % DE RECEVABILITÉ DES DOSSIERS TRAITÉS

67 % DE SAISINES EN LIGNE

78 % DES LITIGES RÉGLÉS DANS DES CONDITIONS ACCEPTABLES POUR LES DEUX PARTIES

Sommaire

p.4 *Avant-propos*

p.6 *L'activité du médiateur auprès de l'ASF en 2023*

p.6 Les saisines reçues

p.7 Les saisines traitées

p.8 Les saisines irrecevables et les motifs d'irrecevabilité

p.10 Les saisines recevables

p.11 *Résultats de l'intervention du médiateur*

p.12 Le suivi des propositions de solution

p.13 Les délais de traitement

p.13 L'aspect financier

p.14 *Principales questions rencontrées par le médiateur*

p.15 Le financement immobilier

p.21 La location avec option d'achat

p.26 Le crédit à la consommation

p.32 La fraude

p.39 *Annexes*

Avant-propos



GILLES VAYSSET
Médiateur auprès de l'ASF

La médiation de l'ASF a été marquée en 2023 par un changement de médiateur, dans une parfaite continuité, mon prédécesseur, Armand Pujal, ayant achevé son mandat le 30 novembre alors que j'ai pris mes fonctions le 1er décembre.

Qu'il me soit permis, en premier lieu, de lui rendre hommage, non seulement parce que l'activité de 2023 s'est essentiellement déroulée sous son égide, mais surtout parce que durant les onze années de ses mandats successifs, il a constamment œuvré à l'efficacité et à la qualité de la médiation auprès de l'ASF. En témoigne récemment le fait que les recommandations de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), émises à la suite de l'évaluation intervenue fin 2021, ont été mises en œuvre avec succès dès le début de l'année 2022. Je me réjouis donc de prendre mes fonctions alors que les procédures sont à l'état de l'art. Je tiens aussi à souligner la qualité et l'expertise des équipes qui sont mises à la disposition du médiateur par l'ASF et que j'ai pu très vite apprécier.

Trois facteurs méritent d'être soulignés concernant l'activité de l'année 2023.

Le premier est la poursuite de la croissance du nombre de saisines. Elles ont augmenté de 18,5 % d'une année sur l'autre, passant de 3 292 pour 2022 à 3 900. Cette montée de la volumétrie ne semble pas être propre aux litiges entre les adhérents de l'ASF et leurs clients, elle se constate chez de nombreux autres médiateurs. L'activité de la médiation auprès de l'ASF a donc été très soutenue. Cependant, une réclamation sur deux environ est irrecevable, principalement parce que le consommateur ne justifie pas avoir préalablement saisi l'établissement concerné : en dépit des efforts de simplification de la procédure, permettant notamment au médiateur de considérer la réclamation auprès de l'établissement comme ayant échoué au terme d'un silence de deux mois, le taux de saisines irrecevables reste trop élevé.

Au-delà d'une tendance générale à la meilleure information sur cette possibilité, à laquelle des clients insatisfaits recourent donc plus aisément, l'augmentation des saisines du médiateur de l'ASF s'explique principalement par la recrudescence des cas de fraude (escroqueries, utilisations frauduleuses ou vols de carte). C'est le deuxième constat ; la décomposition analytique des saisines montre que ces cas représentent près d'un dossier sur deux si l'on se réfère aux dossiers recevables et ayant fait l'objet d'une proposition dans le courant de l'année sous revue. Ce phénomène touche donc de nombreux concitoyens, pour des sommes parfois très élevées (en particulier dans les cas de faux courtiers en crédits, en valeurs mobilières ou en crypto-actifs) ; en alimentant un secteur criminel, il constitue un fort enjeu de société, notamment en termes d'information et d'éducation des publics. Les établissements financiers ont réalisé d'importants investissements technologiques pour mettre en œuvre les exigences en matière d'authentification de la directive DSP2, mais force est de constater que la vigilance et la communication ne doivent pas se relâcher et que les choix technologiques faits pour sécuriser les paiements doivent sans doute être régulièrement réappréciés. Ce rapport consacre d'importants développements à ces cas de fraude.

> *Alors que la proposition de solution du médiateur doit intervenir, sauf exception, dans les 90 jours à compter du prononcé de la recevabilité de la demande, le délai moyen de réponse s'est établi en 2023 à 63 jours.*

Le troisième constat notable que je fais est relatif à l'amélioration des pratiques des établissements de crédit spécialisés. J'observe que certaines des recommandations émises par le médiateur sont suivies d'effets, ce qui constitue un facteur de baisse des réclamations. S'il est satisfaisant de constater que les cas de saisine hors cas de fraude ou escroquerie, qui peuvent être qualifiés de plus « classiques », sont stables ou en baisse, il n'en reste pas moins que la communication et l'information des consommateurs doit continuer de faire l'objet d'une grande attention, qu'il s'agisse de modalités techniques (comme dans le fonctionnement des crédits renouvelables) ou de principes juridiques fondamentaux (comme, par exemple, le fait que le divorce ou la séparation n'entraine pas la désolidarisation des ex-conjoints).

Enfin, je tiens à souligner l'efficacité de la médiation. D'abord en termes de délais. Alors que la proposition de solution du médiateur doit intervenir, sauf exception, dans les 90 jours à compter du prononcé de la recevabilité de la demande, le délai moyen de réponse s'est établi en 2023 à 63 jours. Ensuite, en termes de satisfaction, je note que les propositions de solution ne sont refusées par l'une des parties ou les deux que dans 33 % des cas. Les propositions acceptées par les deux parties ne sont pas nécessairement toutes favorables (en tout ou partie) au client, ce qui montre que la qualité de la médiation est également d'être pédagogique.

J'observe également favorablement que les accords amiables, c'est-à-dire lorsque satisfaction est donnée aux demandes des clients en cours d'instruction par les services, sont en progression.

Si l'on se tourne maintenant vers 2024, les chiffres des premiers mois montrent que l'augmentation des saisines se poursuit. Au-delà de cette tendance, l'élargissement du périmètre de la médiation auprès de l'ASF vient créer un effet de marche. La décision de BNP Personal Finance[1] de rejoindre la médiation de l'ASF constitue pour elle un évènement majeur et un enjeu d'organisation pour l'année en cours.

> Au-delà d'une tendance générale à la meilleure information sur cette possibilité, à laquelle des clients insatisfaits recourent donc plus aisément, l'augmentation des saisines du médiateur de l'ASF s'explique principalement par la recrudescence des cas de fraude (escroqueries, utilisations frauduleuses ou vols de carte).

[1] À la suite de la démission de la médiatrice de BNP-PF, Mme Vautrin - devenue ministre du Travail, de la Santé et des Solidarités le 11 janvier 2024.

L'activité du médiateur auprès de l'ASF en 2023

Les saisines reçues

Avec une progression du nombre de saisines de 18,5 %, l'activité de notre médiation a été particulièrement soutenue en 2023. Les 3 900 saisines reçues, par courrier (1 893 saisines) ou par l'intermédiaire de notre formulaire de saisine en ligne (2 007 saisines) représentent une moyenne de 325 saisines par mois. Nous avons toutefois enregistré une accélération en fin d'année, avec un nombre de saisines mensuelles proche de 400, tendance qui se poursuit en 2024.

Si les litiges consécutifs à une fraude ou une escroquerie sont très majoritairement à l'origine de cette augmentation et feront l'objet d'un traitement particulier dans ce rapport, celle-ci peut également s'expliquer par la volonté d'une résolution amiable des litiges dans l'esprit des dispositions prévues par l'article 750-1 du Code de procédure civile pour les actions introduites à compter du 1er octobre 2023 rédigé ainsi : *« En application de l'article 4 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016, à peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office, la demande en justice est précédée, au choix des parties, d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice, d'une tentative de médiation ou d'une tentative de procédure participative, lorsqu'elle tend au paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 euros ».*

Par ailleurs, si comme chaque année ce sont essentiellement les consommateurs eux-mêmes qui nous saisissent, le Code de la consommation prévoit, dans son article R. 612-1, que *« 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 ».*

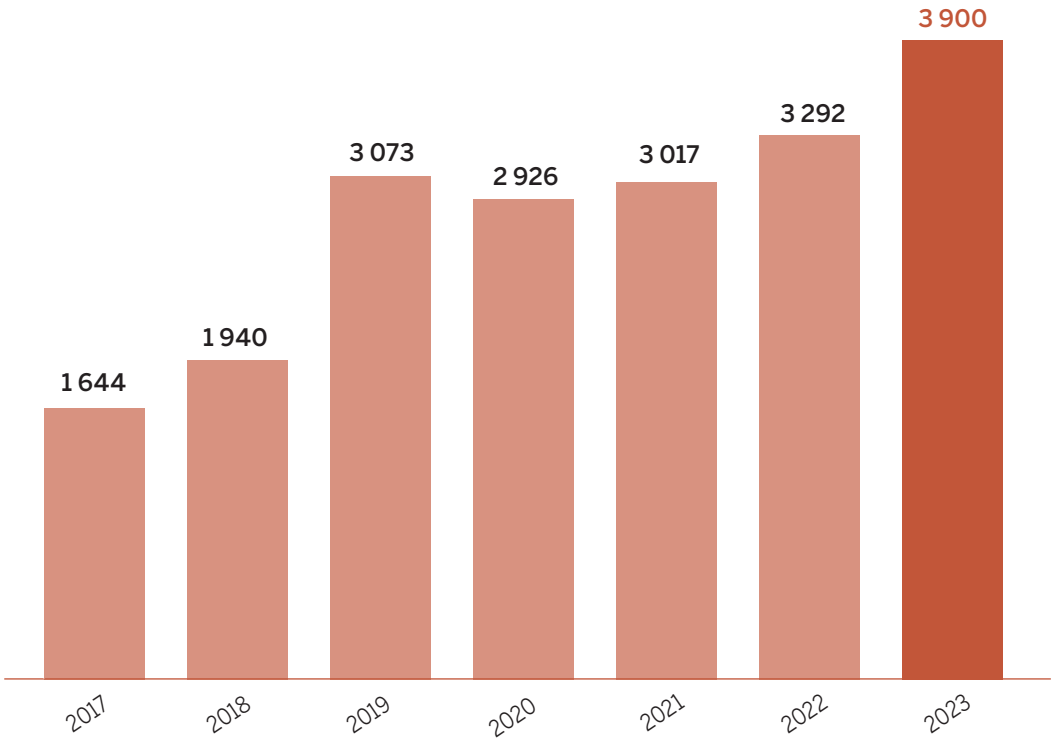
Dès lors, nous avons été saisis dans 170 cas par un avocat ou une protection juridique, dans 82 cas par une association de consommateurs et dans 49 cas par un proche du consommateur.

À ce sujet, la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a actualisé sa fiche jurisprudentielle B02-7 et facilité l'intervention des tiers en permettant au client de se faire représenter par un avocat, ou par tout tiers produisant un pouvoir, mais aussi de se faire assister par tout tiers, comme par exemple une association de consommateurs :
« S'agissant de la représentation du consommateur, il résulte du 3° de l'article R. 612-1 du Code de la consommation qu'elle peut être assurée par un avocat ou par tout tiers. S'agissant de l'assistance du consommateur, celle-ci peut être opérée par tout tiers, notamment une association de consommateurs, à tous les stades de la médiation sans qu'un mandat du consommateur ne soit nécessaire » (CECMC, plénière, 13 décembre 2023).

Ces préconisations sont désormais applicables dans le cadre de l'examen de nos saisines.

Évolution des saisines reçues par le médiateur de l'ASF

(en nombre de dossiers)

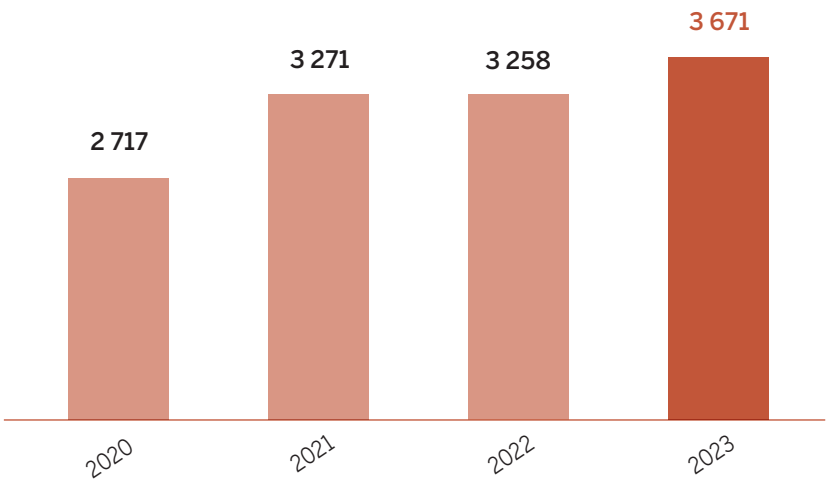


Les saisines traitées

Au cours de l'année 2023, le médiateur et son équipe ont traité 3 671 saisines contre 3 258 en 2022, soit une augmentation conséquente de 12,5 %.

Évolution des saisines traitées par le médiateur de l'ASF

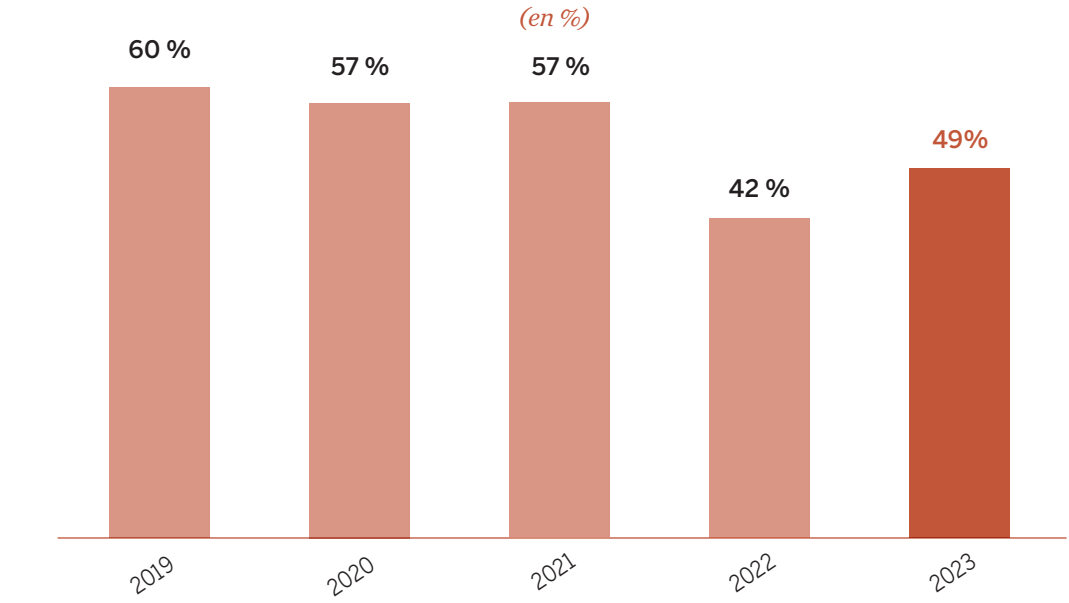
(en nombre de dossiers)



Les saisines irrecevables et les motifs d'irrecevabilité

1 811 saisines ont été déclarées irrecevables à l'issue d'un examen attentif des éléments fournis par le consommateur, soit 49 % des saisines traitées.
Cette proportion, légèrement supérieure à l'année passée, reste néanmoins bien inférieure aux années précédentes.

Évolution du nombre de saisines irrecevables traitées en médiation



Le Code de la consommation prévoit strictement les motifs pour lesquels un consommateur ne peut être admis en médiation.

En effet, l'article L. 611-3 indique que *« la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :*

1. *Aux litiges entre professionnels ;*
2. *Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;*
3. *Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;*
4. *Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;*
5. *Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ».*

De même, l'article L. 612-2 indique qu'*« un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :*

1. *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 ;*
2. *La demande est manifestement infondée ou abusive ;*
3. *Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;*
4. *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 ;*
5. *Le litige n'entre pas dans son champ de compétence ».*

Il convient d'ajouter à ces textes la recommandation du CCSF (Comité Consultatif du Secteur Financier) de juillet 2021 qui prévoit que *« lorsqu'un consommateur a un litige avec un professionnel, il peut saisir le médiateur au terme du processus de traitement des réclamations défini par chaque établissement et en tout état de cause, deux mois après sa première réclamation écrite auprès du professionnel, qu'il ait ou non reçu de réponse de la part du professionnel ».*

RECOMMANDATIONS

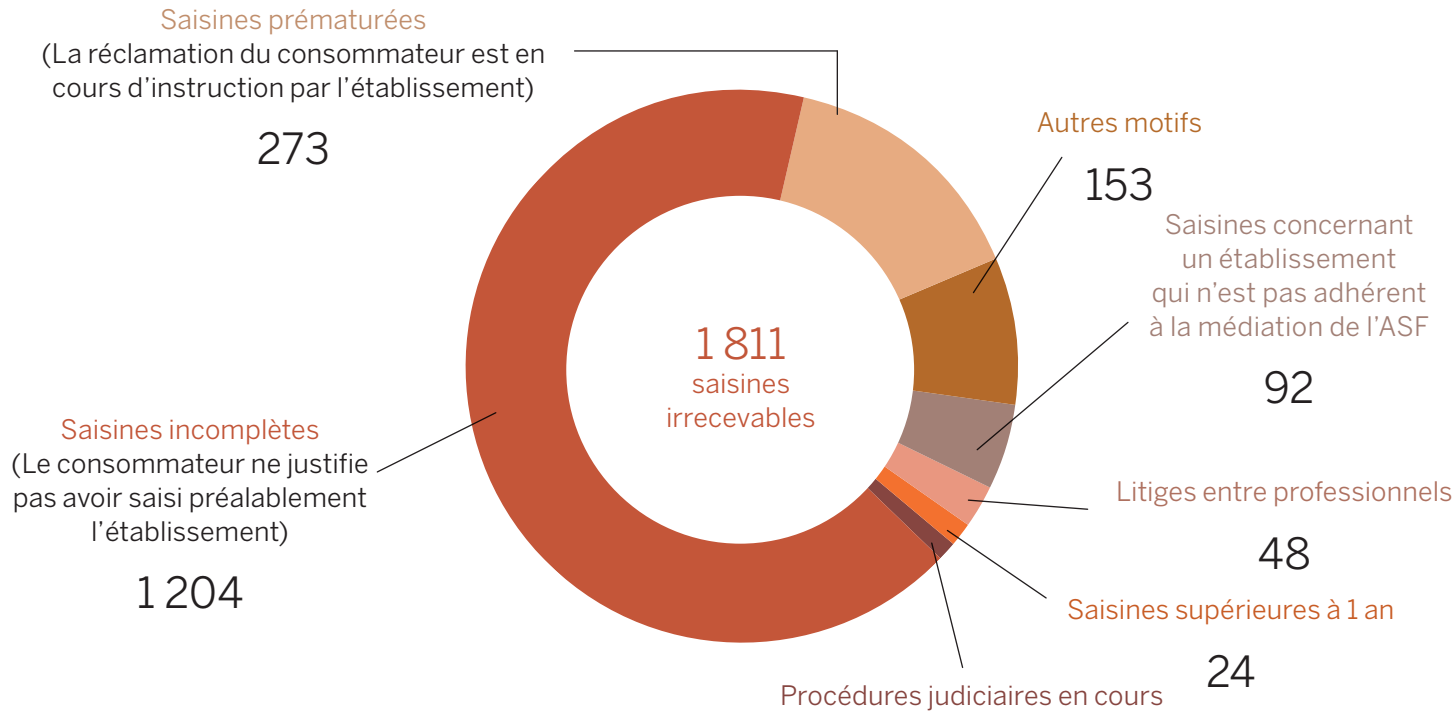
Dans le rapport de l'année 2022, le médiateur recommandait aux établissements de s'organiser en interne afin que la réponse à la réclamation du consommateur, effectuée dans un délai de deux mois, soit la position définitive.

Si la plupart des établissements respectent cette recommandation, il convient d'insister sur l'importance de l'information donnée au consommateur concernant le processus de traitement des réclamations. Nous constatons que certains établissements, souvent du fait d'un très grand nombre de sollicitations, ne communiquent pas clairement aux clients les éventuelles voies de recours en interne.

Aussi, nous considérons que dès lors que le consommateur reçoit une réponse négative à sa réclamation, c'est-à-dire à la manifestation écrite de son mécontentement, et ce quel que soit le service saisi, ce dernier est en droit de saisir le médiateur, dès lors que la réponse ne mentionne pas clairement les recours éventuels prévus par le processus de traitement des réclamations de l'établissement, et ce y compris si le délai de deux mois n'est pas expiré.

Par ailleurs, le médiateur recommande aux établissements de compléter leur communication concernant la médiation à l'égard des consommateurs en leur précisant de joindre à leur saisine les éléments justifiant leur démarche à l'égard du professionnel.

Les 1 811 saisines qui, au terme de l'examen de leur recevabilité ont été déclarées irrecevables, se répartissent de la façon suivante :

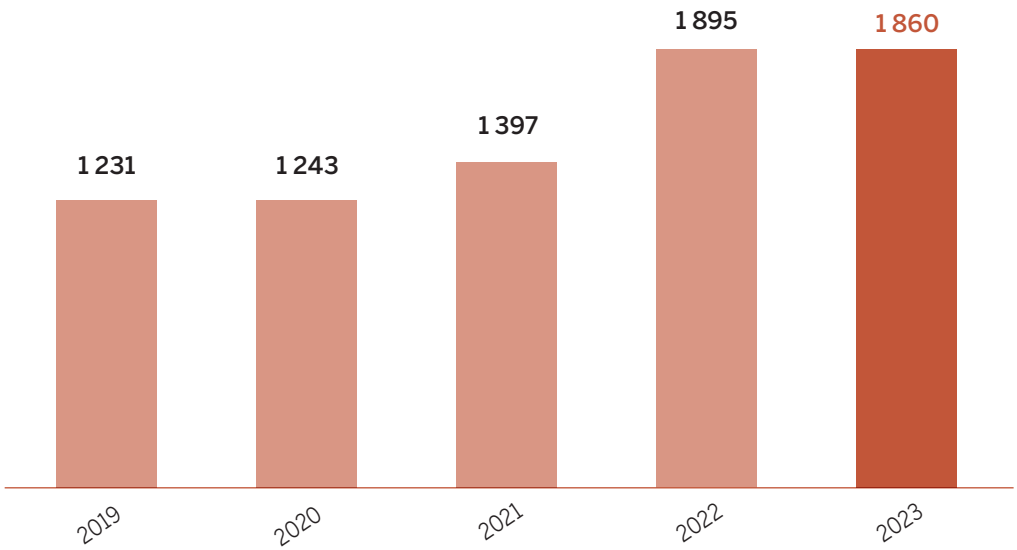


Les saisines recevables

Sur les 3671 saisines traitées cette année, 1 860 dossiers ont été déclarés recevables, soit 51 % des saisines.

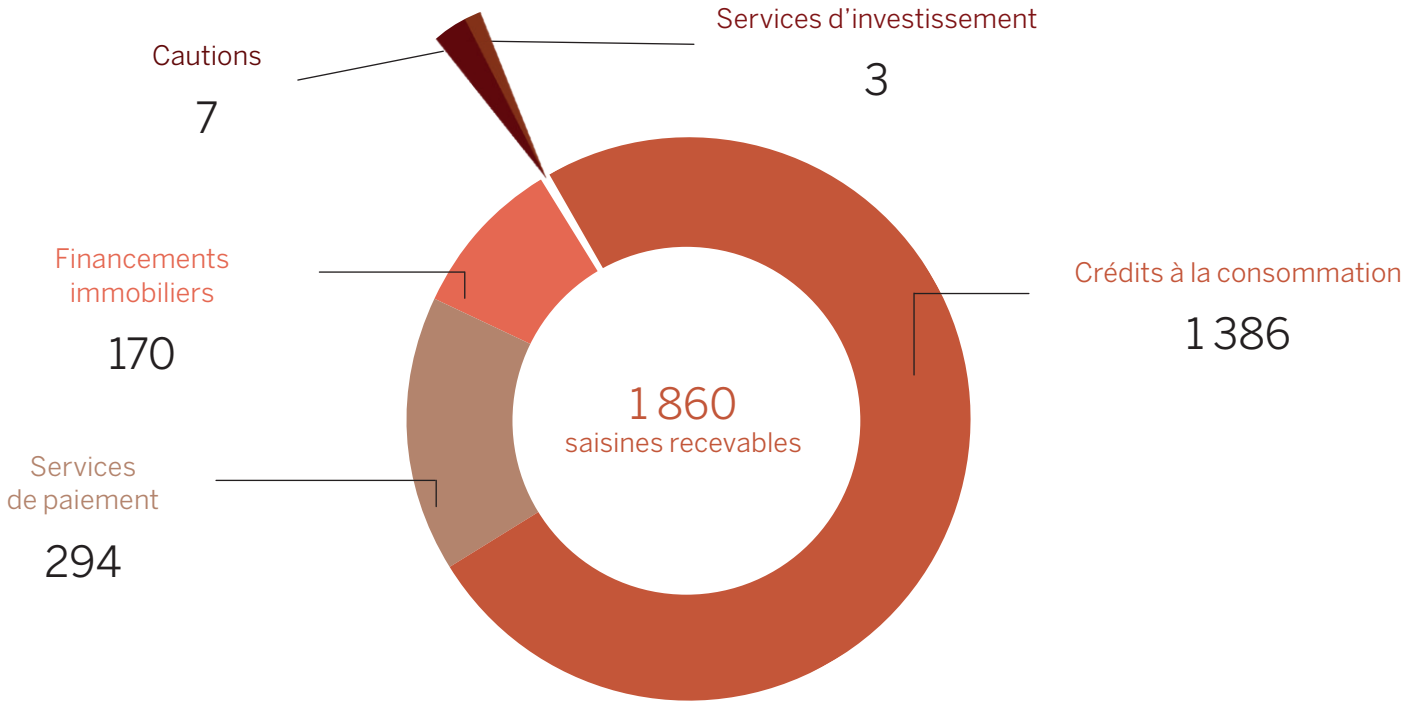
Évolution des saisines recevables traitées en médiation

(en nombre de dossiers)



Répartition par secteur

(en nombre de dossiers)



Résultats de l'intervention du médiateur

Au terme de l'instruction des 1 860 dossiers recevables traités au cours de l'année 2023, le médiateur a émis 1 195 propositions de solution dès lors qu'un accord amiable n'a pu être trouvé entre les parties et déduction faite des 17 cas dans lesquels le consommateur a souhaité se désister de la procédure.

Au cours de l'année, le médiateur de l'ASF a recensé 648 accords amiables survenus entre les parties dans le cadre du processus de médiation. Dans la plupart des cas, ces dossiers concernent des litiges pour lesquels les établissements, après un nouvel examen et pour diverses raisons, acceptent de donner totalement satisfaction à leur client sans qu'il soit nécessaire d'émettre une proposition. De façon plus marginale, un compromis entre les deux parties a pu être trouvé, mettant ainsi fin au litige.

Selon l'article R. 612-3 du Code de la consommation, *« À défaut d'accord amiable entre elles, il [le médiateur] leur propose une solution pour régler le litige ».*

Ce sont de ce fait 1 195 propositions de solution qui ont été rédigées au cours de l'année 2023.

L'issue de la médiation

	2021	2022	2023
Saisines recevables traitées	**1 397**	**1 895**	**1 860**
Accords amiables	**NC**	**585**	**648**
Propositions totalement favorables aux clients	**481**	**164**	**24**
Propositions partiellement favorables aux clients	**154**	**319**	**457**
Propositions défavorables aux clients	**630**	**728**	**681**
Propositions ni favorables ni défavorables aux clients	**132**	**63**	**33**
Retraits du processus de médiation	**NC**	**36**	**17**

Le suivi des propositions de solution

À la suite de l'envoi par courrier ou par mail d'une proposition de solution, les parties disposent d'un délai de 30 jours pour l'accepter ou la refuser, étant considéré que le silence d'une partie vaut acceptation. Cette mention figure tant sur la notification de recevabilité adressée au consommateur et à l'établissement, que sur la proposition de solution qui leur est transmise.

Nous constatons que sur les 1 195 propositions de solution adressées par le médiateur au cours de l'année 2023, 67 % ont été acceptées par les deux parties, et 33 % ont été refusées par au moins une partie.

Plus précisément, 308 requérants ont refusé la proposition formulée par le médiateur.

Le taux d'acceptation des propositions par **les consommateurs** est ainsi de 77 %.

À ce titre, nous constatons que ces refus concernent majoritairement des cas de fraude pour lesquels les sommes détournées sont très importantes.

107 propositions ont été refusées par les établissements, exclusivement en matière de fraude étant précisé que 104 refus concernaient le même établissement.

Le taux d'acceptation des propositions par **les établissements** est ainsi de 91 %.

L'efficacité de la médiation

	En nombre de dossiers	En pourcentage
Nombre de propositions de solution	**1 195**	**100 %**
Acceptées par les deux parties ou silence	**798**	**67 %**
Refusées par les parties selon le détail suivant :	**397**	**33 %**
Rejets exprimés par le consommateur	**290**	**24 %**
Rejets exprimés par l'établissement	**89**	**7 %**
Rejets exprimés par les deux parties	**18**	**2 %**

En définitive, si on considère les accords amiables et les propositions de solution acceptées par les deux parties, ce sont 78 % des litiges qui ont pris fin dans des conditions acceptables pour le consommateur et l'établissement, soit 1 446 litiges.

Les délais de traitement

Les délais de traitement des dossiers de médiation sont prévus par la loi :

- L'article L. 612-2 du Code de la consommation précise que *« 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 »*. À défaut nous lui notifions la recevabilité de sa saisine.
- L'article R. 612-5 du même code mentionne que *« L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 612-2 »*.

Le recrutement d'un assistant juridique en début d'année 2023, en charge notamment d'une pré-analyse de la recevabilité des dossiers, a permis de réduire le délai de notification de la recevabilité ou de l'irrecevabilité des dossiers aux consommateurs, assurant ainsi une information plus rapide des requérants.

Par ailleurs, les adhérents disposent d'un délai de 30 jours selon notre charte pour se positionner sur le litige, objet de la saisine, et nous transmettre les pièces justificatives.

Évolution des délais moyens de traitement

(en jours)

En nombre de jours	2021	2022	2023
Entre la réception de la saisine et la notification de la recevabilité	**12**	**11**	**8**
Entre la notification de la recevabilité et la proposition de solution	**136**	**60**	**63**
Entre la saisine et la proposition de solution	**148**	**71**	**71**

L'aspect financier

Au total, le médiateur a effectué des propositions de solution portant sur un montant total de **1 069 407 €** selon la répartition suivante :

• de 1 € à 100 €	103 dossiers
• de 101 € à 1 000 €	472 dossiers
• de 1 001 € à 5 000 €	298 dossiers
• de 5 001 € à 10 000 €	18 dossiers
• plus de 10 000 €	14 dossiers

In fine, l'avantage total pour le consommateur, accepté par les deux parties, donc réellement obtenu, portait sur **862 433 €** dont 590 631 € à la suite d'un accord amiable entre les parties.

L'avantage financier le plus important résultait de l'acceptation par un établissement de renoncer à la caducité d'un plan de surendettement, et à l'abandon de créance afférent. Ainsi, le consommateur a pu bénéficier d'un effacement de dette de 23 733 €.

Principales questions rencontrées par le médiateur

Répartition des causes de saisine en pourcentage (%)

Questions posées	Répartition des dossiers traités					
(Par ordre décroissant pour le dernier exercice)	2019	2020	2021	2022	**2023** (%)	**2023** (nbre)
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	10 %	6 %	7 %	28 %	**41 %**	**758**
Incidents de compte	11 %	11 %	11 %	13 %	**13 %**	**250**
Cas d'escroqueries	7 %	6 %	5 %	4 %	**6 %**	**115**
Problèmes d'assurance	9 %	9 %	10 %	9 %	**5 %**	**100**
Remboursements anticipés	7 %	8 %	10 %	6 %	**5 %**	**84**
Demandes de documents	4 %	6 %	5 %	5 %	**3 %**	**58**
Réaménagements de prêt	6 %	9 %	5 %	4 %	**3 %**	**49**
Restitution du véhicule (LOA)	4 %	7 %	8 %	5 %	**3 %**	**48**
Contestations de souscription d'un prêt	3 %	5 %	5 %	3 %	**3 %**	**47**
Inscriptions au FICP	4 %	4 %	5 %	4 %	**2 %**	**44**
Refus de financement	-	2 %	1 %	1 %	**2 %**	**31**
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	2 %	1 %	2 %	1 %	**2 %**	**29**
Résiliations de crédit	2 %	2 %	2 %	3 %	**2 %**	**28**
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	1 %	1 %	1 %	1 %	**2 %**	**28**
Décomptes (contestations ou demandes d'explications)	6 %	7 %	6 %	2 %	**1 %**	**24**
Contestations de frais bancaires	3 %	2 %	1 %	2 %	**1 %**	**20**
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	2 %	1 %	2 %	2 %	**1 %**	**20**
Litiges sur du matériel ou des services financés	2 %	3 %	3 %	2 %	**1 %**	**17**
Dossiers contentieux	3 %	3 %	4 %	2 %	**1 %**	**13**
Divers *	12 %	7 %	7 %	5 %	**5 %**	**97**
					100 %	**1 860**

*Cette rubrique regroupe des catégories ne dépassant pas une demande par mois. Elle concerne des sujets divers et variés : contestations du taux d'intérêt, mise en place du prêt, problèmes induits par des successions, rétractations tardives, chèques impayés, etc.

LE FINANCEMENT IMMOBILIER

En 2023, nous avons traité 170 saisines portant sur des litiges relatifs à des financements immobiliers. Cela représente 9,1 % des dossiers traités.

Les types de litiges qui nous sont présentés sont très variés. Certains sont récurrents, comme par exemple :

- Demande de documents : ces sollicitations sont principalement constituées par des demandes de mainlevées de garanties *« oubliées »*. En effet, les clients remboursent leurs prêts selon le tableau d'amortissement initial. L'édition des documents de fin de contrat (attestation de fin de prêt et mainlevée des garanties) étant généralement facturée par les établissements, les clients ne les réclament pas systématiquement une fois le remboursement terminé. Lorsqu'ils souhaitent vendre les biens financés, ces documents s'avèrent nécessaires à la vente. Très souvent, il s'agit de prêts remboursés depuis plusieurs années pour lesquels, compte tenu des obligations de protection de données, les établissements ne disposent plus d'informations sur ces anciens clients et rencontrent donc des difficultés pour fournir les documents demandés.

- Remboursement par anticipation : lorsqu'un emprunteur souhaite rembourser avant le terme de son contrat tout ou partie de la somme empruntée, les établissements sont en droit de réclamer une indemnité de remboursement anticipé. Les clients n'ont pas toujours conscience de l'impact financier que peut représenter cette indemnité, pensant ne devoir rembourser que le capital restant dû selon leur tableau d'amortissement. C'est une des raisons pour lesquelles ils contestent souvent cette indemnité. Par ailleurs, dans certaines situations strictement énumérées par la loi, les emprunteurs peuvent être dispensés de payer cette indemnité. Les établissements, n'ayant pas toujours connaissance de la situation personnelle de leurs clients, n'appliquent pas nécessairement cette exonération lorsqu'elle est possible. Les clients sollicitent donc notre aide, souvent a posteriori, afin de se faire rembourser le montant de l'indemnité indûment payée.

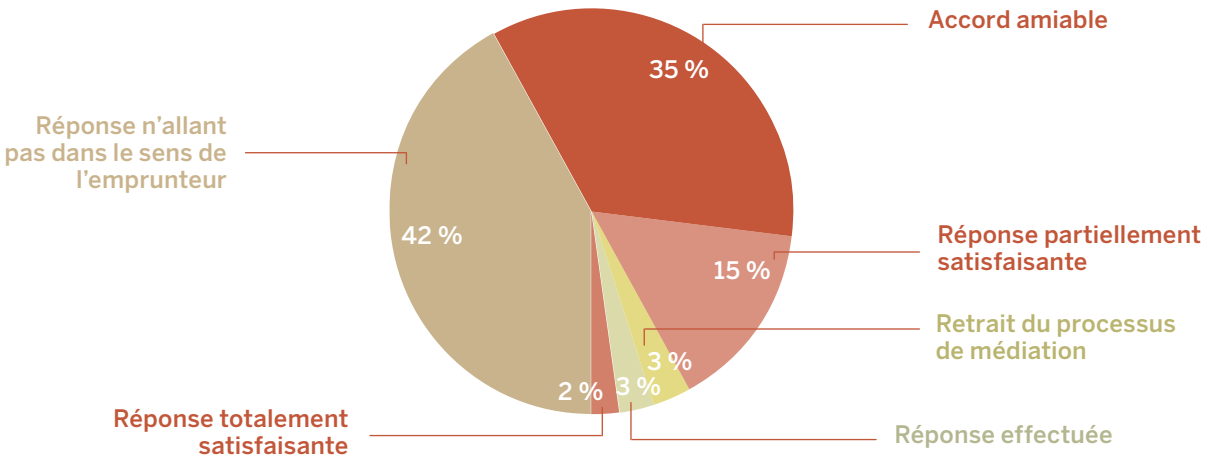
Nous avons aussi à traiter des litiges plus rares tels que des demandes de restitution de cotisations versées sur le Fonds Mutuel de Garantie en cas de cautionnement du prêt par un organisme assermenté.

Enfin, certains réclamants nous saisissent également pour des litiges relatifs à la solidarité entre co-emprunteurs, particulièrement après séparation des couples. Ces cas représentent 6 % des litiges relatifs au financement immobilier.

Si ce type de litige ne concerne pas un très grand nombre des saisines traitées en médiation, il met en évidence une faille dans la compréhension par les consommateurs de leurs engagements. En effet, lors d'un divorce, les couples se répartissent les charges et le remboursement du prêt immobilier est généralement mis à la charge de celui qui conserve l'usage du bien. L'autre conjoint pense alors, en toute bonne foi, être désengagé de la dette. Cependant, l'accord entre époux, ou la décision de justice, n'est pas opposable aux créanciers et il arrive souvent que l'ancien partenaire soit relancé, plusieurs années plus tard, à la suite d'échéances impayées.

Nos propositions de solution relatives aux litiges immobiliers sont favorables aux réclamants dans 52 % des cas, puisque nous avons enregistré 35 % d'accords amiables et 17 % de propositions partiellement ou totalement satisfaisantes.

Les 105 propositions de solution émises à défaut d'accord amiable ont finalement été acceptées dans 85 cas, y compris lorsque celles-ci étaient totalement défavorables au client.



L'indemnité de remboursement anticipé

Monsieur B. nous a saisis dans le cadre du litige qui l'oppose à l'un de nos adhérents concernant le remboursement par anticipation de son prêt immobilier.

Monsieur B. a indiqué avoir demandé un remboursement anticipé de son crédit dans le cadre de la vente de son bien immobilier pour des raisons professionnelles et souhaitait bénéficier de l'exonération de l'indemnité de remboursement anticipé, prévue contractuellement.

En effet, Monsieur B. a mis fin à son contrat de travail dans le cadre d'une rupture conventionnelle et a été embauché par une entreprise située dans un autre département. Il a donc déménagé, vendu son bien, et remboursé son prêt par anticipation.

Néanmoins, son nouvel employeur n'a pas validé, à son terme, sa période d'essai. Monsieur B. a alors communiqué à l'établissement son certificat de travail ainsi que sa déclaration Pôle Emploi pour justifier sa demande d'exonération de l'indemnité de remboursement anticipé.

L'établissement, pour refuser sa demande, considérait que la rupture conventionnelle du contrat de travail ne pouvait être interprétée comme une cessation forcée d'activité, d'une part, et que le consommateur ne justifiait pas d'un changement d'activité professionnelle puisque ce dernier n'avait pas validé sa période d'essai, d'autre part.

Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, nous avons vérifié que Monsieur B. avait réellement déménagé pour se rapprocher de sa nouvelle entreprise et que c'est à la suite de ce déménagement que le bien immobilier avait été vendu.

En matière d'exonération de l'indemnité de remboursement anticipé d'un prêt immobilier, la loi prévoit que *« Pour les contrats conclus à compter de la date d'entrée en vigueur de la loi n° 99-532 du 25 juin 1999 relative à l'épargne et à la sécurité financière, aucune indemnité n'est due par l'emprunteur en cas de remboursement par anticipation lorsque le remboursement est motivé*

par la vente du bien immobilier faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint, par le décès ou par la cessation forcée de l'activité professionnelle de ces derniers », laquelle pose des conditions alternatives et non cumulatives.
L'établissement a ainsi considéré que la rupture conventionnelle ne pouvait permettre à Monsieur B. de bénéficier de l'exonération de l'indemnité de remboursement anticipé.
Toutefois, nous avons considéré que l'établissement faisait une lecture restrictive de l'article L. 313-48 du Code de la consommation ci-dessus rappelé. En effet, le bien de Monsieur B. avait été effectivement mis en vente à la suite du changement du lieu d'activité professionnelle de ce dernier, et ce, même s'il n'avait pas été confirmé à la fin de la période d'essai prévue par son nouveau contrat de travail. Aussi, la demande de Monsieur B., fondée sur le changement du lieu d'activité professionnelle, nous paraissait légitime et conforme à l'esprit de la loi visant à favoriser la mobilité géographique dans le cadre de l'emploi salarié.

L'établissement a finalement accepté notre analyse, en exonérant Monsieur B. du paiement de l'indemnité de remboursement anticipé et ce dossier a fait l'objet d'un accord amiable.

Fonds mutuel de garantie (FMG) et prêt immobilier

Madame L. avait contracté un prêt en 2014 auprès d'un établissement bancaire, garanti par une caution solidaire de notre adhérent, alternative à l'inscription hypothécaire dans le cadre d'un prêt immobilier.
Elle a sollicité notre intervention afin d'obtenir le remboursement des frais de garantie conformément à son contrat.
Au moment de la souscription, elle avait en effet réglé la somme de 906,58 € afin de bénéficier de cette garantie, placée sur un FMG.
Pour permettre un allègement de ses charges au moment de la souscription, il était prévu contractuellement que le règlement de la commission de caution de 500,34 € serait reporté en fin de prêt.
En 2021, le bien financé a été vendu. Le prix de la vente n'a pas couvert la totalité de la somme à devoir au titre du contrat, l'écart a donc été pris en charge par ce dernier établissement au titre de son engagement de caution.
Après avoir remboursé les sommes dues, Madame L. a sollicité la caution afin que lui soit remboursée la somme placée sur le FMG.
Madame L. a estimé que la somme restituée, en l'espèce 192,11 € était insuffisante et a sollicité notre intervention afin d'obtenir le remboursement de la somme totale versée à la souscription, soit 906,58 €.

À titre liminaire, nous avons rappelé à Madame L. que chaque dossier de caution comprend :

- une commission qui reste acquise à la société de caution puisqu'il s'agit de la rémunération de son intervention,
- une cotisation au FMG. Seule cette cotisation peut faire l'objet d'une restitution.

À chaque remboursement total d'un prêt, l'établissement procède dans un premier temps à la clôture du dossier, puis au remboursement de la cotisation au FMG, conformément aux conditions prévues par le règlement général de ce fonds, dont un exemplaire a été communiqué à la cliente avec l'accord de cautionnement.
Ce règlement prévoit notamment que le taux de restitution dépend de l'utilisation contentieuse du fonds et qu'il est calculé à la date de liquidation. Les modalités de calcul sont les suivantes : le taux de restitution est égal à la différence entre 100 % et le taux d'utilisation contentieuse calculé.
Plus précisément, ce dernier taux est obtenu en rapportant au solde du fonds de garantie le cumul des utilisations contentieuses constatables sur l'encours douteux, déduction faite des récupérations escomptées, et le risque de perte prudentiellement estimé sur l'ensemble des autres dossiers participant au fonds. Pour ce qui concerne Madame L., ce taux s'élevait à 23,62 %, ce que nous avons vérifié.

En conséquence, elle ne pouvait prétendre qu'au remboursement de 76,38 % (100 % - 23,62 %) du montant versé au titre de la cotisation au FMG, en l'espèce la somme de 906,58 €.

À la date du remboursement intégral de ce prêt, selon le calcul ci-dessus énoncé, le remboursement théorique s'élevait à 692,45 €.

De ce montant, l'établissement avait valablement déduit la commission de caution de 500,34 € que Madame L. restait devoir, ramenant le montant réel du remboursement à 192,11 €.

Après instruction du dossier, le médiateur n'a pas relevé d'anomalies et a estimé que la position de l'établissement était fondée.

Prêt immobilier à taux variable

Madame X. nous a saisis dans le cadre du litige qui l'oppose à l'un de nos adhérents concernant la modification du taux de son contrat de prêt.
Elle indiquait que le taux de son prêt immobilier, initialement fixé à 1,845 %, avait été modifié et fixé à 4,148 % le 29 avril 2023, et qu'il avait encore été augmenté à 5,421 % depuis.
Elle a contesté ces augmentations successives, qui mettaient en péril sa capacité à rembourser son crédit dans des conditions acceptables et affirme avoir demandé, à maintes reprises, un taux fixe et non variable.
En conséquence, elle demandait l'application d'un taux fixe, comme convenu initialement.
Notre correspondant au sein de cet établissement nous a transmis les éléments contractuels tout en précisant qu'il n'y avait pas d'anomalie dans les modalités de fonctionnement de ce prêt dont le remboursement devait se faire en deux temps :

- une première période de 36 mois à taux fixe,
- une seconde période avec indexation du taux sur l'indice Euribor 12 mois + une marge de 1,70 % (correspondant à la révision annuelle du taux et de la mensualité).

À l'examen du dossier, nous avons relevé tout d'abord que le taux initial convenu était de 4,10 % à la conclusion du contrat, et non de 1,845 % comme l'indiquait Madame X. Nous avons également constaté que Madame X. a bénéficié, des mensualités 52 à 150, de taux oscillant entre 1,15 % et 1,90 %.
En effet, la seconde période du prêt était indexée sur l'indice Euribor, lequel a été négatif entre le 5 novembre 2014 et le 5 février 2023. L'ajout de la marge de 1,70 % a conduit à l'application d'un taux compris entre 1,15 et 1,90 %.
La hausse de l'indice Euribor à compter de février 2023, augmenté de la marge de 1,70 %, a eu pour effet l'application d'un taux compris entre 3,24 % et 5,42 % s'échelonnant sur la période de février 2023 à aujourd'hui.
Nous avons noté néanmoins que l'établissement avait communiqué des propositions de passage à taux fixe à Madame X. :

- à un taux de 3,27 % pour l'échéance du 5 janvier 2015,
- à un taux de 2,51 % pour l'échéance du 5 août 2016.

Nous avons noté que Madame X. n'avait pas répondu favorablement à ces propositions.
Or, face à la variabilité des taux, inhérente aux conditions du prêt immobilier compte tenu de son indexation sur le taux Euribor, Madame X. était souveraine dans l'opportunité de se prononcer sur ces propositions afin d'anticiper une potentielle hausse desdits taux.
Nous avons enfin souligné que l'établissement avait fait, le 20 novembre 2023, une nouvelle proposition de passage à taux fixe à 5,50 %, proposition réitérée dans le cadre de la procédure de médiation.
Notre correspondant a ajouté également que Madame X. pourrait demander, à compter de mars 2024 et après le passage définitif à taux fixe, une modulation à la baisse de ses échéances.
Le médiateur n'a pas constaté d'anomalie dans la gestion du dossier de prêt par l'établissement qui a justifié l'application des clauses du contrat dans le calcul du taux applicable, et a invité la réclamante à se prononcer sur cette proposition de passage à taux fixe.

L'établissement nous a fait savoir qu'il acceptait notre analyse mais Madame X., informée que le silence serait considéré comme un accord, n'a pas répondu. Une lettre de fin de médiation a été adressée en ce sens aux deux parties.

Les effets du divorce sur le prêt immobilier

Madame F. nous a saisis dans le cadre du litige qui l'oppose à l'un de nos adhérents, concernant la demande de désolidarisation de son conjoint d'un prêt immobilier souscrit conjointement et solidairement dans le cadre d'un investissement locatif.

Elle précisait avoir procédé à cette demande à la suite de la liquidation de la communauté prononcée dans le cadre de son divorce. Madame F. faisait valoir que l'établissement n'avait pas pris en compte sa demande fondée sur un jugement de divorce mettant à sa charge le remboursement de ce crédit. Elle avait donc chiffré son préjudice à 3 344,24 €, correspondant à 1 344,23 € de primes d'assurance réglées depuis 2018, date de sa première demande, et 2 000 € de dommages et intérêts en raison des manquements de l'établissement prêteur.

Aussi, Madame F. demandait, outre la désolidarisation effective, que l'établissement lui verse cette somme en guise de réparation.

Nous avons interrogé notre correspondant au sein de cet établissement, qui a maintenu son refus au motif que la désolidarisation n'était pas prévue contractuellement, et que le jugement de divorce ne lui était pas opposable.

À titre liminaire, nous avons rappelé à Madame F., que selon l'article 1102 du Code civil, *« Chacun est libre de contracter ou de ne pas contracter, de choisir son cocontractant et de déterminer le contenu et la forme du contrat dans les limites fixées par la loi ».*

En l'espèce, Madame F. s'était engagée à l'égard de l'établissement à rembourser le capital emprunté conjointement avec son époux.

Par ailleurs, le contrat de prêt mentionnait, concernant la solidarité et l'indivisibilité, que *« dans le cas où le logement serait attribué à l'un des époux, notamment à la suite d'une séparation de corps ou d'un divorce,* ***les époux continueront*** *d'être tenus solidairement du paiement des échéances de remboursement du prêt,* ***sauf accord dérogatoire du prêteur*** *».*

Il résulte de ces éléments qu'une demande de désolidarisation ne peut être accordée par l'établissement que :

- Si la demande est conjointe.
- Si l'établissement donne son accord à la désolidarisation.

En outre, nous avons également fait valoir que l'article 262 du Code civil dispose que *« la convention ou le jugement de divorce est opposable aux tiers, en ce qui concerne les biens des époux ».*

La jurisprudence est d'ailleurs constante en ce qui concerne l'opposabilité des conventions de divorce aux créanciers : ***« La convention des époux, même homologuée en justice, ne peut avoir pour effet, en l'absence d'un accord du créancier, d'éteindre la dette de l'un des conjoints et n'a de force obligatoire que dans leurs rapports réciproques ».*** (Cass. 1ère Civ. 2 juin 1992).

Un jugement de divorce ne constitue donc pas un motif légal opposable au créancier pour obtenir une désolidarisation.

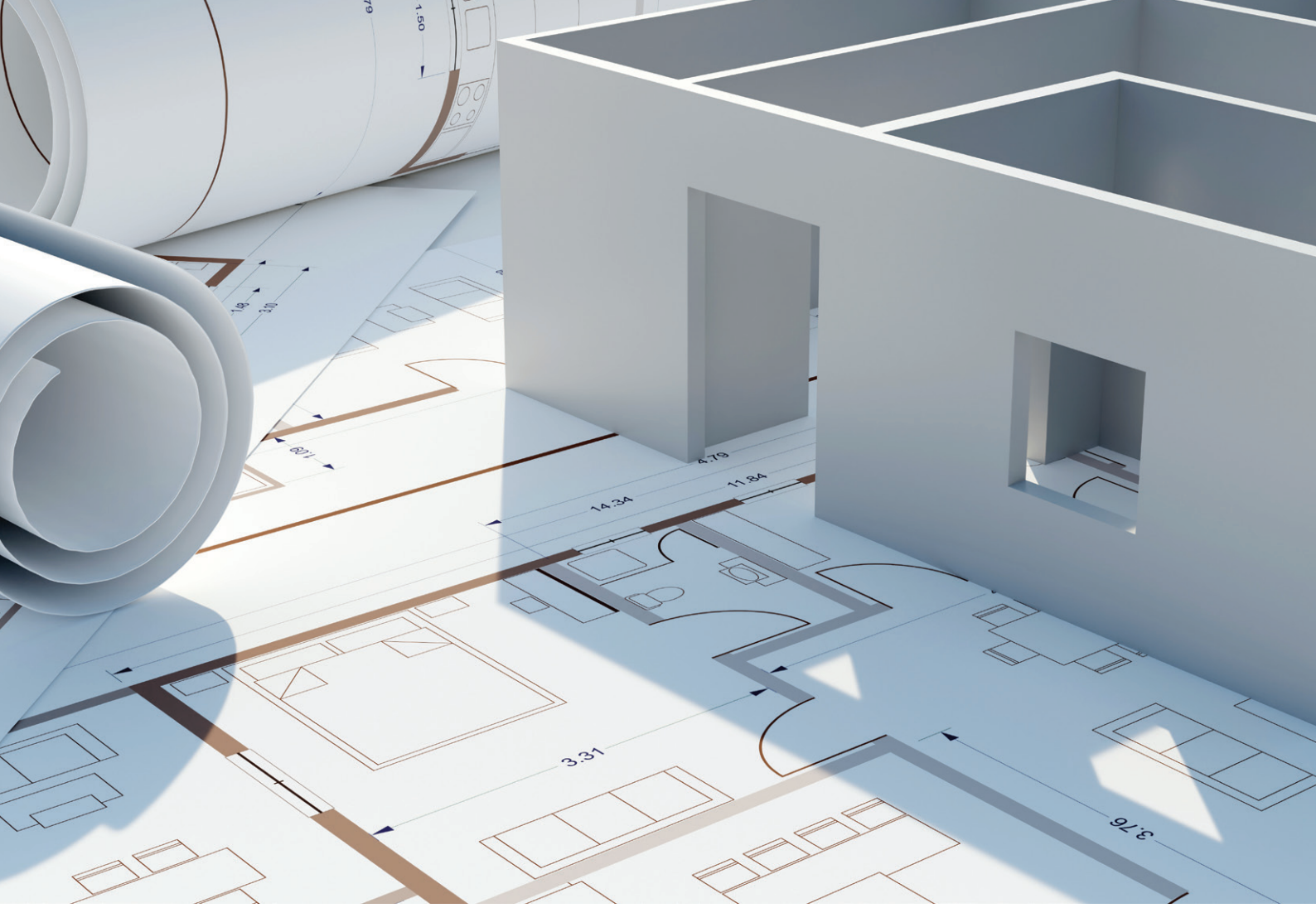
L'instruction du dossier a révélé que l'établissement avait refusé la désolidarisation de Madame F., car les éléments en sa possession ne lui ont pas permis d'examiner sa requête, et de lui donner le cas échéant, une suite favorable.

Nous avons en effet constaté que l'établissement avait demandé certaines pièces afin d'évaluer la capacité de Madame F. à assumer seule le remboursement du prêt, mais celle-ci s'était bornée à transmettre le jugement de divorce, convaincue, à tort, que ce seul document suffisait pour obtenir la désolidarisation de son ex-époux.

En l'occurrence, nous relevons que l'établissement, qui demeurait libre dans son appréciation d'accorder ou non une désolidarisation, n'avait pas procédé à la désolidarisation du contrat en l'absence de communication par Madame F. des éléments nécessaires et demandés dans le cadre de l'étude de son dossier.

Le médiateur a ainsi considéré au regard de l'ensemble des éléments susmentionnés que l'établissement était fondé à refuser la demande de désolidarisation de Madame F.

De la même façon, concernant la demande de Madame F. sur le versement de dommages et intérêts, nous avons rappelé à celle-ci que les dispositions du Code civil, en matière de responsabilité, les subordonnent à l'existence d'une faute, d'un préjudice et d'un lien de causalité entre eux.



Or, en l'absence de faute de l'établissement, le médiateur a considéré qu'aucun élément ne permettait d'ouvrir un droit au versement de dommages et intérêts au profit de Madame F.
Dans le cadre de la procédure de médiation, l'établissement a néanmoins admis de réexaminer gratuitement la demande de Madame F. sous réserve de la réception de toutes les pièces nécessaires à la demande de désolidarisation.

Nous avons alors recommandé à Madame F. de contacter l'établissement sans délai et de transmettre l'ensemble des éléments, afin que celui-ci se prononce sur sa demande de désolidarisation.

Il est regrettable que les consommateurs ne soient pas mieux informés, au moment de leur séparation, des effets juridiques du jugement de divorce à l'égard des tiers.

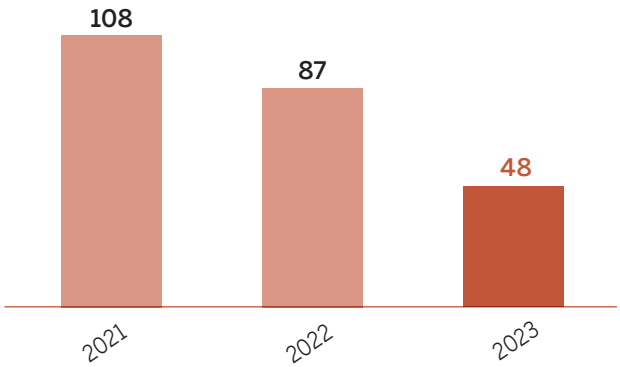
LA LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT

En 2023, la location avec option d'achat (LOA) a fait l'objet de 184 dossiers éligibles (soit 9,98 % de la masse de dossiers recevables et traités en 2023), contre 261 en 2022. Cela représente une baisse de 29,50 %.

48 dossiers sur 184 concernaient les litiges relatifs à la restitution des véhicules (contre 87 en 2022, et 108 en 2021), ainsi que les frais de remise en état facturés au moment de ladite restitution. Bien qu'il s'agisse du type dominant de litige, nous avons observé une baisse significative des saisines.

Évolution de la volumétrie de dossiers ayant trait à la restitution

(en nombre de dossiers)



En effet, la recommandation du médiateur de l'ASF en 2021 invitait les établissements concernés par ce type de litiges à communiquer toutes les informations relatives à la restitution dès la souscription, afin de garantir une parfaite information des consommateurs quant à l'état attendu du véhicule en fin de contrat. Depuis, les établissements concernés ont amélioré les guides de restitution : ceux-ci sont désormais plus précis et ils sont communiqués le jour de la souscription, puis dans le mois qui précède la restitution, ce qui a certainement permis d'infléchir le flux de dossiers en la matière. Gageons que ceux-ci ont également fait les efforts nécessaires pour privilégier un règlement en direct des litiges avec les consommateurs, notamment en accordant des gestes commerciaux sur les factures initiales de frais de remise en état, ce qui a également contribué à la baisse des saisines de la médiation de l'ASF.

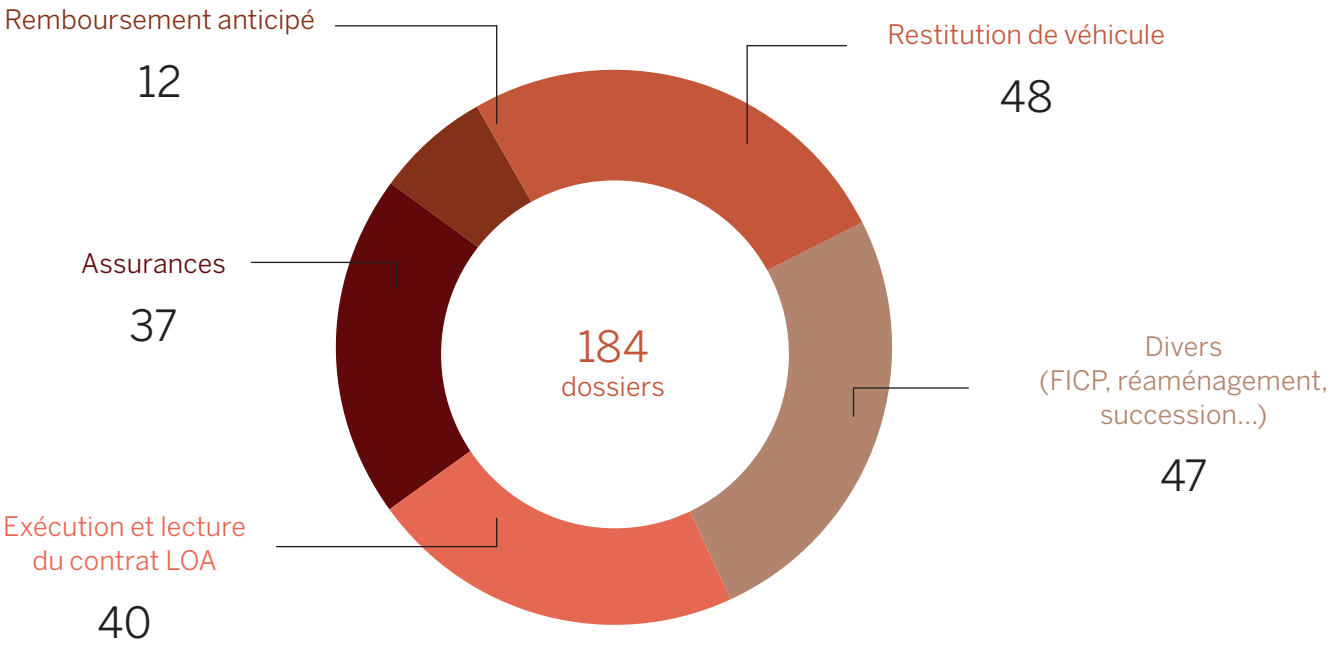
Nous avons cependant assisté au maintien de la problématique ayant trait à la présence des réclamants aux rendez-vous de restitution des véhicules, ceci malgré la recommandation faite aux établissements dans le cadre du rapport annuel de l'activité du médiateur de l'ASF en 2022. Le médiateur recommandait en effet aux établissements d'insister sur l'importance de la présence des consommateurs lors de l'expertise du véhicule, prévue contractuellement lors de la restitution.

En l'occurrence, sur l'année 2023, nous avons constaté, encore une fois, que de nombreux consommateurs n'avaient pas été présents au moment de l'établissement du procès-verbal par l'expert indépendant. Nous avons remarqué, en outre, qu'afin de simplifier les démarches de leurs clients et entretenir ainsi leur relation commerciale, les concessionnaires proposent souvent de gérer la récupération du véhicule et le rendez-vous de restitution. Il s'agit pourtant d'une étape cruciale, qui fait partie intégrante de la relation contractuelle avec l'établissement financier et à ce titre, ne devrait pas être négligée.

Une nouvelle fois, le médiateur recommande aux consommateurs d'être présents lors de la restitution de leur véhicule financé en LOA. Parallèlement, la médiation de l'ASF a également été saisie de questions liées à l'exécution et à l'interprétation du contrat de LOA (40 dossiers), aux assurances (37 dossiers) ainsi que de demandes de remboursement anticipé (12 dossiers). Concernant ce dernier domaine, nous rappelons que le locataire ne dispose pas de droit au remboursement par anticipation, et que le loueur de véhicule n'a donc aucune obligation légale de permettre aux consommateurs de mettre fin de la sorte à leur contrat de LOA. Pour autant, nombreux sont nos adhérents à proposer, contractuellement ou dans le cadre de leur politique commerciale, une possibilité de rachat anticipé du contrat.

Typologie des dossiers de LOA

(en nombre de dossiers)



Le sort d'un véhicule économiquement réparable

Monsieur T. a conclu un contrat de location avec option d'achat d'une durée de 3 ans en août 2019 auprès d'un de nos établissements adhérents. Le 28 novembre 2021, le véhicule, objet du contrat de LOA, a subi un sinistre et l'expert habilité a confirmé la réparabilité technique et économique du véhicule. Toutefois, le véhicule a été cédé par l'établissement bailleur à un épaviste, sans en informer le réclamant, lequel continuait à être prélevé mensuellement par l'établissement bailleur des loyers du véhicule. Monsieur T. a donc saisi la médiation de l'ASF, et a demandé la réparation du préjudice subi d'un montant estimé de 4 300 €.

Nous avons transmis la demande de Monsieur T. à l'établissement, qui a maintenu son refus, au motif que le montant des réparations correspondait à 88 % de la valeur de remplacement à dire d'expert. Notre adhérent a en effet soutenu, que bien qu'économiquement réparable, la pratique, en cas de montant des réparations supérieur ou égal à 80 % de cette valeur, consistait à considérer le véhicule comme économiquement non-réparable. En effet, notre correspondant a justifié cette position compte tenu de l'ensemble des frais qui peuvent éventuellement s'ajouter dans l'hypothèse où le client souhaiterait faire réparer

le véhicule, tels que les frais de gardiennage, ou des réparations complémentaires qui n'auraient pas été estimées par l'expert, le véhicule n'ayant été que partiellement démonté. En effet, dans une telle hypothèse, ces frais seraient supportés par le client seul, l'assureur ne garantissant que la valeur à dire d'expert du véhicule.
L'établissement avait alors estimé, au moment des faits, qu'il était plus intéressant économiquement, tant pour lui que pour Monsieur T., de céder le véhicule à un épaviste et de recevoir l'indemnisation de l'assureur, soldant ainsi le contrat de LOA. L'établissement a par la suite remboursé à Monsieur T. les 4 loyers prélevés postérieurement au sinistre.
L'instruction approfondie du dossier de Monsieur T. nous a permis d'établir que le véhicule avait bien été déclaré par l'expert économiquement réparable car le montant des réparations estimé était inférieur à la valeur à dire d'expert du véhicule.
Le contrat de location avec option d'achat de Monsieur T. prévoyait, en cas de véhicule déclaré économiquement réparable, qu'il appartenait au locataire de le remettre en état. C'est ici le cas d'espèce : aussi, Monsieur T. était tenu de procéder aux réparations nécessaires.
Cependant, l'établissement a procédé à la revente du véhicule à l'épaviste, sans interroger préalablement le consommateur, ceci alors que le véhicule avait été considéré comme économiquement réparable.
Nous avons donc considéré que l'adhérent avait privé le réclamant de l'usage du véhicule objet du contrat de financement. Ce qui caractérisait, selon nous, un engagement de la responsabilité contractuelle de l'établissement, au sens des articles 1231 et suivants du Code civil, du fait de la réunion d'une faute, d'un dommage et d'un lien de causalité les liant.
In fine, nous avons proposé, en guise de solution, que l'établissement adresse à Monsieur T. la somme de 1 344 €, correspondant à la réparation de 2 postes de préjudice : celui de jouissance, établi à 500 €, et celui financier, établi à 844 €.

Le consommateur a donné son accord à cette proposition, bien qu'inférieure à sa demande initiale, mais l'établissement n'a pas souhaité donner suite à nos conclusions.

Bonus écologique et compensation

Monsieur L. a sollicité notre intervention auprès d'un adhérent dans le cadre d'un contrat de location avec option d'achat portant sur un véhicule.
Monsieur L. contestait le contrat signé qui portait sur une valeur TTC du véhicule de 44 839,01 € et non sur la somme de 38 839,01 €, montant effectivement viré par l'établissement à la concession.
Monsieur L. avait signé en 2021 un bon de commande portant acquisition d'un véhicule au prix catalogue de 50 000 € TTC. Celui-ci a bénéficié d'une remise commerciale de 5 973,75 € TTC. Aussi, le prix de vente final portait sur la somme de 44 839,01 €.
Le même jour, le client a signé un contrat de location avec option d'achat de 44 839,01 € remboursable en 37 loyers de 614,80 € assurance comprise, après un 1er loyer ballon de 6 000 €.
Toutefois, Monsieur L. s'était procuré un avis de virement de son loueur au profit de la concession de 38 839,01 €. Il a donc considéré que ce montant représentait le prix de vente du véhicule et c'est sur le fondement de ce document qu'il a contesté le montant de son financement portant sur 44 839,01 €.
Notre adhérent, interrogé, maintenait son refus considérant que la demande était infondée.
Notre instruction a révélé que l'établissement avait effectivement viré la somme de 38 839,01 € à la concession.
Concomitamment, la somme de 6 000 € versée au titre du bonus écologique avait été encaissée directement par la concession. La concession

avait donc perçu 44 839,01€, ce qui correspondait à la facture émise par le concessionnaire que l'établissement avait fourni à l'appui de son argumentation.
En contrepartie, le premier loyer de 6 000 € n'a pas été réclamé par l'établissement à Monsieur L. C'est donc bien la somme de 44 839,01 € (38 839,01 € réglés au concessionnaire + 6 000 € du premier loyer contractuel non perçu) que l'établissement a réglée dans le cadre du financement du véhicule de Monsieur L.
Autrement dit, l'établissement devait régler à la concession 44 839,01 €. L'État devait régler au client 6 000 € et le client devait régler à l'établissement pour le 1er loyer la somme de 6 000€.
Dans les faits, et au regard des compensations, les mouvements ont été les suivants : l'établissement a réglé à la concession 38 839,01 €, la concession a perçu par subrogation le bonus écologique de 6 000 € et le client n'a rien réglé au titre du 1er loyer.
Cette compensation, qui n'a pas d'incidence sur le prix de vente du véhicule, est permise par l'article D. 251-11 du Code de l'énergie : *« En dehors de la procédure de paiement de droit commun consistant à verser les aides directement à leur bénéficiaire, les vendeurs ou loueurs de véhicules mentionnés aux articles D. 251-1 à D. 251-1-3, D. 251-2 et D. 251-4 à D. 251-4-2 du Code de l'énergie, les professionnels ayant procédé aux transformations mentionnées aux articles D. 251-5 à D. 251-5-3 du même code, les organismes distribuant les prêts définis à l'article R. 518-61 du Code monétaire et financier peuvent conclure avec l'Agence de services et de paiement une convention aux termes de laquelle ils s'engagent à avancer le montant des aides versées pour en obtenir ensuite le remboursement par le dispositif d'aide à l'acquisition et à la location de véhicules peu polluants. Ces conventions sont signées entre le président-directeur général de l'Agence de services et de paiement et chaque constructeur, concessionnaire, loueur ou agent de marque ou tout professionnel de l'automobile habilité à faire du commerce de véhicules ou tout organisme financier mentionné à l'article D. 251-9 du présent code ».*
Cette convention figurait bien au dossier de Monsieur L.

Aussi, tout en reconnaissant que les mouvements de fonds, du fait des compensations, étaient difficilement compréhensibles pour le consommateur, nous n'avons décelé aucune anomalie dans le montage financier du contrat de LOA de Monsieur L., qui a refusé notre analyse.

Présence obligatoire du locataire lors du rendez-vous de restitution

Monsieur P. a conclu un contrat de location avec option d'achat auprès d'un établissement pour une durée de 3 ans.
Il s'avère que Monsieur P. s'est vu refuser le droit d'assister au rendez-vous de restitution de son véhicule qui a eu lieu le 22 novembre 2022.
En effet, l'expert a souhaité vérifier seul l'état du véhicule, et a donc établi un procès-verbal de restitution demandant à Monsieur P. de régler la somme de 1 717,55 € au titre de frais de remise en état.
Monsieur P. a alors contesté ce procès-verbal auprès de l'établissement, en indiquant que d'une part, leur guide de restitution mentionnait bien que la présence du locataire était obligatoire lors du rendez-vous de restitution, et que d'autre part, le montant réclamé par l'établissement n'était pas justifié.
Toutefois, l'établissement n'a pas fait droit à la demande de Monsieur P., et a maintenu le procès-verbal en l'état.
Nous avons donc transmis la demande de médiation de Monsieur P. à l'établissement, qui a dans un premier temps maintenu son refus d'annuler le procès-verbal.
Lors de l'instruction de ce dossier, nous avons tout d'abord constaté que toutes les dégradations relevées par l'expert dans le procès-verbal de restitution étaient bien justifiées.
Effectivement, les pneus présentaient des déchirures qui nécessitaient leur remplacement, les jantes du véhicule devaient être réparées car elles présentaient plusieurs griffures, et plusieurs taches étaient apparentes sur les sièges du véhicule nécessitant un nettoyage.

Toutefois, nous avons expliqué à l'établissement que bien que la facturation des dégradations du véhicule était justifiée, Monsieur P. aurait dû assister à l'expertise, comme le prévoit son contrat ainsi que le guide de restitution qui lui a été remis lors de la signature de son contrat.
En effet, son contrat prévoyait bien la clause suivante : *« Au moment de la restitution, un examen contradictoire du véhicule aura lieu entre le locataire qui s'oblige à être présent ou représenté par un mandataire dûment habilité et par le Professionnel désigné par le bailleur aux fins d'expertiser le véhicule. »*

Le guide de restitution prévoyait quant à lui que le véhicule serait examiné par un spécialiste en la présence du locataire.

Nous avons de ce fait considéré que les torts devaient être partagés entre l'établissement et Monsieur P. et proposé de réduire le montant réclamé à la somme de 858,77 € (soit 50 %), ce que les parties ont accepté.



LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

L'article L. 311-1 du Code de la consommation définit un contrat de crédit comme *« un contrat en vertu duquel un prêteur consent ou s'engage à consentir à l'emprunteur un crédit, relevant du champ d'application du présent titre, sous la forme d'un délai de paiement, d'un prêt, y compris sous forme de découvert ou de toute autre facilité de paiement similaire, à l'exception des contrats conclus en vue de la fourniture d'une prestation continue ou à exécution successive de services ou de biens de même nature et aux termes desquels l'emprunteur en règle le coût par paiements échelonnés pendant toute la durée de la fourniture ».*

Ce même code consacre un chapitre complet (articles L. 312-1 et suivants) aux crédits à la consommation qui sont constitués de toutes opérations de crédit, telles que définies ci-dessus, dès lors que le montant total de ce crédit est supérieur ou égal à 200 € et inférieur ou égal à 75 000 €.

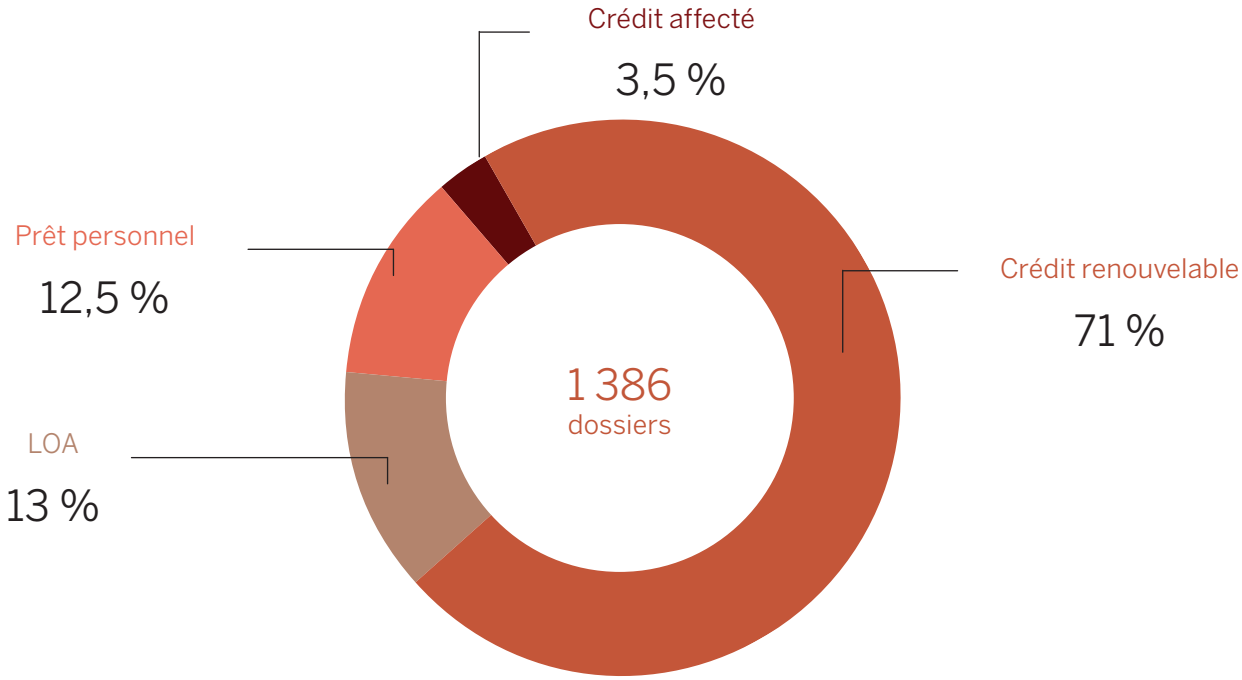
En 2023, nous avons traité 1 386 dossiers de litiges relatifs à un crédit à la consommation, ce qui représente 74,5 % des dossiers traités sur l'année.

Les crédits à la consommation se décomposent en plusieurs types de crédits différents :

- Les prêts personnels.
- Les crédits affectés.
- Les crédits renouvelables (catégorie lourdement impactée par la fraude).
- Les locations avec option d'achat, qui sont assimilées à des crédits à la consommation par le Code de la consommation mais qui, compte tenu de leur fonctionnement spécifique, ont fait l'objet d'un développement distinct.

Répartition par type de prêt

(en %)

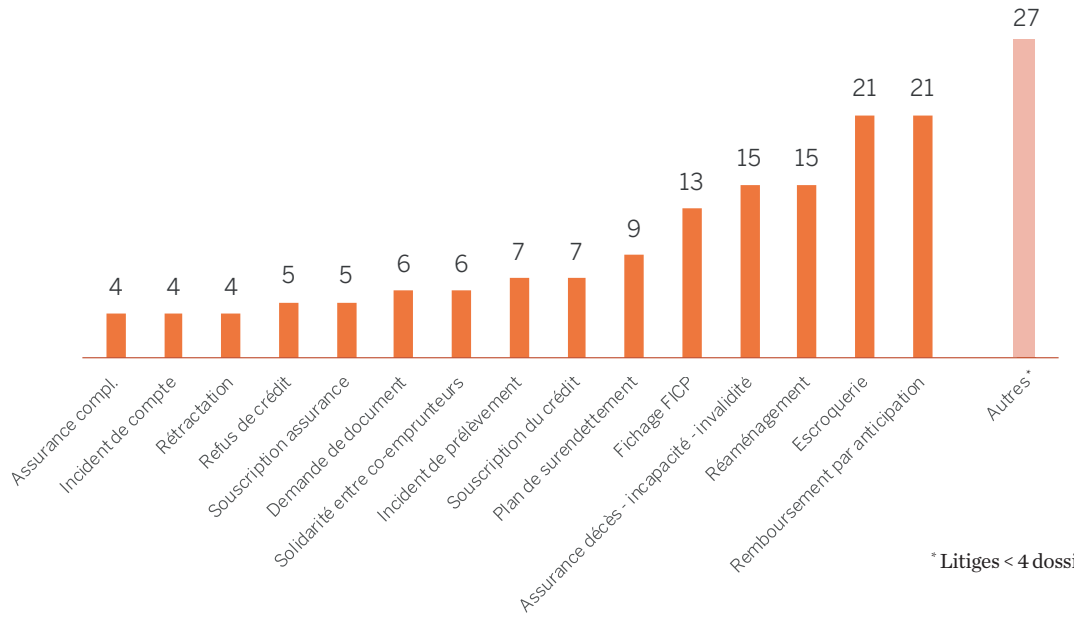


Nous avons traité, en 2023, 172 dossiers relatifs à des litiges concernant des prêts personnels. Dans cette catégorie de prêts, nous avons vu émerger cette année un type de litige particulier, « l'arnaque au faux courtier ». Les consommateurs se voient démarchés par une personne se faisant passer pour un courtier et leur promettant l'obtention d'un rachat de crédit à taux très intéressant voire nul. En définitive, après avoir obtenu tous les documents utiles, l'escroc souscrit pour le compte et au nom du consommateur un prêt personnel, au taux du marché. Le consommateur de bonne foi verse les fonds reçus sur un compte que l'escroc lui présente comme un compte séquestre.

Il n'y a évidemment pas de rachat de crédit et le consommateur se retrouve avec un crédit supplémentaire à rembourser. Nous constatons que ce phénomène se poursuit en 2024 pour des montants toujours plus importants.

Parallèlement à ce nouveau type de litige, nous traitons également des saisines relatives au remboursement anticipé des prêts, à des questions d'assurance décès-invalidité ou à des contestations d'inscription au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

Prêts personnels
Répartition par type de litige
(en nombre de dossiers)

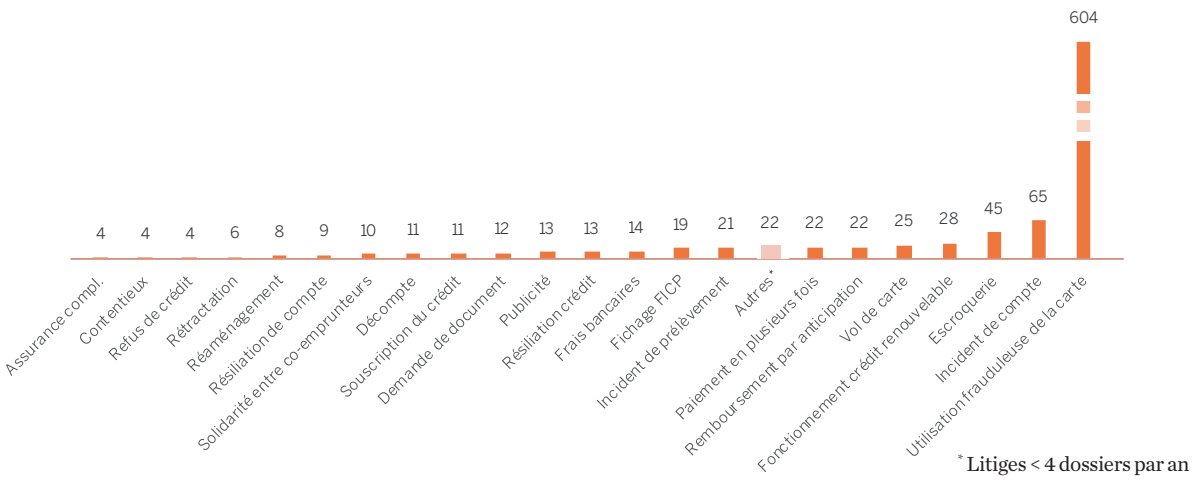


* Litiges < 4 dossiers par an

Les crédits renouvelables représentent 984 dossiers traités en 2023, soit 71 % des litiges relatifs aux crédits à la consommation et 52,9 % de la totalité des dossiers traités cette année. Le principal type de litige rencontré pour ces crédits est l'utilisation frauduleuse de la carte associée au crédit renouvelable. Ce type de litige est en augmentation constante depuis plusieurs années et ne concerne pas seulement les crédits renouvelables. Il fera donc l'objet d'un développement spécifique.

Par ailleurs, nous constatons que de nombreux consommateurs souscrivent des crédits renouvelables sans comprendre la spécificité de ce type de prêt. Dès lors, nous devons très souvent faire preuve de pédagogie afin de leur expliquer le fonctionnement du crédit renouvelable, notamment l'absence de tableau d'amortissement, la variation du montant des échéances, ou le taux d'intérêt appliqué.

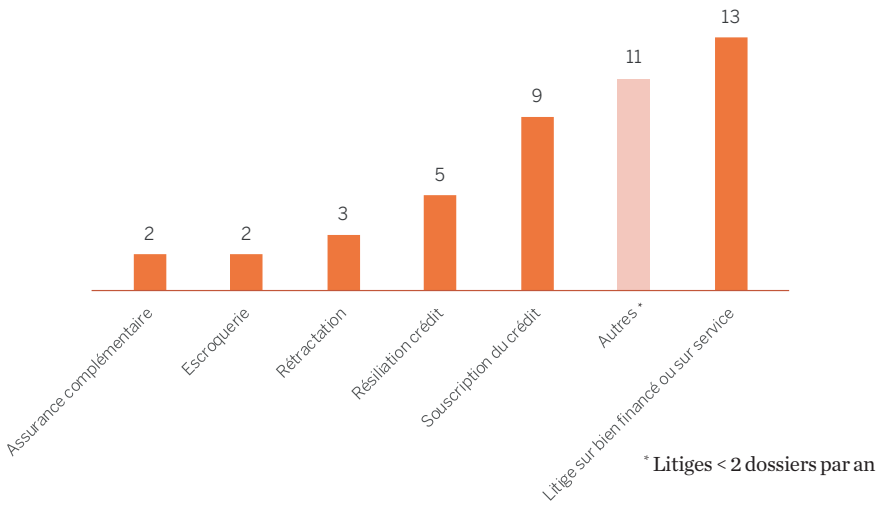
Crédits renouvelables
Répartition par type de litige
(en nombre de dossiers)



* Litiges < 4 dossiers par an

Les crédits affectés ne représentent que 46 dossiers traités en 2023. Parmi les principaux litiges rencontrés, nous relevons principalement des contestations de souscription de crédit ou des litiges portant sur le fonctionnement du bien ou la qualité du service financé.

Crédits affectés
Répartition par type de litige
(en nombre de dossiers)



* Litiges < 2 dossiers par an

L'arnaque au faux courtier

Monsieur V. a sollicité notre intervention auprès de l'un de nos adhérents dans le cadre du litige qui les oppose concernant l'escroquerie dont il a été victime.

En effet, Monsieur V. a installé à son domicile des panneaux photovoltaïques financés à l'aide d'un crédit souscrit auprès d'un organisme financier. Il a ensuite été démarché par une personne prétendant être un courtier en crédit, qui lui a proposé son aide pour obtenir un prêt à taux zéro afin de refinancer son installation.

Monsieur V. a alors transmis à son interlocuteur toutes les pièces justificatives utiles à la souscription de ce crédit.

Monsieur V. a ensuite reçu sur son compte bancaire un virement de 22 900 €, qu'il a reversé au faux courtier pensant que celui-ci rembourserait son crédit initial. Monsieur V. a par la suite constaté que le prêt initial n'avait pas été remboursé et qu'un second prêt, portant intérêt, avait été souscrit en son nom. Il conteste fermement avoir signé un tel contrat et en demande donc l'annulation.

L'établissement a refusé d'annuler le contrat au motif que, d'une part, il estimait ne pas avoir été défaillant dans ses obligations de contrôle au moment de la souscription (il ne pouvait pas savoir que Monsieur V. était victime d'une escroquerie en cours) et, d'autre part, que Monsieur V. avait reçu les fonds sur son compte et les avait reversés volontairement à un tiers.

Concernant la souscription du prêt personnel

Nous observons que la demande de prêt personnel a été validée par l'établissement après étude de plusieurs documents au nom de Monsieur V. :

- Carte nationale d'identité
- Bulletins de salaire
- Justificatif de domicile
- Avis d'imposition
- RIB
- Attestation sur l'honneur pour l'octroi d'un prêt

Nous relevons en outre que le contrat est signé électroniquement. L'établissement fournit les justificatifs du respect du parcours de signature électronique.

Nous relevons qu'en l'espèce, Monsieur V. ne conteste pas avoir échangé avec un tiers qui se présentait comme un courtier, dans le cadre d'un rachat de son crédit affecté, en vue de bénéficier d'un supposé bonus écologique. Nous constatons qu'il a adressé l'ensemble des documents et informations nécessaires à l'ouverture d'un crédit.

Dès lors, si Monsieur V. n'a pas lui-même signé électroniquement l'offre de crédit, tous les éléments nécessaires à la conclusion du contrat ont été transmis au faux courtier qui les a présentés à l'appui de la demande, permettant à l'établissement de considérer qu'il en était à l'origine.

Ainsi, le médiateur en déduit que l'établissement n'a pas commis de manquement à son obligation de vérification d'identité, compte tenu des éléments qui lui ont été fournis, et a légitimement estimé que Monsieur V. était souscripteur du contrat de crédit.

Concernant la réception des fonds du prêt personnel

Nous constatons que Monsieur V. a réceptionné sur son compte bancaire la somme de 22 900 €, correspondant au crédit et qu'il a volontairement procédé au transfert desdits fonds, sur instructions du tiers fraudeur, au moyen de virements à destination d'une personne tierce, ce qu'il ne conteste pas.

Dans le cadre d'un rachat de crédit, les fonds permettant de rembourser le crédit initial sont en principe versés directement par l'organisme qui refinance au prêteur. Ceux-ci ne transitent pas par le compte du client ni par le compte séquestre d'un courtier.

Si Monsieur V. considérait ne pas avoir signé de contrat de crédit auprès de l'établissement, il lui appartenait de restituer les fonds à l'organisme de crédit dès leur réception.

En conséquence, le médiateur a considéré que Monsieur V. avait librement disposé des fonds empruntés et qu'il lui revenait donc de procéder au remboursement du prêt.

Il résulte de l'ensemble des éléments susmentionnés que Monsieur V. a été victime d'une arnaque au faux courtier qui relève d'une procédure pénale.

Dans ce type de litiges, nous vérifions systématiquement la validité du processus permettant d'aboutir à la conclusion du contrat.

C'est ainsi que dans l'un de nos dossiers nous avons constaté que l'escroc avait commis une faute d'orthographe dans le nom de famille du souscripteur du crédit. Tous les documents étaient donc erronés. Toutefois, l'établissement n'a pas relevé cette anomalie lors de la conclusion du contrat.

Le médiateur a alors estimé que l'établissement n'avait pas correctement rempli ses obligations de vérification préalables à la conclusion du contrat. En conséquence, nous avons fait valoir cette argumentation auprès de l'établissement et proposé l'annulation du contrat souscrit, proposition acceptée par le prêteur.

La radiation de l'inscription au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers

Madame M. a sollicité notre intervention auprès de l'un de nos adhérents aux fins d'obtenir la radiation de son inscription au Fichier national des Incidents de paiement de Crédit aux Particuliers (FICP).

Madame M. a contesté le montant du capital réclamé par l'établissement et interrompu le règlement des échéances du crédit litigieux. L'établissement avait donc procédé à son inscription au FICP.

Sur assignation de l'établissement, un jugement de première instance a condamné Madame M. à lui payer la somme de 22 256,18 €, outre les intérêts au taux légal et ordonné l'exécution provisoire du jugement.

Madame M., en application de la décision de justice, a réglé l'intégralité de la condamnation.

Cependant, la condamnation ne correspondait pas aux demandes de l'établissement, celui-ci non satisfait a donc interjeté appel de la décision.

Malgré le paiement effectué par Madame M., l'établissement a refusé de procéder à la radiation de son inscription au FICP dans l'attente de la décision de la cour d'appel.

L'article L. 752-1 du Code de la consommation énonce : *« Les informations relatives à ces incidents sont radiées immédiatement à la réception de la déclaration de paiement intégral des sommes dues effectuée par l'entreprise à l'origine de l'inscription au fichier. Elles ne peuvent en tout état de cause être conservées dans le fichier pendant plus de cinq ans à compter de la date d'enregistrement par la Banque de France de l'incident ayant entraîné la déclaration ».*

En outre, l'article 561 du Code de procédure civile dispose que *« l'appel remet la chose jugée en question devant la juridiction d'appel pour qu'il soit à nouveau statué en fait et en droit ».*

Nous relevons qu'en l'espèce, le jugement ne s'est pas prononcé sur la radiation de l'inscription au FICP dont Madame M. a fait l'objet, mais uniquement sur le montant restant dû, susceptible d'être remis en cause à l'issue de la procédure en appel.

Or, le paiement effectué par Madame M., bien que conforme à la condamnation, ne couvrait pas la totalité des sommes réclamées par l'établissement et sur laquelle était fondée l'inscription au FICP.

Le médiateur a donc estimé que l'établissement n'était pas tenu de procéder à une demande de levée du fichage au FICP au regard des textes, Madame M. n'ayant pas procédé au règlement des sommes qui avaient fondé son inscription au FICP, étant précisé que la radiation de l'inscription au FICP aurait empêché toute nouvelle inscription pour la même dette.

Il n'en demeure pas moins que les règles applicables sont sévères au cas d'espèce : Madame M. pensait se mettre en règle en éteignant la dette telle que fixée par décision de justice, rien ne pouvant être préjugé des suites de l'appel.

L'accord amiable en médiation

Madame G. a sollicité notre intervention auprès de l'un de nos adhérents afin d'obtenir un abandon partiel conséquent des sommes réclamées.

Madame G. estimait que son capital restant dû était très élevé, ce qui la plaçait dans une situation précaire. Elle a donc souhaité obtenir un abandon

partiel de son solde.
Nous avons interrogé notre correspondant au sein de l'établissement qui a proposé une annulation de dette à hauteur de 30 %, soit une créance à devoir arrondie à 3 200 €. Celle-ci devait être réglée par 8 mensualités de 400 €.
Lors de notre entretien téléphonique avec Madame G., celle-ci nous a confirmé son accord quant à l'annulation de 30 %, mais a sollicité un plan de paiement différent.

Nous avons transmis la contre-proposition de Madame G. à l'établissement qui a accepté d'y donner une suite favorable.
Un accord amiable entre les parties a donc pu être acté.

Crédit affecté et solvabilité du consommateur

Monsieur J. nous a saisis dans le cadre de la souscription de son crédit affecté au financement de travaux de menuiserie.
Ce dernier affirmait que l'établissement n'avait pas vérifié sa solvabilité et ainsi accordé ce prêt sans justificatif. En conséquence, ce consommateur réclamait le remboursement des versements effectués et la réduction du crédit à la dette initiale de 18 700 €, sans facturation d'intérêts.
L'établissement affirmait au contraire que l'octroi du financement avait été effectué conformément à la législation en vigueur.
Nous rappelons en premier lieu que l'article L. 312-1 du Code de la consommation permet la souscription d'un crédit affecté d'un montant compris entre 200 € et 75 000 €, avec une durée minimum de crédit fixée à 3 mois.
En l'occurrence, le crédit affecté de Monsieur J. portait sur la somme de 18 700 € remboursable en 180 mensualités. Aussi, ledit crédit était soumis aux exigences légales du Code de la consommation.
Nous avons constaté que Monsieur J. avait transmis, dans le cadre de la souscription de son crédit, divers éléments :

- Carte d'identité.
- Bulletin de salaire d'août 2017.
- La copie du RIB de son compte bancaire.
- La copie du bon de commande de la société prestataire.

Nous avons également relevé à la lecture de la fiche de dialogue, que Monsieur J. déclarait un salaire mensuel de 1 500 € net et de 70 € de charges mensuelles.
Nous avons rappelé les termes de l'article L. 312-16 du Code de la consommation, ayant trait à l'évaluation de la solvabilité de l'emprunteur, qui dispose : *« Avant de conclure le contrat de crédit, le prêteur vérifie la solvabilité de l'emprunteur à partir d'un nombre suffisant d'informations, y compris des informations fournies par ce dernier à la demande du prêteur ».*
En outre, l'article L. 312-17 du même code précise que la fiche de dialogue *« comporte notamment les éléments relatifs aux ressources et charges de l'emprunteur ainsi que, le cas échéant, aux prêts en cours contractés par ce dernier. La fiche est signée ou son contenu confirmé par voie électronique par l'emprunteur et contribue à l'évaluation de sa solvabilité par le prêteur. Les informations figurant dans la fiche font l'objet d'une déclaration certifiant sur l'honneur leur exactitude ».*
En cas de prêt supérieur à 3 000 €, l'article D. 312-8 du Code de la consommation prévoit les pièces justificatives supplémentaires à ajouter dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité :
1° Tout justificatif du domicile de l'emprunteur.
2° Tout justificatif du revenu de l'emprunteur.
3° Tout justificatif de l'identité de l'emprunteur.
En l'occurrence, nous constatons que l'établissement s'est appuyé sur les éléments mentionnés dans la fiche de solvabilité par Monsieur J. dans le cadre de l'étude de l'octroi du crédit affecté et que le réclamant avait fourni un ensemble suffisant de pièces justificatives, pour permettre à l'établissement d'octroyer un crédit affecté dont le montant excède 3 000 €.
Il résultait de l'ensemble des éléments susmentionnés que la souscription du crédit s'était faite dans le respect des obligations légales et réglementaires auxquelles est soumis l'établissement.
Aussi, nous n'avons pas été en mesure de faire une proposition à Monsieur J. répondant à ses attentes.

LA FRAUDE

Sur les 1 860 dossiers traités au cours de l'année 2023, 873 d'entre eux concernaient des problématiques de fraude. Cela représente 46,93 % de la masse des dossiers instruits et clôturés par nos services. En somme, près d'un dossier sur deux a concerné la fraude.

Les litiges en lien avec l'escroquerie concernent les opérations consenties par le consommateur, lorsque celui-ci a été amené, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de la part de l'escroc, à remettre à ce dernier les fonds en question. Par exemple, il peut s'agir des arnaques au faux courtier, ou à l'investissement.

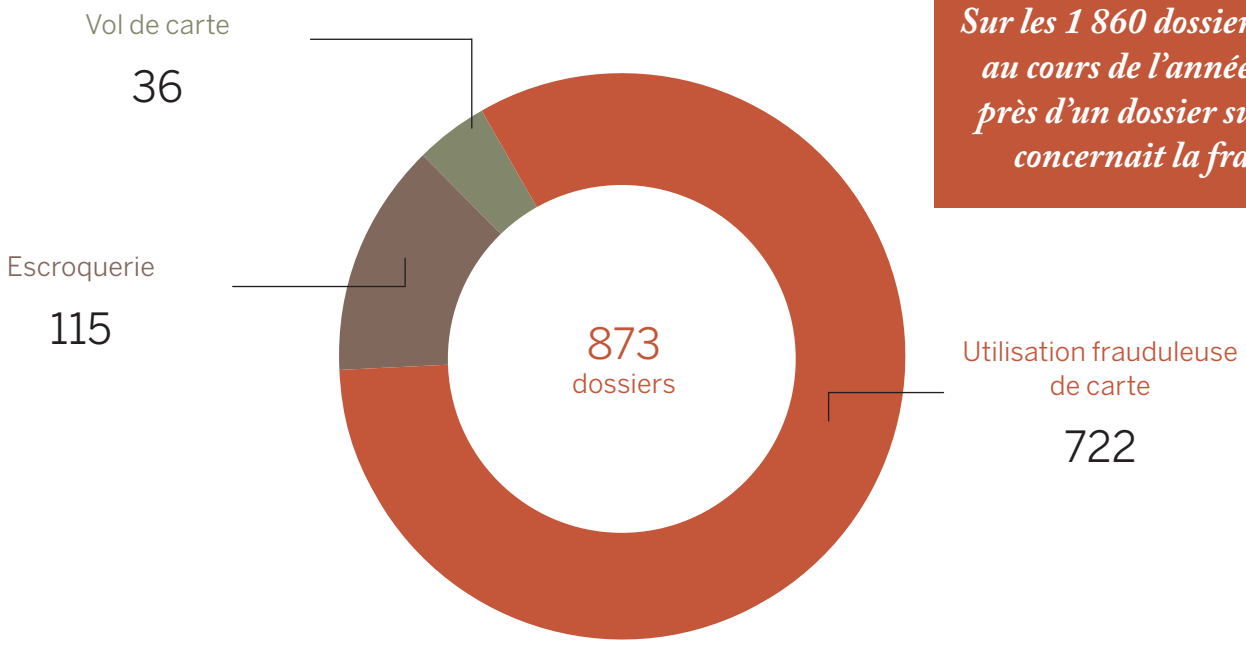
La catégorie des litiges en lien avec le vol de carte recense l'ensemble des opérations qui nécessitaient la détention effective de la carte et la connaissance du code secret associé à la suite du vol ou de la perte de celle-ci.

La volumétrie des dossiers relatifs à l'escroquerie (115) et au vol de carte (36) a connu une augmentation par rapport aux statistiques de 2022. L'an passé, 75 dossiers concernaient des faits d'escroquerie, et 15 cas de vol de carte avaient été signalés.

Cependant, les contestations à la suite des utilisations frauduleuses des données de la carte lors d'achats effectués à distance demeurent à la première place du podium, avec 722 cas sur les 873 susmentionnés.

Répartition des dossiers par type de fraude

(en nombre de dossiers)



Sur les 1 860 dossiers traités au cours de l'année 2023, près d'un dossier sur deux concernait la fraude.

Cette dernière catégorie de litige représente donc 82,70 % des dossiers de fraude. Ce chiffre confirme la recrudescence de cette nature de dossiers, déjà constatée en 2022, en dépit de la mise en œuvre par les établissements de l'authentification à deux critères, prévue par la directive sur les services de paiement (DSP2).

Nous avons donc poursuivi nos travaux en la matière en 2023 dans le cadre de l'instruction des dossiers, en vérifiant que les opérations contestées étaient toujours bien authentifiées conformément aux critères prévus par la DSP2, et en vérifiant l'existence d'une preuve de la négligence grave du consommateur ou de façon plus marginale, son comportement frauduleux, ceci afin de confirmer ou infirmer la position de l'établissement consistant à refuser le remboursement.

Pour rappel, l'article L. 133-19 du Code monétaire et financier prévoit que *« la responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées »*. En revanche, *« le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17 »*.

Autrement dit, la seule preuve d'authentification à double critère ne suffit pas pour refuser le remboursement du réclamant, et l'établissement doit en effet démontrer une négligence grave ou une fraude de ce dernier. Il s'agit d'un point déjà soulevé dans le rapport annuel de l'année dernière : nous avions suggéré que les établissements ne limitent pas leur réponse à la preuve de la seule authentification des opérations contestées.

Les recommandations de 2023 de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement, relatives aux modalités de remboursement des opérations de paiement frauduleuses sont venues confirmer cette position. En effet, la recommandation n°3 enjoignait aux établissements de bien justifier le refus de remboursement (mandat de prélèvement, éléments transmis par le commerçant, preuve de négligence grave) au moment du traitement de la contestation de l'opération de paiement, tandis que la recommandation n°6 précisait l'ensemble des principes applicables dans l'analyse de la contestation de l'opération non-autorisée.

C'est ainsi qu'au terme de l'instruction de ces 722 dossiers de médiation et outre les 5 dossiers pour lesquels le requérant a souhaité se retirer du processus de médiation :

- Nous avons rédigé 207 lettres d'accord amiable, l'établissement ayant admis dans le cadre de l'instruction du dossier de finalement rembourser totalement son client.
- Nous avons confirmé la position de l'établissement dans 162 cas pour lesquels il n'y avait pas lieu de rembourser le consommateur.
- Nous avons infirmé la position de l'établissement dans 5 dossiers pour lesquels nous avons considéré que l'établissement était tenu de rembourser totalement le consommateur.
- Dans 343 cas, nous avons proposé une prise en charge pour moitié des sommes détournées.

Cette solution n'est proposée qu'en cas de connaissance parfaite du type de fraude, ou en cas de certitude quant à la sécurité du mode d'authentification proposé par l'adhérent et suppose :

- ➔ que l'établissement démontre que l'opération a été parfaitement authentifiée,
- ➔ qu'en dépit de l'absence de preuves de la négligence du consommateur, les opérations concernées ont été nécessairement réalisées après communication à un tiers des informations confidentielles, de nature à compromettre le système de sécurité mis en place par l'établissement.

Cette solution en équité, proposée après avoir clairement expliqué au consommateur les règles de droit, puisque celui-ci serait fondé à obtenir le remboursement total que l'établissement lui refuse, a permis de mettre fin au litige dans 207 cas sur les 343 traités, le consommateur acceptant de renoncer à la moitié de la somme si l'établissement acceptait de faire l'autre moitié du chemin.

In fine, 555 dossiers ont été clôturés au bénéfice du consommateur.

Pour conclure, le médiateur a proposé 772 647 €, dans le cadre des propositions de solution rendues en 2023 pour les dossiers traitant de la fraude. Le montant total des transactions acceptées en 2023 par les deux parties s'élève à 590 938 €.

L'utilisation de la carte par un proche

Détentrice d'une carte bancaire auprès d'un établissement adhérent, Madame V. a constaté, le lendemain d'une soirée entre amis, que des opérations de paiement avaient été effectuées avec sa carte bancaire et qu'elle n'était plus en possession de celle-ci. Madame V. soutenait ne pas avoir réalisé ces opérations, qui portaient essentiellement sur l'achat de consommations dans des bars voisins durant la nuit qui a suivi sa soirée. Celle-ci affirmait toutefois qu'elle était déjà à son domicile lors de la réalisation de ces opérations.

Elle a alors fait opposition à sa carte bancaire, et déposé plainte auprès de la Gendarmerie nationale. Elle a, par la suite, contesté les opérations auprès de l'établissement pour obtenir le remboursement des sommes frauduleuses débitées sur ce compte.

L'établissement n'a cependant pas fait droit à cette demande. Aussi, Madame V. nous a saisis afin d'obtenir le remboursement des sommes frauduleusement détournées à l'occasion de ces transactions qu'elle n'a pas autorisées.

L'établissement a maintenu son refus de rembourser les opérations contestées, car il estimait que celles-ci avaient été correctement authentifiées, et que les circonstances relatées par la réclamante ne correspondaient pas à la réalité des opérations effectivement réalisées.

L'instruction approfondie de ce dossier a permis de mettre en lumière le caractère non autorisé des opérations : en effet, Madame V. avait déposé plainte, puis contesté les opérations auprès de l'adhérent.

Nous avons par la suite relevé que l'établissement justifiait de l'authentification des opérations, qui ont été réalisées au moyen de la présentation de la carte bancaire et de la saisie du code confidentiel.

Aussi, pour que notre adhérent puisse refuser légalement le remboursement desdites sommes, il lui revenait de prouver que le payeur avait commis une faute intentionnelle, un agissement frauduleux, ou une négligence grave.

En effet, selon une jurisprudence constante, (Cass Com 2/10/2007 n° 05-19899), *« Mais attendu qu'en cas de perte ou vol d'une carte bancaire, il appartient à l'émetteur de la carte qui se prévaut d'une faute lourde de son titulaire, au sens de l'article L. 132-3 du Code monétaire et financier, d'en rapporter la preuve ; que la circonstance que la carte ait été utilisée par un tiers avec composition du code confidentiel est, à elle seule, insusceptible de constituer la preuve d'une telle faute ».*

À la lumière des éléments transmis et des différentes communications avec Madame V. et l'adhérent, nous avons pu établir que l'établissement était fondé à refuser le remboursement de sa cliente.

En effet, un examen attentif des éléments du dossier nous a permis de déceler une incohérence entre les faits relatés par la réclamante et les justificatifs apportés par l'adhérent.

Pour justifier que le voleur avait eu connaissance du code de sa carte, Madame V. soulignait que ce dernier l'avait potentiellement observée taper son code secret lors des transactions réalisées plus tôt dans la soirée. Or, nous avons constaté que Madame V. avait payé lesdites transactions en utilisant la fonctionnalité sans contact de sa carte.

Les opérations contestées par la réclamante ayant été validées en présence de la carte et avec saisie du code confidentiel, nous avons estimé qu'il n'était pas possible que le présumé voleur ait vu le code secret de la carte bancaire de la réclamante, comme celle-ci le supposait.

Plus encore, Madame V. a admis au cours d'un entretien téléphonique qu'elle était rentrée seule, son conjoint ayant poursuivi la soirée, étant précisé que ce dernier connaissait le code de sa carte.

Pour finir, cette fraude revêtait un caractère atypique puisque les 8 paiements avaient été effectués dans des bars voisins, entre 3h et 7h du matin, parfois pour des sommes modiques, et sans précipitation, le dernier achat ayant servi à payer une course de taxi au petit matin.

Dès lors, au regard des éléments précités, nous avons estimé que Madame V. ne pouvait prétendre au remboursement des opérations contestées.

Portefeuille numérique et critères d'authentification

Madame T. a sollicité la médiation de l'ASF, en raison de la survenance d'une fraude sur sa carte bancaire. La réclamante spécifiait avoir été débitée de deux opérations durant la nuit, à un horaire où elle dormait. Au réveil, après avoir constaté ces transactions qu'elle n'a ni initiées ni autorisées, elle a signalé ces opérations sur la plateforme gouvernementale dédiée, puis les a contestées auprès de l'établissement. Ce dernier n'a cependant pas fait droit à la demande de remboursement du consommateur.

L'adhérent considérait, en effet, que les opérations étaient authentifiées via l'application Apple Pay, ce qui impliquait nécessairement une participation du titulaire de la carte bancaire dans l'enregistrement de celle-ci au sein du portefeuille électronique. Le correspondant en a donc déduit que le consommateur n'avait pas fait preuve de diligence raisonnable, et a refusé, pour l'ensemble de ces raisons, de rembourser la réclamante.

Un examen attentif du dossier nous a, en premier lieu, permis de déterminer que le cadre juridique de la transaction était bien celui des opérations non-autorisées au sens de l'article L. 133-19 du Code monétaire et financier, compte tenu du signalement des opérations par la réclamante et de leur contestation auprès de l'établissement teneur de compte. Aussi, une vérification de l'authentification forte des opérations et de la présence d'une négligence grave du consommateur s'avérait nécessaire.

Pour ce qui est relatif à l'authentification des opérations, nous avons relevé que l'enrôlement de la carte bancaire au sein du système Apple Pay avait été réalisé au moyen des détails figurant sur la carte (numéro de carte, date d'expiration, code CVV), puis par l'envoi d'un code de vérification unique via un SMS OTP (*One Time Password*).

Or, il existe deux façons d'enrôler sa carte sur Apple Pay : l'une consiste à demander l'enrôlement après authentification forte sur l'application de l'établissement, tandis que l'autre reprend la méthode susmentionnée (saisie manuelle des détails de la carte et envoi d'un SMS OTP).

Si la première méthode satisfait aux critères de la directive DSP2, en réunissant au moins deux critères sur les trois attendus (inhérence, connaissance, possession), la seconde, qui est celle utilisée dans le cas d'espèce, ne répond pas aux exigences posées par le Code monétaire et financier, ne présentant que le critère de connaissance.

Nous avons donc considéré que notre adhérent ne justifiait pas de l'authentification forte des opérations contestées, tout comme il ne prouvait aucunement la négligence de la réclamante (qui, pour rappel, ne se déduit pas de la seule authentification). Nous avons ainsi recommandé que l'établissement recrédite le compte de la réclamante de l'ensemble des sommes détournées. Le consommateur et l'établissement ont conjointement accepté cette proposition de solution.



Contestation d'opérations et fausse déclaration

Monsieur Y. a saisi le médiateur de l'ASF, indiquant s'être fait voler son téléphone portable, lequel contenait sa carte bancaire, enrôlée dans son portefeuille numérique Apple Pay. Le réclamant soulignait que le téléphone volé ne disposait d'aucun code de verrouillage au moment des faits et qu'ainsi, la solution Apple Pay était utilisable par le voleur.

Le consommateur a donc relaté que ce dernier a effectué des opérations de paiement non-autorisées à partir du système Apple Pay du téléphone volé. Monsieur Y. a chiffré son préjudice à un montant total de 398,74 €.

Monsieur Y. a donc demandé au médiateur de l'ASF de lui obtenir le remboursement du montant de 398,74 € par l'établissement adhérent.

Nous avons transmis la demande du réclamant à notre correspondant au sein de l'établissement qui a maintenu son refus de rembourser le montant à Monsieur Y.

L'instruction approfondie de ce dossier nous a permis de constater que le vol du téléphone portable était daté du 12 novembre 2022 et que les opérations ont eu lieu entre cette date et le 16 novembre 2022, au moyen d'Apple Pay.

Or, au regard des éléments communiqués par l'établissement, nous avons constaté que Monsieur Y. avait activé la biométrie pour les paiements Apple Pay à partir du 22 septembre 2022, soit précédemment à la date présumée du vol. Nous avons également découvert que cette fonctionnalité n'avait pas été désactivée au moment des faits, rendant l'empreinte digitale et la reconnaissance faciale obligatoires pour les paiements.

De plus, il est ressorti de l'examen des faits que notre adhérent a été contacté par le consommateur quatre jours après les opérations contestées... au moyen du téléphone déclaré comme volé, sans qu'aucune connexion à un autre appareil n'ait été constatée. Il était dès lors possible d'en déduire que le réclamant a utilisé le téléphone prétendument volé pour informer l'établissement du vol et des opérations.

Enfin, au regard du relevé des transactions effectuées, les opérations réalisées entre le 12 et le 16 novembre 2022 ne présentaient aucun caractère atypique.

De ce fait, le médiateur de l'ASF a constaté un faisceau d'indices concordants, qui lui a permis de conclure que les opérations de paiement n'auraient pas pu être effectuées sans le consentement du réclamant. Il n'a donc pas pu accéder à la demande de remboursement de ce dernier.

Authentification et absence de négligence grave

Monsieur M. nous a saisis en raison de l'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire. Il explique avoir été victime d'une fraude opérée par téléphone : le tiers qui l'a contacté s'était présenté comme un conseiller de l'établissement, emportant ainsi la confiance du consommateur. Ce dernier a alors constaté des opérations sur son compte bancaire, qu'il n'avait pas autorisées ni initiées. Après avoir déposé plainte, il a contesté les transactions auprès de l'établissement, qui n'a pas souhaité prendre en charge les sommes détournées.

En effet, ce dernier estimait que les opérations étaient authentifiées à partir de l'espace client du réclamant. En conséquence, notre adhérent considérait que le consommateur était à l'origine de l'opération, ou qu'il avait transmis des informations confidentielles au tiers interlocuteur.

L'examen du dossier nous a tout d'abord permis de déterminer le cadre juridique de l'utilisation frauduleuse de carte. En raison du signalement des opérations sur la plateforme gouvernementale dédiée ainsi que de la contestation d'opérations, nous avons estimé que les opérations étaient bien non-autorisées, ainsi que l'entend l'article L. 133-19 du Code monétaire et financier. Il nous appartenait donc de vérifier que les opérations étaient correctement authentifiées, et de déterminer si le réclamant avait commis une négligence grave.

Concernant l'authentification des opérations, nous avons constaté que l'établissement avait produit les éléments nécessaires pour considérer que les transactions avaient été authentifiées fortement, conformément aux dispositions

prévues par la directive DSP2 ainsi que celles du Code monétaire et financier. Il restait donc à examiner l'aspect relatif à la négligence grave du consommateur.
En l'occurrence, nous avons relevé que le réclamant avait reçu un appel d'un prétendu conseiller de l'établissement, mais que le numéro de téléphone ne correspondait pas à celui du service fraude de notre adhérent. Nous en avons donc déduit que le consommateur avait échangé avec un tiers dont il ne s'était pas assuré de la qualité, ce qui constitue une négligence. Pour autant, pouvait-on parler de négligence grave ?
En l'espèce, hormis l'échange téléphonique, dont nous ne pouvions obtenir le contenu, aucun élément dans le dossier ne laissait transparaître que le réclamant avait communiqué des données confidentielles, et l'établissement ne produisait aucun indice en ce sens.

Nous en avons conclu que nous ne disposions pas d'éléments suffisant à caractériser la négligence grave. Nous avons alors recommandé que l'établissement prenne en charge en équité la moitié des sommes détournées. Cette proposition de solution a, *in fine*, été acceptée par les deux parties.

L'arnaque à la carte vitale

Madame N. a été victime d'une « arnaque à l'assurance maladie » et a porté une réclamation auprès de l'établissement, qui a refusé de la rembourser de la somme de 3 500 € débitée de son compte.
Elle affirmait en effet avoir répondu à un mail, l'invitant à régler la somme de 1,20 € pour mettre à jour sa carte vitale.
Après avoir effectué ce paiement, elle a été contactée par téléphone par une personne se présentant comme un salarié de l'établissement bancaire et a par la suite constaté une opération de 3 500 € sur son compte qu'elle a immédiatement contestée.
Pour refuser de prendre en charge l'opération litigieuse, l'établissement a fait valoir d'une part que l'opération était correctement authentifiée, et d'autre part, que Madame N. avait été gravement négligente.
L'instruction du dossier de Madame N. a permis de vérifier ces deux arguments.
Nous avons demandé à l'établissement de nous transmettre le justificatif de l'authentification forte de l'opération. Nous avons alors pu constater que pour valider l'opération de paiement, il convenait de communiquer un code secret connu par le client seul à partir du téléphone portable lui appartenant et déclaré à l'établissement. Cette procédure étant conforme aux exigences de la DSP2, nous avons considéré que l'opération était correctement authentifiée.
Concernant la preuve de la négligence, nous avons relevé que Madame N. précisait dans son dépôt de plainte avoir répondu à un mail et conversé avec l'escroc au téléphone, entretien au cours duquel le paiement a été authentifié.
Si nous n'avons pas été en mesure de consulter le mail en question, son objet revêt à lui seul le caractère manifestement frauduleux au sens jurisprudentiel du terme. En effet, ce message qui consistait à demander le règlement de la somme de 1,20 € pour mettre à jour une carte vitale, alors que celle-ci est gratuite, aurait dû alerter Madame N. et l'inciter à la prudence.
Nous avons également relevé que Madame N. avait été contactée depuis un numéro 07.44.xx.xx.xx dont le format ne correspondait pas à celui des numéros de téléphone de l'établissement.
Nous avons vérifié le message qui accompagnait l'authentification. En effet, pour valider le paiement, Madame N. a reçu une notification sur son application mobile avec les détails de l'opération à valider (type d'opération, montant, date, heure, commerçant). Celle-ci a validé l'opération, malgré ces informations, à partir de son téléphone qu'elle n'avait déclaré ni perdu ni volé.

Nous avons considéré que ces agissements étaient de nature à caractériser une négligence grave de sa part, de nature à permettre la réalisation de l'opération litigieuse. En conséquence, nous avons estimé que l'établissement n'était pas tenu de prendre en charge le montant de l'opération frauduleuse.

À cet égard, il convient de rappeler la recommandation n°11 de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement, portant sur la nécessité d'informer l'utilisateur à chaque étape du processus d'authentification, en délivrant au consommateur une information explicite concernant la nature de l'opération en cours, et éviter les messages trop succincts du type « pour valider l'opération », sans mentionner qu'il s'agit d'une opération de paiement, le montant et le bénéficiaire, qui facilitent de ce fait la fraude.



Annexes

Annexe 1 :

Liste des établissements adhérant au système de la médiation de l'ASF

Annexe 2 :

Charte de la médiation de l'ASF

Annexe 3 :

Curriculum vitae du médiateur auprès de l'ASF

Annexe 4 :

L'équipe du médiateur auprès de l'ASF

Annexe 5 :

Formations suivies par le médiateur et son équipe en 2023

Liste des établissements adhérant à la médiation de l'ASF au 31-12-2023

ACTION LOGEMENT SERVICES	COGEFI-CONSEIL DE GESTION FINANCIERE
ALSABAIL-ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER
AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE	COMPAGNIE FINANCIERE DE BOURBON
AXA BANQUE FINANCEMENT	COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES - CLV
BAIL-ACTEA	CORSABAIL
BMW FINANCE	CREDIPAR (STELLANTIS FINANCE & SERVICES)
BOA FRANCE	CREDIT FONCIER DE FRANCE
BPCE FINANCEMENT	CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE DEVELOPPEMENT
BPCE LEASE	CREDIT LOGEMENT
BPCE LEASE REUNION	CREDIT MUNICIPAL DE PARIS
C.G.L. - COMPAGNIE GENERALE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS	CRESERFI
CA AUTO BANK (FCA BANK)	CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT
CA CONSUMER FINANCE	DIAC
CAPITOLE FINANCE - TOFINSO	DIFFUCO
CARREFOUR BANQUE	DISPONIS
CHOLET DUPONT OUDART	ECM - EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES
CREDIT MUTUEL LEASING	ECUREUIL SERVICE
COFICABAIL	FCE BANK PLC
COFIDIS	FINANCIERE D'UZES
COFIPLAN	FINANCIERE MEESCHAERT

FINANCO	REVOLUT FRANCE
FLOA BANK	RIA FRANCE
FORTIS LEASE	SCANIA FINANCE FRANCE
FPE - FINANCIERE DES PAIEMENTS ELECTRONIQUES (COMPTE NICKEL)	SEDEF - SOCIETE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT
FRANFINANCE	SGB FINANCE
HYUNDAI CAPITAL FRANCE	SIAGI - SOCIETE INTERPROFESSIONNELLE ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS
LEASYS FRANCE	SOCALFI
LIXXBAIL	SOCIETE FINANCIERE DE LA NEF
LOCAM - LOCATION AUTOMOBILES MATERIEL S.A.S.	SOCRAM BANQUE
LOOMIS FX GOLD & SERVICES	SOFIPROTEOL
MACSF FINANCEMENT	SOGAMA - CREDIT ASSOCIATIF
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	SOGEFINANCEMENT
MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED	SOMAFI - SOGUAFI
MY MONEY BANK	SOREFI - SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT
OFINA - OCEANIENNE DE FINANCEMENT	TOYOTA FRANCE FINANCEMENT
OKALI (SOCIETE FINANCIERE DU PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE INTERBANCAIRE)	VOLKSWAGEN BANK GMBH
ONEY BANK	YAMAHA MOTOR FINANCE FRANCE
OPEL BANK SA	YOUNITED
PRIORIS S.A.S.	

Charte de la médiation ASF

La présente charte de la médiation auprès de l'Association française des Sociétés Financières définit le dispositif et la procédure de médiation de la consommation en conformité avec, pour la partie législative les articles L.611-1 à L.616-3 et pour la partie règlementaire les articles R.612-1 à R.616-2 figurant au Titre 1er du Livre VI du Code de la consommation, ainsi que l'article 316-1 du Code monétaire et financier.

ARTICLE 1 - INSTITUTION D'UN MÉDIATEUR

Les adhérents de l'ASF ont mis en place des structures internes de dialogue afin de rechercher des solutions amiables aux litiges survenant avec leur clientèle de particuliers.

Depuis mai 1995, l'ASF met à la disposition de ses membres et de leurs clients un médiateur qui, depuis le 8 avril 2016, exerce ses fonctions de médiateur de la consommation en stricte conformité avec les articles L 611-2 et suivants du code de la consommation.

ARTICLE 2 - DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

Après consultation préalable des organisations de consommateurs participant aux travaux de concertation à l'ASF, le médiateur est désigné pour un mandat renouvelable de 3 ans par le Conseil de l'ASF.

Le médiateur auprès de l'ASF est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne. Il exerce sa fonction conformément aux conditions exigées par le titre Ier du Livre VI du code de la consommation, conditions reprises dans la présente Charte.

ARTICLE 3 - MISSION ET MOYENS DU MÉDIATEUR

La médiation est un mode conventionnel de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux ou transfrontaliers. La mission du médiateur est de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable du différend qui oppose un particulier à un établissement membre de l'ASF et ayant adhéré à son dispositif de médiation.

Le médiateur de la consommation auprès de l'ASF accomplit sa mission « avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité ».

Indépendant, en droit et en fait, le médiateur n'a donc aucun lien hiérarchique avec l'ASF. Son mandat est irrévocable, sauf cas de force majeure. Il ne peut être en situation de conflit d'intérêt et s'engage à signaler toute pression qui serait susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis.

Le médiateur dispose d'une équipe dédiée au traitement des dossiers et d'un budget distinct, et bien adapté, à l'accomplissement de sa mission.

Par ailleurs, le médiateur auprès de l'ASF a des connaissances juridiques suffisantes notamment dans le domaine du droit de la consommation et du droit bancaire régulièrement actualisées.

ARTICLE 4 - CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Le médiateur est compétent pour tout litige relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus en matière d'opérations de banque, de crédit, de services de paiement, de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers, de produits d'épargne, et d'opérations connexes conformément aux titres I et II du livre III du Code monétaire et financier et aux titres I et II du livre II du même code, dans le cadre de la liberté contractuelle et l'absence d'un droit au crédit.

Il est également compétent :

- pour des litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par un établissement de crédit, notamment en matière d'assurance emprunteur, d'assurance de moyens de paiement ;
- pour des litiges rencontrés dans les relations avec les entreprises à propos des ventes à primes et des ventes groupées telles que mentionnées à l'article L.312-1-2 du Code monétaire et financier ;
- pour des litiges concernant uniquement la mise en œuvre et l'application des mesures d'un plan de surendettement, à l'exclusion de la phase d'adoption dudit plan ;
- pour des litiges portant sur l'application de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation signé le 15 décembre 2006 entre l'ASF et les organisations de consommateurs.

ARTICLE 5 - LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

5.1. LA RECEVABILITÉ

La médiation est gratuite pour le consommateur.

Lorsque le médiateur auprès de l'ASF reçoit une demande de médiation, il s'assure de sa recevabilité au regard de l'article L. 612-2 du Code de la consommation. Un dossier pourra donc être admis en médiation lorsque :

- le consommateur justifie 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 et n'est pas satisfait de la solution proposée ou n'a pas reçu de réponse à sa demande écrite à l'expiration d'un délai de deux mois, sauf dispositions législatives ou règlementaires plus contraignantes ;
- la demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige entre dans son champ de compétence défini à l'article 4 de la présente charte.

Le consommateur et le professionnel sont informés par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier, de la recevabilité de la saisine, soit par voie électronique soit par courrier simple.
Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent refuser d'entrer en médiation, ou se retirer à tout moment du processus.

Les parties ont la possibilité de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute autre personne de leur choix, et également de recourir à un expert à leurs frais et ce à toutes les étapes de la procédure.

La médiation suspend la prescription dans les conditions prévues par les articles 2238 du Code civil et L.316-1 du Code monétaire et financier à compter de la notification de la recevabilité et ce jusqu'à la clôture de la médiation.

5.2 L'INSTRUCTION DU DOSSIER

La saisine du médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le consommateur afin de permettre la communication des informations nécessaires à l'instruction de la demande de médiation.

Le médiateur remplit sa mission de rapprochement des parties et recherche en priorité un accord amiable dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Celle-ci peut être interrompue à tout moment à la demande de l'une des parties, notamment pour saisir la justice.

Les adhérents doivent répondre au médiateur sur le fond du dossier dans un délai d'un mois à compter de la notification de la recevabilité du dossier.

Le médiateur dispose d'un délai de 90 jours à compter de la notification de recevabilité pour instruire le dossier. Ce délai peut, très exceptionnellement, être prolongé en cas de dossier complexe. Il en avise immédiatement les parties.

Le médiateur instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles il communique directement en tant que de besoin, par mail, par courrier ou par téléphone.

Il transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Comme le médiateur, l'établissement et le consommateur sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation. Des lors, les échanges et documents communiqués ne pourront être divulgués aux tiers ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire, sans l'accord des parties.

5.3 LA FIN DE LA PROCÉDURE

À l'issue de l'instruction du dossier, et à défaut d'accord amiable, le médiateur émet une proposition de solution fondée en droit et en équité qu'il porte à la connaissance des parties en termes simples et motivés par voie postale ou par courrier électronique.
La proposition précise que les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur et qu'elles disposent d'un délai de 30 jours pour notifier leur position au médiateur.

Pour faciliter les échanges, la proposition de solution adressée par courrier contiendra un bordereau de réponse, et la proposition de solution adressée par courrier électronique contiendra un lien qui permettra aux parties de se positionner.

À défaut de réponse, la proposition de solution sera présumée acceptée.

La médiation prend fin :

- en cas d'accord des parties à la proposition de solution : la médiation est close et les parties s'engagent à exécuter la proposition du médiateur de la Consommation. Un courrier de fin de médiation est adressé par courrier électronique ou par voie postale aux parties ;
- en cas de désaccord de l'une des parties, un courrier de fin de médiation est adressé par courrier électronique ou par voie postale aux parties, et celles-ci ont la possibilité de saisir les instances judiciaires susceptibles de rendre une décision différente. Il est également précisé que le délai de prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois à compter de la lettre de clôture.

ARTICLE 6 - RAPPORT ANNUEL

Chaque année, le médiateur présente et publie un rapport écrit de ses activités. Ce rapport est transmis au président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, au président du Comité Consultatif du Secteur Financier et aux organisations de consommateurs signataires.

Ce rapport est mis à la disposition du public sur son site internet, ou sur demande, sur support durable.

Outre les mentions prévues par l'article R.614-2 du Code de la consommation relatives à l'activité du médiateur, le rapport annuel met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.

Dans le cadre de la médiation de la consommation, le médiateur communique tous les deux ans au moins à la CECMC les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-4 du même code.

ARTICLE 7 - PUBLICITÉ DU DISPOSITIF

Outre les actions de notoriété qui pourront être menées par l'ASF, le dispositif de médiation est porté à la connaissance des particuliers avant la survenance d'un litige par une mention sur son site internet, dans le contrat de crédit ou dans la convention de compte et de services lorsqu'il s'agit d'instruments financiers ou de produits d'épargne.

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Le médiateur dispose d'un site internet fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.

Curriculum vitae du médiateur auprès de l'ASF

GILLES VAYSSET

Diplômes : titulaire d'une maîtrise de droit privé mention droit des affaires, et diplômé de l'Institut d'Études Politiques de Paris (IEP)

Carrière :
Gilles Vaysset a débuté sa carrière à la Banque de France en 1983 où il a d'abord exercé plusieurs fonctions à la Commission bancaire, dans le contrôle sur pièces des établissements financiers puis dans le contrôle sur place d'établissements de crédit. En 1989, il est détaché à la direction du Trésor au ministère de l'Économie et des Finances. Il y occupera plusieurs fonctions tant à Paris, au service des affaires internationales, qu'à l'étranger. En 2004, il devient secrétaire général du Comité des Établissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement (CECEI) et du Comité Consultatif de la Législation et de Réglementation Financières (CCLRF). En 2008, il poursuit son parcours au sein de la Banque de France et devient, en 2013, Directeur Général des Services à l'Économie et du Réseau. Secrétaire général de la Banque de France de 2017 à 2022, il était depuis décembre 2022 Conseiller du gouverneur.

Depuis le 1er décembre 2023, Gilles VAYSSET assure les fonctions de médiateur de l'ASF et est membre à ce titre, du Club des Médiateurs de Services au Public*, et du Cercle des Médiateurs bancaires**. Il a reçu l'agrément de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation le 4 mars 2024.

Décoration : Chevalier de la Légion d'Honneur

* Créé en 2002, ce club rassemble les médiateurs d'organisations, d'entreprises, et de collectivités qui partagent les mêmes valeurs en matière de médiation. http://clubdesmediateurs.fr/

** Créé en mai 2015

L'équipe du médiateur auprès de l'ASF

FRÉDÉRIQUE GOTTELAND-CAZABAT - Responsable de service

JUSTINE BOURGEOIS - Juriste

TALIA COHEN - Juriste

AMINE MOSTEFAÏ - Juriste

FLORENT MARQUET - Assistant juridique

JULIE DOMINGUES - Juriste (du 1er janvier au 30 juin)

DEVINH OULLA - Élève avocat (du 1er juillet au 31 décembre)

KABIR BALDE - Alternant










Formations suivies par le médiateur et son équipe en 2023

REVUE DE JURISPRUDENCE EN DROIT BANCAIRE
Cercle des médiateurs bancaires, les 21 novembre et 20 décembre 2023

LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION
Revue Banque, le 5 décembre 2023

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION
IGPDE, les 29 et 30 novembre 2023

ACTUALITÉ DU DROIT DE LA CONSOMMATION
Club des médiateurs de service au public, les 30 mars et 6 avril 2023



ASF
Association Française
des Sociétés Financières

Conception : JCh Moreau Consultants - Crédit photos : Peter Allan, donut3771, ijeab, lightpoet, traimakivan, rawf8, X.

FIN-NET

Le médiateur auprès de l'ASF
24, avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17
https://lemediateur.asf-france.com

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC