ASF
Association Française
des Sociétés Financières

LE MÉDIATEUR

DE
L'ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES
SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

Rapport 2015

Le Médiateur de l'ASF
24, avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17
www.asf-france.com/mediation

Sommaire

p.4 *Introduction*

p.6 *L'activité du Médiateur de L'ASF en 2015*

p.6 Les saisines reçues par le Médiateur

p.8 La répartition des dossiers par établissement

p.9 Les dossiers éligibles à la Médiation

p.11 *Principales questions rencontrées par le Médiateur*

p.12 Les assurances

p.14 Les remboursements anticipés de prêts

p.15 Les réaménagements de dettes

p.15 Les inscriptions FICP

p.16 Les litiges portant sur les crédits affectés

p.17 Les utilisations frauduleuses de cartes et les escroqueries

p.18 Les litiges sur le financement d'un crédit renouvelable

p.19 Les décomptes

p.20 *Transposition de la directive relative au règlement des litiges de consommation*

p.21 *Résultat de l'intervention du Médiateur*

p.24 *Conclusion*

p.25 *Annexes*

Introduction



ARMAND PUJAL

Médiateur de l'ASF

Au cours de cette première année d'exercice de mon deuxième mandat de médiateur de l'ASF, ma mission s'est inscrite dans la continuité de l'action menée ces dernières années pour améliorer la qualité et l'efficacité procédurale de nos interventions.

C'est ainsi que les nouvelles modalités de traitement des réclamations adoptées fin 2013 ont continué à produire leur effet bénéfique, en ce sens que comme l'année dernière un grand nombre de dossiers (475 sur un total de 1 667 saisines) ont été réorientés vers nos correspondants, faute d'avoir été préalablement traités par ces derniers.

Cette plus grande sélectivité conforme aux règles de saisine du médiateur, qui n'intervient qu'une fois que les voies internes de réclamation ont été épuisées, a sans aucun doute permis de mieux préciser le rôle et la portée de la médiation. En outre, en sensibilisant davantage nos correspondants aux éventuels dysfonctionnements de leurs services, cette plus grande exigence a aussi eu pour effet d'améliorer la qualité du suivi de la relation clientèle, comme en témoigne le faible retour constaté par la suite en médiation.

La qualité de la médiation ainsi que la durée d'instruction des dossiers en ont aussi bénéficié. Ainsi, pour la deuxième année consécutive, le délai moyen de traitement est resté de l'ordre de trois mois alors même que les litiges examinés ont généralement présenté une plus grande complexité.

Comme particularité de l'année écoulée, il convient en effet de noter, dans un environnement de baisse des taux, la forte progression des réclamations portant sur des demandes de remboursements anticipés de prêts ou de réaménagements de dettes. Concernant souvent des crédits immobiliers, les contestations examinées sont relatives aux décomptes arrêtés par les établissements qu'il faut alors analyser très méthodiquement avant de pouvoir se prononcer sur l'objet du litige et parvenir à une proposition équitable.

La possibilité de nous saisir en ligne, avec contrôle par le système de la recevabilité de la demande, a également opportunément complété notre dispositif. Depuis son entrée en fonction le 12 décembre 2014, 25 demandes ont ainsi été reçues en moyenne chaque mois et il y a tout lieu de penser que cet usage s'étendra encore.

> Une plus grande efficacité, malgré des dosssiers plus complexes

S'il reste maintenant à poursuivre cette adaptation pour assurer la totalité du traitement en ligne, avec la restitution également en ligne du résultat de la médiation, cette pratique nouvelle doit aussi nous conduire à nous interroger sur les conditions à réunir pour préserver la qualité de la médiation, qui est dans une large mesure dépendante de la pertinence des informations qui nous sont communiquées par l'auteur de la réclamation.

Cette préoccupation d'amélioration des standards de qualité et d'efficacité procéduraux, qu'ont eue les médiateurs de l'ASF au cours des vingt dernières années, est en parfaite harmonie avec l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi qu'avec le décret du 30 octobre relatif à la médiation des litiges de la consommation.

Ce nouveau cadre juridique va en effet sur de nombreux points renforcer la professionnalisation et l'indépendance de la médiation, contribuant ainsi à accroître la confiance que les consommateurs placent en elle.

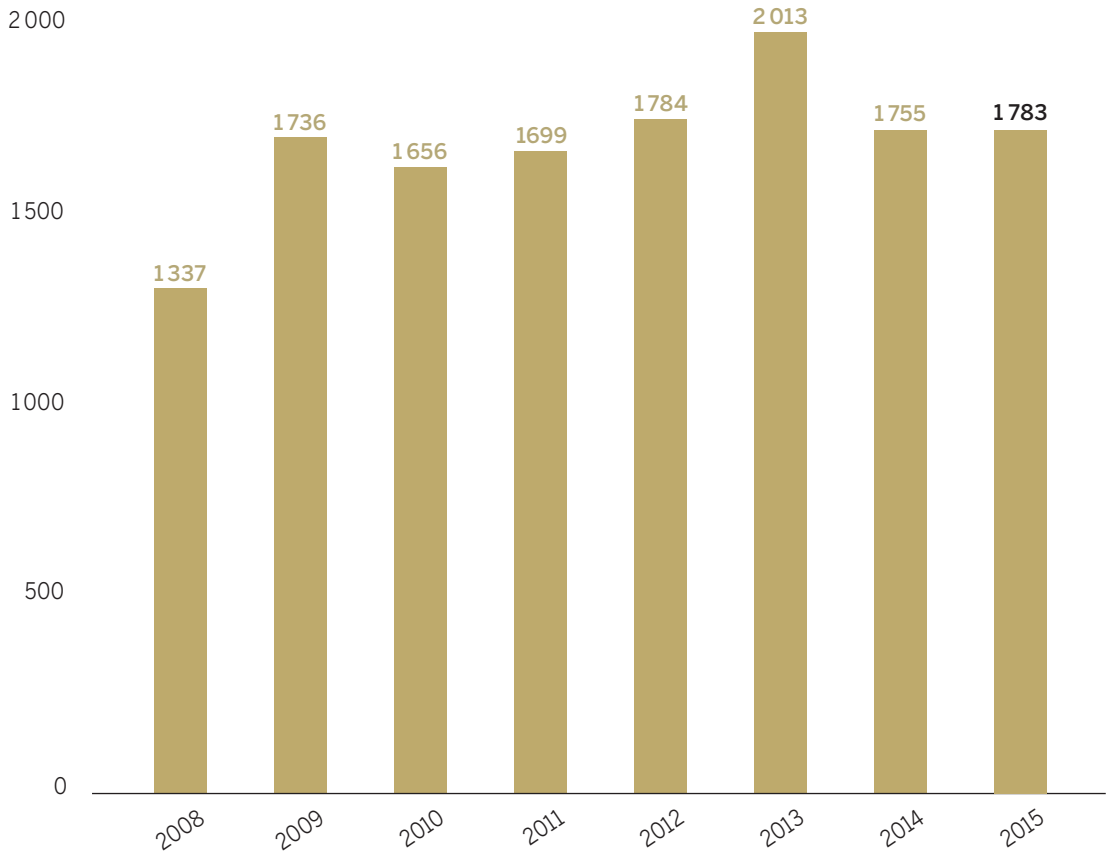
De même la recommandation sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) le 26 février 2015, illustre bien les bonnes pratiques à suivre afin de garantir à la clientèle un meilleur accès aux systèmes de traitement des réclamations et une plus grande efficacité de ces systèmes .

L'activité du Médiateur de l'ASF en 2015

Les saisines reçues par le Médiateur

Au cours de l'exercice 2015, le service de la Médiation ASF a enregistré 1 783 saisines contre 1 755 en 2014, soit 28 dossiers en plus.
Sur ces 1 783 saisines, 55 concernaient un établissement non-membre de l'ASF et 61 un adhérent de l'ASF ayant un autre médiateur. Au final, le nombre de saisines concernant un adhérent de l'ASF ayant reconnu la compétence de son médiateur s'élève à 1 667, contre 1 659 en 2014, soit une moyenne de 139 dossiers par mois.
D'une année sur l'autre, le nombre de saisines est stable.

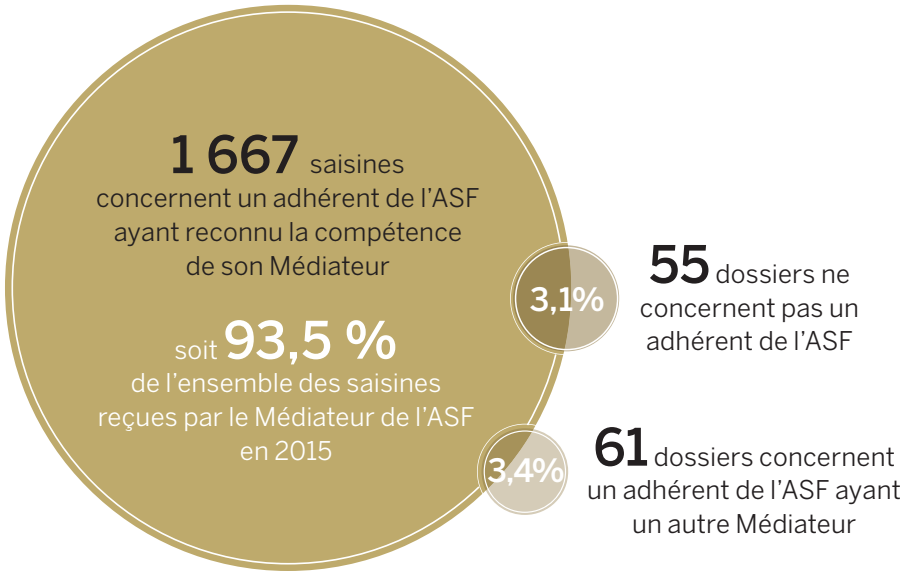
Evolution du nombre de demandes reçues



L'origine des dossiers soumis au Médiateur

En 2015, le Médiateur a reçu 31 saisines ayant pour origine une association de consommateurs intervenant pour un de ses adhérents, 24 saisines d'un avocat, d'un notaire ou d'un service juridique d'une compagnie d'assurances, et 17 saisines d'une administration publique, d'un service social ou d'un parlementaire. Pour le surplus, soit 1 711 dossiers, ce sont des particuliers qui ont saisi directement le Médiateur de l'ASF.

Répartition des 1 783 demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2015



La répartition des dossiers par établissement

Sur un total de 78 membres de l'ASF ayant reconnu la compétence de son Médiateur, seules 41 sociétés ont été concernées en 2015 par au moins une saisine recevable au titre de la Médiation ASF.

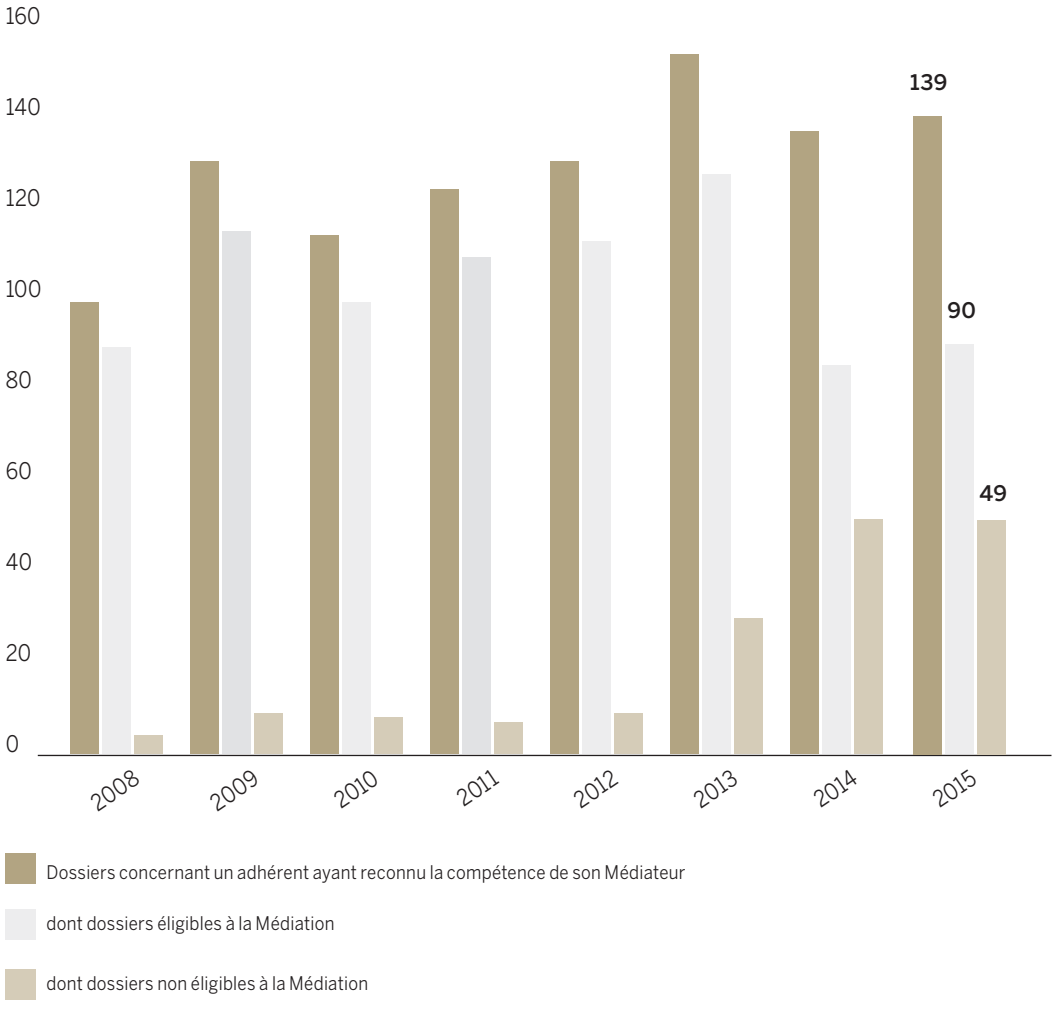
Nous avons eu 10 établissements pour lesquels nous avons reçu une seule saisine, et 4 sociétés qui dépassaient les 100 dossiers chacune, ce qui représente, pour seulement ces dernières, 51% des dossiers relevant de la compétence du Médiateur de l'ASF.

Nombre de dossiers	Nombre d'établissements de crédit concernés
1 dossier	10
2 à 5 dossiers	9
6 à 10 dossiers	5
11 à 20 dossiers	3
21 à 50 dossiers	8
51 à 100 dossiers	2
Plus de 100 dossiers	4
Total des établissements de crédit concernés par au moins une saisine	**41**

Les dossiers éligibles à la Médiation

Sur les 1 667 saisines concernant un adhérent de l'ASF ayant adhéré à son système de médiation , 1081 ont été, après examen, reconnus comme relevant de sa compétence. On note ainsi une augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent qui avait enregistré 1 031 dossiers éligibles, alors même qu'en 2015, six adhérents ont quitté la médiation ASF. Depuis janvier 2016, deux autres membres de l'ASF ont rejoint son système de médiation.

Evolution des dossiers éligibles à la Médiation ASF (moyennes mensuelles)*



** cf. Pocédure de Médiation en annexe*

Dans 111 cas, la demande n'entrait pas dans le champ de compétence du Médiateur, en raison d'une procédure judiciaire en cours ou devenue définitive (37 cas), d'une réclamation concernant un refus de crédit (24 cas), d'un financement professionnel (9 cas), ou encore de demandes ne relevant pas directement de la médiation, mais plutôt de la gestion directe des dossiers (41 cas).

Pour le surplus, soit pour 475 saisines, les dossiers n'étaient pas éligibles à la procédure de médiation dans la mesure où, soit le demandeur n'avait pas attendu la réponse du professionnel concerné pour nous saisir (184 dossiers), soit il n'avait pas épuisé toutes les voies de recours internes à l'établissement avant de nous saisir (291 dossiers).

Sur les 1081 dossiers restant, qui étaient bien éligibles à la médiation ASF, 870 relèvent du financement de l'équipement des particuliers (FEP), 159 concernent le secteur du financement immobilier (FI), 39 les sociétés de services de paiement, 5 les prestataires de services d'investissement (PSI), et 8 les sociétés de caution.

Au moment de la rédaction de ce rapport, 1 009 dossiers étaient clôturés, 57 étaient toujours en cours et 15 faisaient l'objet d'un examen après une reprise du dossier, notamment après que l'établissement ait apporté au demandeur une réponse qui ne le satisfaisait pas.



Principales questions rencontrées par le Médiateur

Comme pour les années précédentes, les sujets que je rencontre sont récurrents.
Il convient toutefois de souligner que si le poste des assurances reste toujours le plus important, celui des remboursements anticipés et des demandes de réaménagement de crédits enregistre, dans un environnement de baisse des taux, une hausse sensible. Les litiges se rapportant au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) et les demandes portant sur des décomptes sont également en augmentation.
Par contre les litiges relatifs aux crédits affectés sont en diminution.
Je vais reprendre les principaux thèmes, en les illustrant si possible avec des cas particuliers.

Répartition des causes de saisine en pourcentage (%)

Questions posées	**Répartition des dossiers**				
(Par ordre décroissant pour le dernier exercice)	2012	2013	2014	**2015** (en %)	**2015** (nbre)
Problèmes d'assurance	12 %	12 %	13 %	**13 %**	**146**
Remboursements anticipés	9 %	9 %	8 %	**12 %**	**128**
Réaménagements de dettes	12%	10 %	8 %	**10 %**	**108**
Inscriptions FICP	11 %	9 %	7 %	**8 %**	**88**
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	7 %	7 %	7 %	**8 %**	**85**
Dossiers contentieux	8 %	7 %	7 %	**7 %**	**72**
Litiges sur du matériel ou des services financés	3 %	7 %	8 %	**5 %**	**55**
Utilisations frauduleuses de cartes	2 %	2 %	4 %	**4 %**	**41**
Contestations de souscription d'un prêt	3 %	3 %	3 %	**3 %**	**33**
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	5 %	5 %	2 %	**3 %**	**33**
Réclamations sur des prélèvements automatiques	3 %	1 %	4 %	**3 %**	**29**
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	4 %	6 %	4 %	**3 %**	**29**
Demandes de documents	3 %	1 %	2 %	**2 %**	**28**
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	3 %	3 %	2 %	**2 %**	**24**
Incidents de comptes	-	-	3 %	**2 %**	**24**
Cas d'escroquerie	1 %	3 %	1 %	**2 %**	**20**
Résiliation d'un crédit	-	-	2 %	**2 %**	**19**
Divers (1)	14 %	15 %	15 %	**11 %**	**119**
Nombre total des questions	1 391	1 456	100 %	**100 %**	**1 081**

(1) Cette rubrique regroupe des catégories ne dépassant pas une demande par mois. Elle concerne des sujets aussi divers et variés que : taux d'intérêt, mises en place du prêt, saisies de véhicules, déblocages des fonds, problèmes induits par des successions, rétractations tardives, chèques impayés etc....

LES ASSURANCES

Les assurances, avec 146 dossiers, représentent comme l'année dernière 13 % des saisines retenues comme relevant de ma compétence.

Les réclamations concernant les refus de prise en charge au titre de l'assurance décès, invalidité et incapacité sont en diminution avec 67 dossiers contre 81 l'année dernière, alors que celles relevant de l'assurance perte d'emploi sont en augmentation, avec 15 dossiers contre 9 en 2014.

J'ai eu à traiter plusieurs cas où les particuliers se plaignent des retards de réponse quand ils demandent une prise en charge de leur crédit par l'assurance. Ils se plaignent également qu'on leur demande plusieurs fois les mêmes documents pour instruire leur cas. Je sais que les établissements prêteurs ne sont pas maîtres de ces délais, mais un examen plus rapide des dossiers éviterait sans doute des complications ultérieures, notamment quand ces derniers présentent des retards de paiement.

J'ai eu aussi à instruire des réclamations relatives aux demandes de résiliation d'assurances, concernant le plus souvent des assurances complémentaires (accident ou hospitalisation) souscrites avec des crédits renouvelables, qui n'ont pas été exécutées. La non-prise en compte par le prêteur ou l'assureur se traduit par le règlement de cotisations supplémentaires pour le particulier concerné qui s'adresse en désespoir de cause au Médiateur pour obtenir la prise en compte effective de sa demande de résiliation.

Plusieurs réclamations ont concerné les conditions de souscription de l'assurance au moment de la signature du contrat de crédit. Les emprunteurs ne sont pas toujours bien informés des garanties souscrites, et dans certains cas, ils ne sont pas assurables. De même, en cas de co-emprunteurs, le report des garanties sur la tête de l'un des deux n'est pas bien compris par les assurés, notamment quand le contrat est signé à distance. Ils pensent être garantis tous deux.

Adhésion à l'assurance emprunteur

Madame L. nous a saisis d'une demande de prise en charge de son crédit au titre de la garantie décès de l'assurance emprunteur souscrite par son mari décédé.

Notre adhérent nous indique que Monsieur L. avait plus de 75 ans lors de la souscription de l'assurance emprunteur. En conséquence, il ne pouvait plus bénéficier de la garantie décès dont la condition d'adhésion était d'être âgé de moins de 75 ans.

Dans les faits, en novembre 1992, Monsieur et Madame L. ont souscrit un contrat de crédit renouvelable assorti d'une assurance emprunteur qui prévoyait le terme de la garantie décès au 70ème anniversaire du bénéficiaire. En 2003, l'établissement a proposé une extension de cette garantie jusqu'au 75ème anniversaire. Cette prolongation n'ayant pas fait l'objet d'un refus express des clients, les cotisations d'assurance ont continué à être prélevées jusqu'en mars 2010.

En septembre 2010, malgré le dépassement par Monsieur L. de la limite d'âge de 75 ans, l'établissement de crédit avait adressé à Monsieur et Madame L. une nouvelle proposition d'adhésion à l'assurance emprunteur, pré-remplie avec les noms, prénoms, et dates de naissance des deux co-emprunteurs.

Après instruction du dossier, nous avons constaté que l'établissement avait adressé à ses clients un bulletin d'adhésion pré-rempli tout en ayant connaissance de l'âge de l'emprunteur principal, qui avait alors plus de 75 ans, et de la condition requise pour bénéficier de la garantie décès. En outre, nous avons relevé qu'il n'avait pas informé ses clients, postérieurement à l'acceptation de cette nouvelle assurance, du transfert automatique de cette garantie sur le co-emprunteur, âgé de moins de 75 ans et signataire de l'offre.

Nous avons fait part de notre constat à l'établissement qui a procédé à l'annulation de l'adhésion de Monsieur L. et à la rétrocession des cotisations perçues depuis le mois de septembre 2010. Le dossier de crédit a été ainsi soldé.

LES REMBOURSEMENTS ANTICIPÉS DE PRÊTS

En 2015, le nombre de saisines concernant les remboursements anticipés de prêts a augmenté de 50 %, passant de 85 dossiers à 128. Ainsi, elles représentent 12 % du total des dossiers.

Cette forte augmentation s'explique bien entendu par la baisse des taux d'intérêt entraînant une vague de renégociations ou de rachats de crédit importante. Bien entendu, ce sont les prêts immobiliers, avec 51 dossiers contre 18 en 2014, qui sont concernés en premier.

Comme pour les années précédentes, le particulier s'adresse au Médiateur pour contester les décomptes de remboursement anticipé, n'ayant pas eu toujours les informations adéquates, ou ignorant les modalités de l'opération en question (délais de préavis, indemnité...). Les contestations sur l'indemnité de remboursement anticipé sont moins nombreuses pour les crédits à la consommation depuis l'entrée en vigueur de la loi Lagarde.

A plusieurs reprises, j'ai relevé des réclamations consécutives à des remboursements anticipés faisant suite à des demandes de situation de compte effectuées par téléphone par l'emprunteur, et ce sans communication du montant de l'indemnité quand celle-ci est due. Je conseille à nos adhérents d'être vigilants sur ce point pour éviter toute contestation ultérieure.



LES RÉAMÉNAGEMENTS DE DETTES

Comme pour les remboursements anticipés, mais dans une moindre proportion (10 %), les réaménagements de dettes sont également en augmentation par rapport à l'année précédente. Avec 108 dossiers relevant de ma compétence, ce sont les saisines concernant un financement immobilier qui ont le plus progressé (49 dossiers contre 13 en 2014), alors que celles relevant du secteur du crédit à la consommation ont diminué de 95 dossiers à 59 en un an.

Dans les cas examinés, je relève bien souvent que les dossiers sont trop obérés et qu'il n'est pas possible de procéder au réaménagement souhaité par le particulier, notamment en cas de multiplicité de crédits à la consommation. Il faut alors orienter les demandeurs vers une commission de surendettement, ou même vers un tribunal pour obtenir un moratoire.

LES INSCRIPTIONS FICP

En 2015, les réclamations portant sur des inscriptions au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) sont au nombre de 88 contre 77 en 2014.

Chaque dossier implique une vérification pour déterminer si l'impayé à l'origine de l'inscription est bien caractérisé, s'il a été régularisé, ou encore si le dossier résilié a été totalement soldé. Après cette vérification auprès de l'établissement concerné, il est alors possible de se prononcer sur le maintien ou sur la radiation de l'inscription.

Dans plusieurs dossiers, j'ai relevé l'intervention d'un co-emprunteur qui conteste son inscription à la suite d'une mise en cause de la solidarité consécutive à une séparation. C'est notamment le cas pour des crédits renouvelables où l'un des deux emprunteurs continue à utiliser sa carte sans avoir informé son prêteur de sa séparation, d'autant plus que les accords entre co-emprunteurs pour le règlement de leurs dettes communes ne sont pas opposables à leurs créanciers.

Je reçois toujours des demandes de radiation du FICP de la part de personnes faisant état d'une clôture de liquidation judiciaire incluant des prêts personnels non-professionnels. Dans ce cas, le maintien ou non de l'inscription dépend de sa date. Si celle-ci est postérieure à l'ouverture de la liquidation judiciaire, le créancier procède à la radiation de l'inscription, son débiteur n'étant plus autorisé à régler directement ses créanciers. Dans le cas contraire, l'incident de paiement caractérisé ayant été constaté avant la procédure, l'inscription est maintenue jusqu'à son terme.

Dans plusieurs dossiers, l'emprunteur fait état d'une absence d'information préalable à l'inscription. Il est impossible de se prononcer sur ce point. Certes, l'automatisation de l'envoi des lettres d'information est de règle, mais leur réception n'est pas toujours certaine, notamment en cas de changement d'adresse ou en cas de séparation des conjoints.

Enfin, j'ai eu plusieurs particuliers qui me saisissent pour obtenir leur attestation de fin de plan de surendettement pour obtenir leur radiation du FICP auprès de la Banque de France.

Inscriptions FICP

Monsieur A. nous sollicite pour obtenir une attestation de fin de solde auprès de l'organisme prêteur, afin d'être radié du Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP). Il a fait l'objet d'un plan de surendettement en 2011 qui devait se terminer en 2020 avec un effacement du solde.

En 2015, Monsieur A. bénéficie d'un retour à bonne fortune et rembourse par anticipation la totalité des mensualités qui lui sont réclamées pendant toute la durée de son plan. Il ne rembourse pas le solde devant être effacé à la fin de son plan.

Selon les recommandations de la commission de surendettement, l'effacement de la dette résiduelle ne peut être effectif qu'à l'issue du plan de surendettement. En conséquence, Monsieur A. ne peut obtenir d'attestation de solde qu'en 2020, date de fin du plan.

En effet, au regard de la réglementation FICP, seul le remboursement total de la dette entraînerait la radiation de l'inscription.

Dans ces conditions, le Médiateur a confirmé à Monsieur A. que son prêteur ne pouvait pas pour l'instant lui délivrer l'attestation demandée.

Son inscription pourra être radiée dans les conditions prévues par l'article L333-4 du code de la consommation, soit à l'expiration d'une période de cinq ans à compter de la signature du plan, si celui-ci ne connaît pas d'incident de paiement.

LES LITIGES PORTANT SUR DES CRÉDITS AFFECTÉS

Avec 55 dossiers en 2015, les litiges portant sur des crédits affectés sont en diminution. Ils ne représentent plus que 5% des dossiers, alors qu'en 2014, ils représentaient 8% des litiges. Ils concernent pour l'essentiel des achats de biens qui n'ont pas été livrés ou qui présentent un défaut, et des travaux d'amélioration de l'habitation. Avec une dizaine de cas, les dossiers de financement de panneaux photovoltaïques ou d'éoliennes sont en nette diminution.

Pour les dossiers de financement de travaux, ce sont le plus souvent des malfaçons qui sont à l'origine des litiges qui me sont soumis, l'emprunteur se retournant vers son prêteur quand son entrepreneur disparaît à la suite d'une faillite. Il met alors en cause le déblocage des fonds par le prêteur en indiquant qu'il n'avait pas signé la demande de financement ou qu'il avait mal interprété la raison pour laquelle l'entrepreneur avait sollicité sa signature.

Sur ce point, je ne peux qu'insister sur l'importance pour le prêteur de s'assurer par tous moyens que les travaux ont été effectués et que son emprunteur a bien donné son accord sans réserves sur le versement des fonds. Le prêteur doit également suivre de près ses prescripteurs.

LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES DE CARTE ET LES ESCROQUERIES

En 2015, j'ai enregistré 41 réclamations portant sur des utilisations frauduleuses et 20 sur des cas d'escroquerie, quasiment à l'identique du nombre des cas examinés en 2014.

A la suite de vols de cartes, les difficultés apparaissent quand l'établissement prêteur reproche à son client de ne pas avoir fait tout le nécessaire pour assurer la conservation et la sécurité de sa carte. Il convient alors, après vérification des faits, d'envisager la possibilité d'exonérer le titulaire de la carte de sa responsabilité, mais il arrive dans certains cas que cela ne soit pas possible en raison des évènements et des déclarations du client.

J'ai également relevé dans plusieurs dossiers des contestations portant sur le dispositif de contrôle 3D Secure qui dans certains cas a pu être contourné par les escrocs.

Parmi les cas d'escroquerie, j'ai reçu plusieurs dossiers où un des conjoints co-emprunteurs accuse l'autre d'avoir falsifié sa signature pour obtenir à son insu un crédit, et dépose plainte. Bien entendu, l'escroquerie est découverte au moment de la séparation des deux conjoints. Il faut alors vérifier les modalités de souscription du crédit, ainsi que celles du versement des fonds et du règlement des échéances pour déterminer s'il y a eu ou non fraude de la part de l'un des deux co-emprunteurs.

Utilisation frauduleuse de carte avec détournement de la ligne téléphonique

En juin 2015, Monsieur S. nous saisit au sujet de l'utilisation frauduleuse de sa carte. Les opérations contestées ont été effectuées en ligne avec le système 3D Secure. En conséquence, l'établisssement a refusé la prise en charge de ces transactions et nous avons informé Monsieur S. que les opérations contestées ont été validées par un code de sécurité directement adressé sur le numéro de téléphone mobile communiqué lors de la souscription du contrat.

Monsieur S. revient vers nous en octobre 2015. Il nous indique qu'il a été victime du détournement de sa ligne téléphonique, et il souhaite obtenir le réexamen de son dossier par son prêteur.

Au vu de cet élément, et après avoir effectué un nouvel examen du dossier, la société confirme que le système 3D Secure présente une faille récemment exploitée par des fraudeurs, qui s'étaient procuré une carte SIM au nom du client. Cette fraude s'effectue grâce à un processus de délivrance insuffisamment sécurisé par certains opérateurs téléphoniques, permettant ainsi la réception de codes de sécurité sur la nouvelle carte SIM en possession des fraudeurs.

En conséquence, le prêteur a accepté de rembourser Monsieur S. des opérations contestées et validées par le système 3D Secure.

LES LITIGES SUR LE FONCTIONNEMENT D'UN CRÉDIT RENOUVELABLE

Les litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable sont en diminution. Avec 29 dossiers en 2015, ils ne représentent plus que 3 % du montant total des litiges recevables contre 4 % en 214 et 6 % en 2013, ce qui peut être rapproché de la diminution des encours de ce type de crédit constaté depuis l'entrée en vigueur de la loi Lagarde.

Bien entendu, j'ai encore reçu quelques contestations portant sur les modalités de reconduction des contrats de crédit renouvelable. Après vérification, je relève que le prêteur, sauf exception due à un dysfonctionnement, a bien respecté les obligations qui lui sont imposées par l'article L 311-16 du code de la consommation, et je ne peux pas donner de suite favorable à la demande de l'emprunteur d'annuler les intérêts de son crédit.

Par ailleurs, il arrive que les emprunteurs aient du mal à comprendre l'imputation à leur compte crédit des impayés de leurs opérations effectuées au comptant ou leurs échéances impayées de leurs utilisations particulières. Ils contestent alors les intérêts et les frais qui sont calculés. Il n'est pas toujours très facile pour eux de comprendre les opérations créditrices et débitrices qui sont alors portées sur leurs relevés de compte.

Après vérification du compte, je suis amené à leur rappeler les dispositions contractuelles prévoyant ce transfert, et j'essaie de trouver avec le prêteur un accord amiable de règlement afin de régulariser le solde débiteur de leur compte.

Fonctionnement d'un crédit renouvelable

Mme M. effectue une opération de paiement en trois fois sans frais ayant pour support son crédit renouvelable. Elle intervient auprès du Médiateur pour contester le fait que son opération en trois fois sans frais soit transférée sur le crédit de son compte renouvelable et demande à être indemnisée pour défaut d'information.

Il s'avère que les prélèvements des trois échéances sont revenus impayés. Sa domiciliation bancaire avait changé depuis la dernière utilisation de son compte. Elle n'en avait pas informé son prêteur.

Après vérification du contrat, les conditions générales de celui-ci prévoient bien le transfert des prélèvements impayés des achats comptants ou des utilisations spéciales au débit du compte du crédit renouvelable. De même, le contrat de crédit oblige l'emprunteur à informer son prêteur de tout changement de domiciliation bancaire.

Au vu des éléments du dossier, le médiateur n'a pas donné suite à sa demande d'indemnisation. Toutefois, la société concernée a accepté d'annuler les frais et intérêts de retard.

LES DÉCOMPTES

Avec 85 dossiers, les réclamations portant sur des décomptes de crédits à la consommation ou de crédits immobiliers représentent 8% du total des saisines recevables par le Médiateur.

Bien souvent, c'est à la suite d'impayés ou de reports d'échéances que des particuliers, qui ne sont pas satisfaits des explications apportées par leur prêteur, me saisissent pour obtenir des explications ou pour contester des frais supplémentaires.

En ce domaine, mon rôle est tout d'abord de vérifier les décomptes en question, puis à les expliquer, et le cas échéant à les rectifier s'il existe une erreur, notamment dans les cas d'imputation erronée de règlements. Dans certains cas, il est possible, compte tenu de la situation de l'emprunteur, d'annuler tout ou partie des frais. Dans d'autres cas, je lui demande de régulariser au mieux son retard de paiement.

Transposition de la directive relative au règlement des litiges de consommation

La directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été transposée en France par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 suivie du décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015.

Sans attendre la transposition de la directive, et pour se conformer aux nouvelles obligations de ce texte, l'ASF avait modifié sa charte en septembre 2013 pour porter de deux à trois ans la durée du mandat de son médiateur, et avait mis en place un dispositif permettant aux consommateurs d'introduire une réclamation en ligne en décembre 2014.

Il est également apparu nécessaire d'actualiser la charte de la médiation ASF, de rendre son site internet plus convivial et de revoir ses modalités d'instruction des dossiers pour mieux détecter les dossiers qui n'ont pas été préalablement soumis aux services consommateurs de nos adhérents et pour améliorer nos délais de réponse.

Par ailleurs, l'ordonnance du 20 août 2015 a créé une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation qui a pour objet :

- d'établir et de mettre à jour une liste des médiateurs de la consommation ;
- de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne ;
- d'évaluer l'activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Le décret du 30 octobre 2015 a précisé les modalités de mise en œuvre de ces dispositions et confié à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) le secrétariat de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

www.asf-france.com/mediation

Résultat de l'intervention du Médiateur

Sur les 1 009 dossiers définitivement clôturés au moment de la rédaction de ce rapport, 495 cas avaient obtenu une réponse en tout ou partie favorable au demandeur. Dans 449 cas, la réponse était négative. Enfin, pour 65 dossiers, il n'était pas possible de classer la réponse comme allant dans un sens favorable ou défavorable au demandeur.

Pour l'exercice 2015, le rapport entre issues favorables et défavorables pour le demandeur s'établit à 52,40 % contre 47,60 %, alors qu'en 2014 ce même rapport était de 55,30 % contre 46,70 %.

Sur les résultats financiers des dossiers où une réponse positive a été apportée, il a été possible de chiffrer un avantage pour seulement 229 dossiers. La fourchette des sommes ainsi obtenues va de 4,38 € pour un remboursement de frais d'impayé à 22 661,44 € pour l'annulation d'un contrat de crédit affecté.

La répartition des dossiers où un avantage financier a pu être précisé est la suivante :

- de 4,38 € à 100 €	**58 dossiers**
- de 101 € à 1 000 €	**127 dossiers**
- de 1 001 € à 5 000 €	**36 dossiers**
- de 5 001 à 10 000 €	**2 dossiers**
- plus de 10 000 €	**6 dossiers**



Les 495 dossiers dans lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Problèmes d'assurances	62
Remboursements anticipés	60
Inscriptions au FICP	54
Décomptes	42
Réaménagements de prêt	31
Dossiers contentieux	28
Litiges sur du matériel ou des services financés	22
Réclamations sur des prélèvements automatiques	20
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	19
Demandes de documents	19
Incidents de compte	15
Résiliations de crédit	15
Contestations de souscription d'un prêt	13
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	11
Utilisations frauduleuses de cartes	9
Cas d'escroquerie	7
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	7
Divers	61
Total	**495**

Les 449 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.

Thème	Nombre
Problèmes d'assurances	56
Remboursements anticipés	55
Inscriptions au FICP	28
Décomptes	36
Réaménagements de prêt	62
Dossiers contentieux	33
Litiges sur du matériel ou des services financés	28
Réclamations sur des prélèvements automatiques	8
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	10
Demandes de documents	6
Incidents de compte	7
Résiliations de crédit	3
Contestations de souscription d'un prêt	12
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	14
Utilisations frauduleuses de cartes	10
Cas d'escroquerie	13
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	14
Divers	54
Total	**449**

Conclusion

L'ordonnance du 20 aout 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, dont il a été fait état dans ce rapport, est entrée en vigueur le 1er janvier 2016.

Outre le rappel des exigences qualitatives (indépendance, impartialité, équité, efficacité...) déjà incluses dans des recommandations ou directives européennes antérieures, cette ordonnance de transposition met tout particulièrement l'accent sur les conditions à réunir pour se prévaloir d'une indépendance du médiateur, condition jugée essentielle pour la confiance des consommateurs dans ce processus.

Un statut du médiateur de la consommation est ainsi introduit par ce texte afin de s'assurer que celui ci accomplit bien sa mission « *avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente efficace et équitable* ».

Désormais, le statut est garant de l'indépendance des médiateurs et la nouvelle Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation (CECM) a notamment pour mission d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences requises par les articles relatifs à ce statut.

Comme médiateur en fonction auprès de l'ASF, j'ai donc été conduit à déposer auprès de cette commission un dossier de candidature à l'inscription sur cette liste qui est notifiée à la Commission européenne pour figurer sur son site d'information sur la médiation.

Après m'avoir auditionné, la Commission a décidé de m'inscrire le 8 avril 2016 sur cette liste des médiateurs de la consommation en qualité de médiateur auprès de l'ASF.

En m'incluant parmi les premiers médiateurs de consommation français à avoir été notifié auprès de la commission européenne, la CECM a reconnu la qualité de la médiation ASF qui bénéficie en effet d'une longue expérience acquise depuis sa création en 1995.

Les révisions successives de sa charte au cours de cette longue période témoignent bien d'une volonté permanente d'adaptation des processus afin d'en améliorer l'efficacité et l'adéquation aux principes régissant la mise en œuvre de la médiation.
Forts de cette reconnaissance, nous devons maintenant répondre aux attentes de la CECM qui ne manquera pas de vérifier périodiquement, comme le prévoit sa mission, le respect des engagements pris par les médiateurs inscrits sur la liste. Notre système d'information devra être ainsi adapté pour disposer d'un suivi plus précis de notre activité, et nous aurons à intégrer dans nos pratiques les nouvelles conditions prévues pour assurer l'information des réclamants et la transparence de nos interventions.

De même l'octroi de ce *« label de qualité »* par la CECM exige du médiateur en fonction et de ses assistants qu'ils actualisent régulièrement leurs connaissances dans les domaines de leur compétence de médiateur de la consommation.

Compte tenu de nos résultats passés, je suis personnellement confiant dans notre aptitude à satisfaire ces exigences nouvelles dont la finalité s'inscrit bien dans l'orientation traditionnelle de notre médiation, à savoir la recherche d'une plus grande professionnalisation sans pour autant perdre la souplesse nécessaire à la recherche d'une solution apaisée des litiges.

Le 12 mai 2016

Armand PUJAL

Annexes

Annexe 1 :

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

Annexe 2 :

La Charte de la Médiation ASF dans sa version du 21 mars 2016

Annexe 3 :

Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF
L'équipe du Médiateur de l'ASF

Annexe 4 :

La procédure de Médiation

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

ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	7, place Brant BP. 80030	67001 STRASBOURG CEDEX
ALSOLIA	4, boulevard de Mons, B.P. 384	59666 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE	4, rue Louis Blériot	92561 RUEIL MALMAISON CEDEX
AXA BANQUE FINANCEMENT	203-205, rue Carnot	94138 FONTENAY-SOUS-BOIS CEDEX
BAIL-ACTEA	7, rue Frédéric Degeorge	62000 ARRAS
BANQUE ACCORD	TSA 62022 – B.P. 6	59895 LILLE CEDEX 9
BANQUE DU GROUPE CASINO	6 avenue de Provence	75009 PARIS
BANQUE SOLFEA	49, rue de l'Opéra	75083 PARIS CEDEX 02
BMW FINANCE	Le Renaissance- 3, rond point des Saules	78280 GUYANCOURT CEDEX
C.D.G.P. – COMPAGNIE DE GESTION ET DE PRETS	18, rue de Londres	75009 PARIS
C.G.L. – COMPAGNIE GENERALE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
C2C – SOCIETE DE CREDIT A LA CONSOMMATION CAMIF	Immeuble Mogador 6, avenue de Provence	75452 PARIS CEDEX 9
CAISSE SOLIDAIRE	3-5, rue Camille Guérin	59800 LILLE
CAPITOLE FINANCE - TOFINSO	2839 avenue la Lauragaise – B.P 28208	31682 LABEGE CEDEX
CARREFOUR BANQUE	1, place Copernic	91051 EVRY CEDEX
CHOLET DUPONT	16, place de la Madeleine	75008 PARIS
CIFD - CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE DEVELOPPEMENT	26-28, rue de Madrid	75384 PARIS CEDEX 08
CLV – COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES	12, avenue André Malraux	92591 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
CM-CIC BAIL	12, rue Gaillon	75107 PARIS CEDEX 02

CMP BANQUE	55, rue des Francs Bourgeois	75181 PARIS CEDEX 04
COFIDIS	Parc de la Haute Borne 61, avenue Halley	59866 VILLENEUVE D'ASCQ
COFIPLAN	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
COGEFI – CONSEIL DE GESTION FINANCIERE	11, rue Auber	75009 PARIS
COMPAGNIE FINANCIERE DE BOURBON	32bis, rue Claude Chappe BP. 379	97829 LE PORT CEDEX
CORSABAIL	Diamant III, 6 avenue de Paris – B.P. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01
CPOR DEVISES	59-61, rue la Fayette	75009 PARIS
CREALFI	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6 Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS	12, avenue André Malraux	92300 LEVALLOIS-PERRET
CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE	B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LIFT	C/O CA CONSUMER FINANCE Secrétariat Central - B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LOGEMENT	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT	35, rue La Boétie 3ème Etage	75008 PARIS
DIAC	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY LE GRAND CEDEX
DIFFUCO	B.P. 400	50010 SAINT-LÔ CEDEX
DISPONIS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	Rue Nicolas Appert	83086 TOULON CEDEX 9
FCA CAPITAL FRANCE	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
FCE BANK PLC	Succursale France 34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT-GERMAIN-EN-LAYE CEDEX
FINANCIERE D'UZES	10, rue d'Uzès	75002 PARIS
FINANCIERE MEESCHAERT	12, rond-point des Champs Elysées	75008 PARIS

FINANCO	335, rue Antoine de Saint Exupéry Zone de Prat Pip Nord	29490 GUIPAVAS
FLA LEASING FRANCE	6, rue Nicolas Copernic ZA TRAPPES ELANCOURT	78083 TRAPPES
FORTIS LEASE	Immeuble Le Métropole 46-52, rue Arago	92823 PUTEAUX CEDEX
FRANFINANCE	59, avenue de Chatou	92853 RUEIL MALMAISON CEDEX
GE MONEY BANK	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
GENERAL ELECTRIC FINANCEMENT PACIFIQUE S.A.S.	GE DOM Tour Europlaza - La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
GMAC BANQUE	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS S.A.S	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
MACSF FINANCEMENT	10 Cours du Triangle de l'Arche TSA 40100	92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX
MENAFINANCE	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	ZAC du Cornouiller – 9, rue de Chaponval	78591 BAILLY
MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED	2-4 rue, Paul Cézanne	75008 PARIS
NATIXIS FINANCEMENT	5, rue Masseran	75007 PARIS
OCEOR LEASE REUNION	32, Boulevard du Chaudron BP. 24 SAINTE CLOTILDE	97408 SAINT DENIS MESSAG CEDEX 9
OFINA - OCEANIENNE DE FINANCEMENT	Immeuble Keana 93 rue Dumont d'Urville BP. 40201 Fare Tony	98713 PAPEETE (TAHITI) POLYNESIE FRANCAISE
OUDART S.A.	10A, rue de la Paix	75002 PARIS
PAYNAME	Quartier Castagnac	31430 SAINT ELIX LE CHATEAU
RIA FRANCE	6bis, rue Fournier	92110 CLICHY
PRIORIS S.A.S.	69 , avenue de Flandre	59708 MARCQ EN BAROEUL CEDEX

SAGEFI – S.A DE GESTION ET FINANCEMENT	7, avenue de Toulouse BP. 40006	81470 CUQ-TOULZA
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecouflant	49009 ANGERS CEDEX 01
SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
SEFIA	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SFPMEI - SOCIETE FINANCIERE DU PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE INTERBANCAIRE	29, rue du Louvre	75002 PARIS
SGB FINANCE	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SIAGI – SOCIETE INTERPROFESSIONNELLE ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS	2, rue Jean-Baptiste Pigalle	75009 PARIS
SIGUE GLOBAL SERVICES	85, rue du Dessous des Berges	75013 PARIS
SIRCAM - SOCIETE INDUSTRIELLE REGIONALE CREDIT AUMOMOBILEE ET MATERIEL	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
SOCIETE FINANCIERE DE LA NEF	Immeuble WOOPA 8 avenue des Canuts CS60032	69517 VAULX-EN-VELIN CEDEX
SOCRAM BANQUE	2, rue du 24 Février	79092 NIORT CEDEX 9
SOFIPROTEOL	11, rue de Monceau - CS 60003	75378 PARIS CEDEX 08
SOGAMA – CREDIT ASSOCIATIF	75, rue Saint Lazare	75009 PARIS
SOMAFI – SOGUAFI	Zone Industrielle des Mangles	97232 LE LAMENTIN
SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT	5, rue André Lardy	97438 SAINTE-MARIE
TOYOTA FRANCE FINANCEMENT	Succursale France	92423 VAUCRESSON
UNOFI CREDIT – UNION NOTARIALE FINANCIERE DE CREDIT	7, rue Galvani	75807 PARIS CEDEX 17
VOLKSWAGEN BANK GMBH	Bâtiment Ellipse, 15 avenue de la Demi Lune CS 30001 Roissy en France	95735 ROISSY CHARLES DE GAULLE CEDEX

Charte de la Médiation ASF

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et au décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, ainsi qu'à l'article L 316-1 du Code monétaire et financier et à la recommandation n°2013-10 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013, la charte de la Médiation de l'Association française des Société Financières (ASF) est ainsi rédigée :

ARTICLE 1 - INSTITUTION D'UN MÉDIATEUR

Les adhérents de l'ASF ont mis en place des structures internes de dialogue capables de rechercher des solutions amiables aux litiges survenant avec leur clientèle de particuliers. II est cependant des cas où de telles solutions ne peuvent être trouvées.

Depuis mai 1995, l'ASF met à la disposition de ses membres et de leurs clients un Médiateur. Il est accessible dans les conditions fixées par la présente charte.

Tout établissement qui reconnaît la compétence du Médiateur doit le faire par écrit et pour l'ensemble des litiges mentionnés à l'article 4 ci-après.

ARTICLE 2 - DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

Après consultation préalable des organisations de consommateurs participant aux travaux de concertation à l'ASF, le Médiateur est nommé et renouvelé par le Conseil de l'ASF pour une durée de trois ans.

Le médiateur ne peut pas être en situation de conflit d'intérêts. Son mandat est irrévocable, sauf cas de force majeure. Il est exclusif de toute autre fonction exercée dans une entité susceptible d'entrer, directement ou indirectement, dans son champ de compétence.

ARTICLE 3 - MISSION ET MOYENS DU MÉDIATEUR

La médiation est un mode conventionnel de règlement extrajudiciaire des litiges. 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 au dispositif de médiation.

Indépendant, en droit et en fait, de l'ASF, le Médiateur remplit sa mission de rapprochement des parties dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

L'ASF assure au Médiateur, qui dispose d'un budget distinct, les moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

ARTICLE 4 - CHAMP DE COMPÉTENCE

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs 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 et de produits d'épargne 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.

En revanche, il n'intervient pas dans la décision d'acceptation ou de refus du financement.

II est aussi compétent pour connaître 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.

Le Médiateur est également compétent pour intervenir :

- 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 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 ;

- pour des litiges ayant trait à l'application du Code de conduite volontaire européen relatif à l'information précontractuelle concernant les prêts au logement.

ARTICLE 5 - RECEVABILITÉ DE LA SAISINE DU MÉDIATEUR

Après avoir admis sa compétence au sens de l'article 4 ci-dessus, le Médiateur vérifie la recevabilité du dossier en s'assurant que :

- le client, après avoir épuisé les voies de recours internes auprès de l'établissement (agences, services consommateurs....), 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 ;
- 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 ;
- la demande du client auprès du Médiateur n'a pas été introduite dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, de la recevabilité de sa saisine.

Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus, que le Médiateur dispose d'un délai de trois mois pour leur répondre et que ce délai peut être prolongé, en cas de litige complexe.

Le demandeur a la possibilité de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute autre personne de son choix, et également de recourir à un expert.

ARTICLE 6 - LA PROCÉDURE

La procédure de médiation est gratuite.

Le Médiateur instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles il communique directement en tant que de besoin. Il transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

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

La saisine du Médiateur suspend la prescription dans les conditions prévues par les articles 2238 du code civil et L 316-1 du code monétaire et financier.

Lorsque le Médiateur est saisi, le recours à un tribunal, par l'une des parties, interrompt définitivement sa mission.

ARTICLE 7 - AVIS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur porte directement à la connaissance des parties, en termes simples et motivés, sa position. Il peut être amené à rendre, en équité, un avis formel si un désaccord persiste au terme de l'instruction de son dossier.

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties.

Lorsque l'établissement suit l'avis du Médiateur, il doit le rendre destinataire du courrier qu'il adresse au client pour acter son accord.

Lorsque l'établissement décide de ne pas suivre l'avis du Médiateur, la Direction Générale en informe par un courrier motivé le client et le Médiateur.

Le consommateur garde la possibilité de saisir du litige une juridiction, et la décision du Médiateur peut être différente de celle rendue par un juge.

ARTICLE 8 - 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 par une mention 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.

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

Article 9 - 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.

Version du 21/03/16

Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF

ARMAND PUJAL

Diplômes : Maîtrise de Sciences Economiques et Diplôme d'Etudes Approfondies de l'Université de Paris Dauphine option Finances (master 2)

Carrière : Entré à la Banque de France en 1971, comme adjoint de direction, il intègre l'Inspection en 1976 comme auditeur interne, puis comme chef de mission en 1982 auprès de la Commission Bancaire. Secrétaire de l'Inspection en 1986, il est détaché à la Federal Reserve Bank of New York en 1988, avant d'être affecté en 1990 à la Direction Générale des Services Etrangers.

Par la suite appelé à exercer, de 1997 à 2003, les fonctions de Secrétaire général adjoint de la Commission Bancaire, il a eu à superviser les activités des établissements de crédit.

Caissier général en novembre 2003, il a eu en outre sous sa responsabilité, en octobre 2008, l'ensemble des attributions dévolues au réseau de la Banque de France au titre des entreprises mais aussi des particuliers.

Depuis 2011 et jusqu'à son départ en retraite le 1er décembre 2012, il a exercé les fonctions de Secrétaire général recouvrant la gestion financière, l'ensemble des activités support et les systèmes d'information.

Depuis décembre 2012, il assure les fonctions de Médiateur de l'ASF et est membre, à ce titre, du Club des Médiateurs de Services au Public*, et du réseau FIN-NET**.

Décoration : Chevalier de la Légion d'Honneur

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

** Réseau européen de traitement extra-judiciaire des plaintes concernant les services financiers. http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm

L'équipe du Médiateur de l'ASF

ALAIN DAIREAUX - Juriste

FRÉDÉRIQUE GOTTELAND-CAZABAT - Juriste

CAMILLE DOGUET - Juriste

MARILENA VOISIN MANEA - Assistante

ENZO PACCA - Apprenti

A quel moment faire appel au Médiateur de l'ASF ?

Votre contrat de financement a été souscrit pour des besoins non professionnels. Vous rencontrez une difficulté.

Votre conseiller

Contactez votre conseiller par courrier ou par téléphone et tentez de trouver avec lui une solution.

Service consommateur

Si cette solution n'aboutit pas, saisissez le service client de votre établissement qui dispose d'un délai de 2 mois pour vous répondre.

Votre dossier, adressé par courrier, devra contenir le motif exact de votre réclamation et éventuellement la copie des pièces justificatives.

Vous avez épuisé les voies de recours internes à l'établissement et votre litige persiste.

Vous faites appel au Médiateur de l'ASF

ATTENTION !

LE MEDIATEUR POURRA REFUSER VOTRE COURRIER SI VOTRE LITIGE

- concerne l'élaboration d'un plan de surendettement,
- concerne une décision d'acceptation ou de refus de financement,
- a déjà fait l'objet d'une procédure judiciaire ou d'une décision de justice,
- porte sur une demande manifestement infondée ou abusive,
- a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur,
- n'entre pas dans le champ de compétences du médiateur (cf. supra),
- et si vous introduisez votre demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de votre réclamation écrite auprès d'un professionnel.

ASF
Association Française
des Sociétés Financières

Le Médiateur de l'ASF
24, avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17
www.asf-france.com/mediation

Conception : JCh Moreau Consultants