ASF
Association Française
des Sociétés Financières

LE MÉDIATEUR

AUPRÈS DE
L'ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES
SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

Rapport 2019

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

Sommaire

p.4 *Avant-propos*

p.6 *L'activité du Médiateur de l'ASF en 2019*

p.6 Les saisines reçues par le Médiateur

p.6 L'origine des dossiers soumis au Médiateur

p.7 Les dossiers éligibles à la Médiation

p.9 Les saisines en ligne

p.10 La répartition des dossiers par établissement

p.11 Durée moyenne nécessaire au traitement des dossiers

p.12 *Principales questions rencontrées par le Médiateur*

p.13 Les incidents de compte

p.15 Les utilisations frauduleuses de carte et les cas d'escroquerie

p.17 Les assurances

p.18 La souscription du crédit

p.19 Les frais bancaires

p.20 Les contestations de solidarité en matière de crédit

p.22 *Résultats de l'intervention du Médiateur*

p.25 *La location avec option d'achat en Médiation*

p.28 *Annexes*

Avant-propos



ARMAND PUJAL
Médiateur auprès de l'ASF

> *« L'évolution de l'activité constatée en 2019 fait encore apparaître une très forte progression du nombre de dossiers examinés. »*

L'évolution de l'activité constatée en 2019 fait encore apparaître une très forte progression du nombre de dossiers examinés, confortant ainsi un mouvement à la hausse qui était déjà apparu, mais dans une moindre mesure, en 2018, en rupture avec la stabilité observée les années précédentes.

C'est ainsi que le nombre de réclamations reçues (3 073) comme celui des réclamations éligibles (1 231) se sont respectivement accrus de 58 % et 38 % par rapport aux volumes enregistrés en 2018 (soit 1 940 et 894), ces derniers étant déjà en augmentation de l'ordre de 18 % par rapport à 2017.

Outre une plus grande facilité d'accès à la médiation, avec l'utilisation croissante depuis 2018 de la saisine en ligne qui représente désormais plus du tiers du total de nos saisines, cette progression de nos interventions s'explique également par l'adhésion de nouveaux participants.

Mais plus généralement il convient de noter que celle-ci dépend dans une large mesure de l'évolution de l'activité de nos adhérents. Ainsi, la reprise constatée ces dernières années dans le secteur des crédits à la consommation, notamment dans le compartiment des financements d'automobiles qui a bénéficié d'une demande très soutenue, comme l'orientation très dynamique du secteur des moyens de paiement, ont sans aucun doute contribué à la forte progression qui a été constatée.

D'une année sur l'autre, le taux de recevabilité des saisines (40 %) ne s'est encore guère amélioré malgré la mise en place, au dernier trimestre, d'un dispositif d'admission plus contraignant pour les saisines en ligne. L'exigence des pièces attestant de la saisine préalable des services consommateurs des établissements concernés a ainsi eu pour effet, depuis le dernier trimestre de l'année, de réduire sensiblement les rejets pour non-respect des règles procédurales.

Dans la continuité du rapport précédent, où il était fait état d'une plus grande variété des litiges examinés par rapport aux années antérieures, la part des réclamations concernant les crédits à la consommation, tout en étant toujours dominante (52 % des dossiers), s'est encore amoindrie au bénéfice des litiges relatifs aux services de paiement (26 %) ou aux financements immobiliers (20 %).

L'une des priorités de l'année a été à la fois d'absorber ce volume croissant d'activité, tout en acquérant parfois une expérience nouvelle par rapport aux compétences habituelles du service dans le domaine du crédit à la consommation.

À cet égard la progression des fraudes concernant les services de paiement en ligne a retenu toute notre attention par les pratiques mises en œuvre pour tromper la vigilance des clients. Nos interventions ont dû notamment intégrer la traçabilité des communications numériques pour appréhender la complexité croissante des moyens utilisés par les escrocs pour s'introduire dans les espaces client de leurs cibles.

Notre instruction de ces dossiers s'en est trouvée nécessairement alourdie par la recherche de tout un ensemble d'indices devant nous permettre de reconstituer le plus fidèlement possible les conditions de survenance des escroqueries évoquées.

Dans un autre registre, à la suite du recours croissant ces dernières années aux contrats de location achat pour l'acquisition de véhicules, nous avons été particulièrement sollicités par des réclamations portant sur les conditions de restitution de ces véhicules au terme des locations, avec notamment l'exigence d'une expertise technique.

Dans bien des cas, il s'avère que les locataires ont mal interprété ou ont été mal informés des obligations qui leur incombent et nous ne pouvons à ce titre qu'inciter les établissements concernés à mieux sensibiliser, lors de la souscription des contrats, leurs clients sur les dispositions contractuelles qui leur seront appliquées.

D'une manière générale nous sommes encore trop souvent saisis par des requêtes portant sur des demandes d'informations, de documents que les réclamants n'ont pas pu ou su se procurer auprès des établissements. Même si la recevabilité de ces requêtes en médiation est admise, il est toutefois regrettable de constater qu'avec la forte progression des réclamations le médiateur soit ainsi appelé à connaître d'attentes, ne résultant pas en définitive de litiges ou de différences d'interprétation, qui auraient pu être satisfaites autrement auprès des services des établissements concernés.

Ce constat est d'autant plus justifié que les conditions d'exercice de la médiation de la consommation ont sensiblement évolué ces dernières années à la suite de l'adoption d'un nouveau cadre légal et règlementaire. Notre dispositif d'intervention a ainsi été aménagé, depuis la mise en application de ces textes, pour privilégier la qualité de la médiation, en précisant par une information appropriée sur notre site internet la finalité de nos interventions et les conditions à satisfaire pour y recourir.

De même, la mise en place en 2019 d'un nouveau dispositif de gestion de l'ensemble de nos données, avec l'intégration directe des saisines en ligne et dans un proche avenir celle des échanges avec nos correspondants, a pour effet d'alléger sensiblement les tâches administratives au bénéfice du temps consacré à l'instruction des dossiers ou à la formation continue des collaborateurs.

À cet égard il convient de mentionner les actions de formation assurées par le Cercle des Médiateurs bancaires comme celles du Club des Médiateurs de services au Public, auxquelles nous participons avec la plus grande assiduité afin d'actualiser nos connaissances et partager nos expériences de la médiation.

Cette constante adaptation est ainsi mise à profit pour absorber la forte progression des saisines dans des délais de traitement acceptables, qui restent en moyenne inférieurs aux 90 jours prévus lors de la notification de la recevabilité des demandes. De même elle contribue aussi au maintien d'une forte adhésion aux propositions présentées puisqu'à l'instar des années précédentes seulement 3 % des avis défavorables (42 % des avis au lieu de 56 % en 2018) ont été contestés.

> « L'analyse approfondie des dossiers a permis d'obtenir au bénéfice de nos réclamants des avantages financiers conséquents d'un montant global de 537 000€. »

Enfin, l'analyse approfondie des dossiers a permis d'obtenir au bénéfice de nos réclamants des avantages financiers conséquents d'un montant global de 537 000€.

Cette capacité d'adaptation a été récemment mise à l'épreuve avec la survenance de la crise sanitaire, au cours de laquelle nous avons pu, grâce à l'expérience acquise de notre nouveau système de gestion et le recours à une collaboration en réseau, traiter en télétravail les réclamations reçues tout en préservant la qualité des échanges professionnels à distance.

L'activité du Médiateur de l'ASF en 2019

Les saisines reçues par le Médiateur

Au cours de l'année 2019, le Médiateur de l'ASF a reçu 3 073 saisines contre 1 940 en 2018, soit une augmentation de 58 % sur un an.

Toutefois, en raison d'un changement de traitement des dossiers, intervenu au début de l'année 2019, ce pourcentage de 58 % est à minorer.

Avec l'ancien système d'enregistrement des dossiers, le nombre de dossiers traités en 2019 se serait élevé à 2 654, soit 3 073 saisines reçues - 419 dossiers déclarés non recevables dans un premier temps, puis recevables dans un second temps, mais avec un nouveau numéro d'enregistrement, alors qu'auparavant ils conservaient la même référence de dossier.

Au final, s'il n'y avait pas eu de modification du mode d'enregistrement des dossiers, l'augmentation du nombre de saisines d'une année sur l'autre aurait été de 37 %. Cette augmentation peut également s'expliquer, pour partie, par l'arrivée en 2019 d'un nouvel adhérent à la médiation et par la progression importante du nombre de saisines pour deux autres adhérents.

Sur ce total de 3 073 saisines, 21 concernaient des adhérents de l'ASF n'ayant pas reconnu la compétence de son médiateur et 63 une société non adhérente à l'ASF.

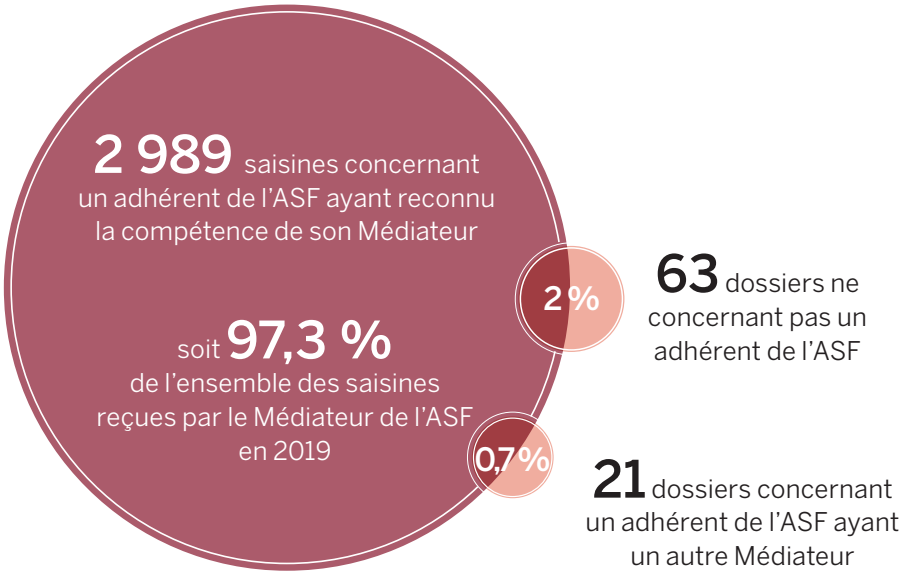
Il restait donc 2 989 saisines concernant bien un membre de l'ASF ayant reconnu la compétence de son médiateur, soit 97,3 % du total des saisines, contre 93,4 % en 2018.

Le nombre de saisines concernant un adhérent de l'ASF reçues par mois s'élève à 249 contre 151 l'année précédente, tout en tenant compte de la modification introduite en 2019 dans l'enregistrement des dossiers.

L'origine des dossiers soumis au Médiateur

En 2019, 85 saisines reçues par le médiateur avaient pour origine un professionnel du droit (avocat, notaire ou compagnie d'assurance intervenant au titre de la protection juridique du requérant) et 55 une association de consommateurs.

Répartition des 3 073 demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2019



Les dossiers éligibles à la Médiation

Le nombre de saisines recevables à la Médiation de l'ASF a fortement augmenté.

Il est passé **de 895 saisines en 2018 à 1 231 en 2019**, soit une progression de 37,50 %.

La moyenne mensuelle des dossiers éligibles à la médiation s'élève à 102,5 et celle des dossiers non éligibles à 146,5.

La répartition des 1 231 dossiers éligibles à la médiation est la suivante :

- 641 concernant le crédit à la consommation
- 319 concernant les services de paiement
- 251 concernant le financement immobilier
- 13 concernant les cautions
- 7 concernant des placements financiers.

Par rapport à l'année précédente, nous pouvons relever que le secteur du crédit à la consommation a connu une augmentation du nombre de dossiers de 20 %, celui des services de paiement de 32 % et celui du financement immobilier de 134 %.

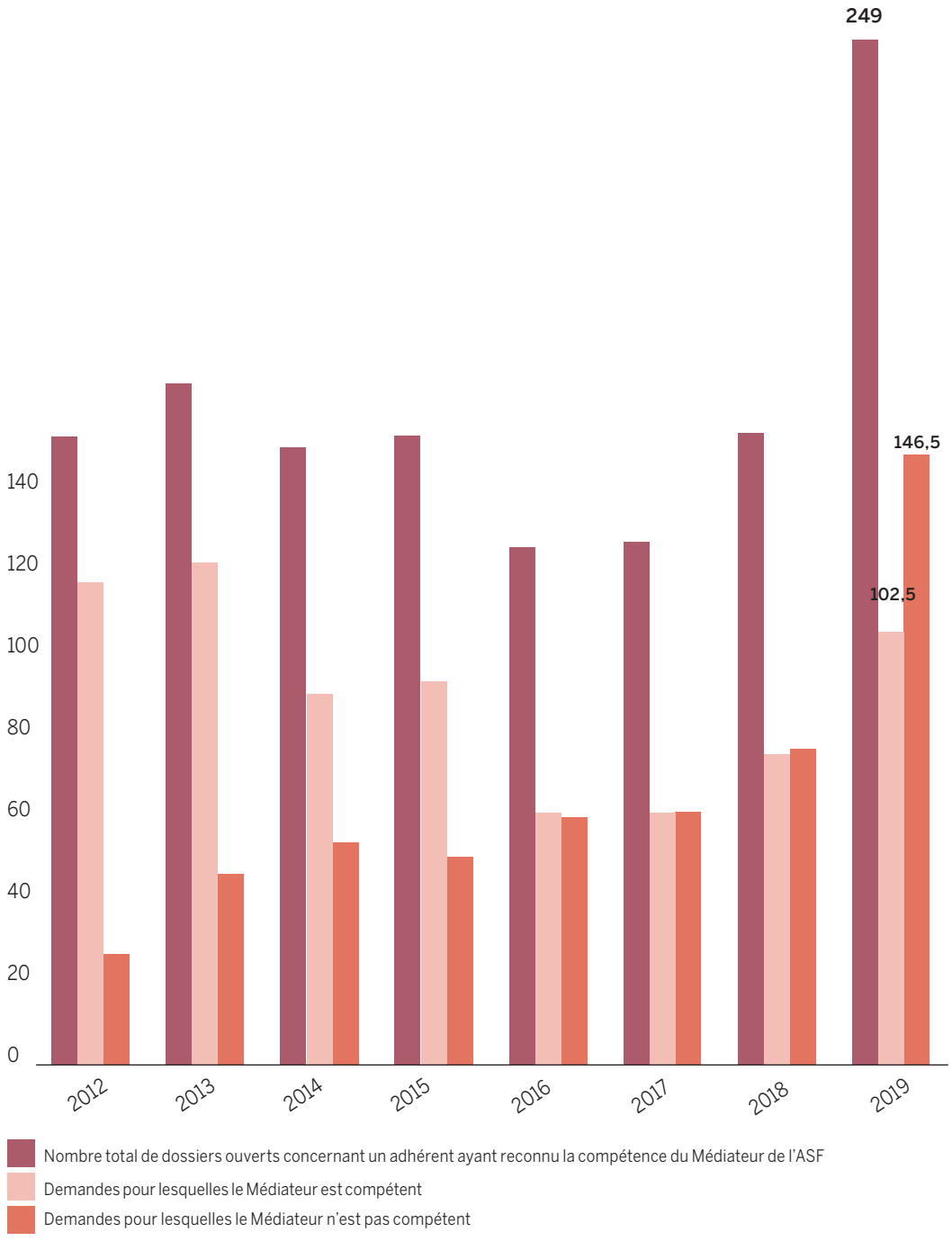
Évolution du traitement des saisines

	2018	2019
Saisines concernant un adhérent à la Médiation	**1 812**	**2 989**
Saisines n'entrant pas dans le champ de compétence de la Médiation en raison :	**- 146**	**- 216**
- d'une procédure judiciaire en cours ou devenue définitive	25	25
- d'un refus de financement	30	16
- d'un financement professionnel	21	26
- de demandes ne concernant pas la Médiation de l'ASF	70	149
Saisines de particuliers n'ayant pas préalablement contacté l'établissement concerné	**- 550**	**- 1 254**
Saisines dans l'attente d'une réponse de l'établissement	**- 221**	**- 288**
Nombre des saisines éligibles	**895**	**1 231**

Dossiers ouverts pour des adhérents ayant reconnu la compétence du Médiateur
(moyennes mensuelles)

249 dossiers ouverts concernant un adhérent
ayant reconnu la compétence du Médiateur auprès de l'ASF

102,5 demandes pour lesquelles le Médiateur est compétent
146,5 demandes pour lesquelles le Médiateur n'est pas compétent



Les saisines en ligne

En 2019, le nombre de saisines en ligne a poursuivi sa progression. Avec 1 100 saisines en ligne contre 637 en 2018, soit une augmentation de 72 % par rapport à l'année précédente, elles ont représenté en 2019 36 % du total des saisines, contre 33 % en 2018.

Dans 67 % des cas, ces saisines en ligne n'étaient pas recevables à la médiation.

Toutefois, depuis le 1er octobre 2019, notre système de saisine en ligne rejette automatiquement les dossiers ne comprenant pas les justificatifs de la saisine préalable des services consommateurs de nos adhérents ou de l'absence de réponse. Il est encore trop tôt pour évaluer l'impact de cette dernière mesure.

À noter que pour les saisines par courrier, le nombre de dossiers irrecevables s'élève à 863, soit 44 % du total des courriers (1 973).



www.asf-france.com/mediation

La répartition des dossiers par établissement

En 2019, le nombre de sociétés concernées par au moins une saisine éligible à la médiation a diminué. Il est passé de 44 sociétés à 39, soit 5 de moins.

Il y a moins de sociétés concernées par une seule saisine. Elles sont passées de 13 en 2018 à 5 en 2019, alors que nous avons 4 sociétés en 2019, au lieu d'une seule en 2018, pour lesquelles le médiateur a eu à traiter plus de 100 recours.

Nombre de dossiers	Nombre d'établissements de crédit concernés
1 dossier	5
2 à 5 dossiers	14
6 à 10 dossiers	3
11 à 20 dossiers	4
21 à 50 dossiers	4
51 à 100 dossiers	5
Plus de 100 dossiers	4
Total des établissements de crédit	**39**

Durée moyenne nécessaire au traitement des dossiers

Pour l'année 2019, la durée moyenne de traitement des dossiers, entre la date de saisine du client et la fin de la médiation, est de 96 jours, se décomposant comme suit :

- 13 jours écoulés entre la date de réception de la saisine et le courrier annonçant au client la recevabilité de son dossier ou sa non-recevabilité ;
- et 83 jours écoulés entre la date du courrier annonçant la recevabilité du dossier et celle de sa clôture.





Principales questions rencontrées par le Médiateur

Répartition des causes de saisine en pourcentage (%)

Questions posées	Répartition des dossiers				
(Par ordre décroissant pour le dernier exercice)	2016	2017	2018	**2019**(%)	**2019** (nbre)
Incidents de compte	7 %	8 %	18 %	**11 %**	**135**
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	3 %	5 %	9 %	**10 %**	**126**
Problèmes d'assurance	10 %	12 %	6 %	**9 %**	**115**
Cas d'escroquerie	3 %	3 %	5 %	**7,5%**	**93**
Remboursements anticipés	13 %	10 %	7 %	**7 %**	**85**
Réaménagements de dettes	7 %	7 %	6 %	**6,5 %**	**79**
Décomptes (contestations ou demandes d'explications)	10 %	9 %	6 %	**6 %**	**64**
Inscriptions FICP	6 %	7 %	5 %	**4 %**	**53**
Demandes de documents	2 %	2 %	2 %	**4 %**	**50**
Restitutions du véhicule (LOA)				**4 %**	**48**
Contestations de souscription d'un prêt	3 %	4 %	4 %	**3 %**	**41**
Dossiers contentieux	5 %	8 %	4 %	**3 %**	**39**
Contestations de frais bancaires	2 %	2 %	3 %	**3 %**	**39**
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	2 %	2 %	2 %	**2 %**	**24**
Litiges sur du matériel ou des services financés	5 %	3 %	3 %	**2 %**	**23**
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	3 %	3 %	2 %	**2 %**	**21**
Résiliations de crédit	4 %	3 %	3 %	**2 %**	**21**
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	5 %	2 %	4 %	**1,5 %**	**19**
Divers (1)	10 %	10 %	11 %	**12,5 %**	**156**
Nombre total des questions	757	757	895	**100 %**	**1 231**

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

LES INCIDENTS DE COMPTE

Avec 135 saisines recevables au cours de l'année 2019, les litiges concernant les incidents de compte figurent cette année encore à la première place du classement.

S'agissant de litiges recouvrant l'ensemble des modalités de fonctionnement des comptes, de l'ouverture à la clôture, des contestations de débit ou de décompte, cette catégorie concerne des sujets très diversifiés, mais souvent urgents.

Aussi, nous constatons qu'en plus, dans 208 cas, nous avons été contraints de décliner notre compétence, les usagers n'ayant pas saisi le service client préalablement ou attendu leur réponse.

Le paiement autorisé

Monsieur L. a souscrit un contrat de location portant sur un véhicule et a communiqué à cette occasion les coordonnées de sa carte de paiement. Il conteste ensuite un débit de 3 200 € imputé à son compte à l'initiative du loueur et considère que ce débit correspond à une transaction non autorisée.

Conformément à la règlementation en vigueur, le prestataire de services de paiement a crédité le compte de la somme contestée et a procédé à un examen du dossier en se rapprochant du commerçant.

Art L.133-18 du Code monétaire et financier, « *En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L. 133-24, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse au payeur le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé* » .

Ce dernier a communiqué à l'établissement la copie du contrat signé du client, le bon de sortie du véhicule et une facture. Il est apparu que le véhicule avait fait l'objet d'un vol à Bari alors qu'il était stationné sur la voie publique. Il en a résulté la perception de la franchise facturée en cas de vol, qui a été imputée au débit du compte du client pour un montant de 3 200 €. En effet nous avons constaté, après analyse du contrat, que si le montant de cette franchise s'élevait à 1 600 € en cas de vol du véhicule, il était majoré à 3 200 € lorsque le vol se produisait, comme ce fût le cas, en Campanie ou dans les Pouilles « *in case of theft happened in Campania and Puglia the above theft excess is doubled* ».

Nous avons ainsi expliqué au client que l'établissement en sa qualité d'intermédiaire en opération de paiement avait procédé aux vérifications auprès du commerçant et finalement exécuté l'opération en se fondant sur l'engagement contractuel de Monsieur L. à l'égard du loueur, celui-ci prévoyant expressément une franchise de 3 200 € en cas de vol du véhicule dans la zone géographique concernée.

CAS PRATIQUE

Le paiement non autorisé

Monsieur G. nous sollicite, car à la suite d'un séjour en Italie, il souhaite le remboursement de la somme de 1 000 €, celle-ci lui ayant été imputée sans son autorisation par le responsable de l'hôtel dans lequel il a séjourné et réservé par l'intermédiaire du site en ligne www.booking.com.

Après avoir suspendu l'opération, notre adhérent a finalement débité le client en faisant valoir que Monsieur G. avait volontairement communiqué les références de sa carte afin d'effectuer sa réservation sur le site www.booking.com. Or, selon les conditions générales de ce site, « *à partir du moment où vous effectuez une Réservation de Voyage, nous (Booking) agissons uniquement en qualité d'intermédiaire entre vous et le Fournisseur de Voyage, en transmettant les détails de votre réservation au(x) Fournisseur(s) de Voyage concerné(s) et en vous envoyant un e-mail de confirmation pour et au nom du Fournisseur* ».

Pour justifier le montant du débit, l'hôtelier a par ailleurs fourni à notre adhérent une facture des travaux réalisés et les échanges de mails avec le site Booking. En effet, il affirme que Monsieur G. aurait créé un désordre dans l'hôtel et volontairement endommagé la salle de bain de la chambre qu'il a occupée avec sa compagne.

Monsieur G. de son coté affirme que cette somme a été débitée de son compte peu de temps après avoir laissé un commentaire négatif sur la page de l'hôtel sur le site Booking.com. Il en déduit que l'hôtelier aurait agi par vengeance.

Nous avons longuement instruit ce dossier avec notre correspondant.

Certes, ce dernier n'intervient là encore qu'en qualité d'intermédiaire en opération de paiement, et ne peut se positionner dans le litige intervenu entre son client et le commerçant, ce dernier produisant un contrat et une facture.

Nous avons toutefois fait valoir que le mandat qui avait été donné à notre adhérent portait sur des frais de séjour de l'ordre de 200 € et que cette somme complémentaire de 1 000 € paraissait disproportionnée au regard du prix initial du séjour. Il aurait donc été opportun dans ce cas d'interroger le client.

Nous avons également constaté que la date de la facture était postérieure à celle de l'ordre de débit de l'hôtelier et que le montant était exorbitant au regard des travaux réalisés, en l'espèce le changement d'une chasse d'eau. Par ailleurs, nous étions surpris que l'hôtelier ait bloqué cette chambre pendant plusieurs jours avant de réaliser ces travaux, certes indispensables, mais banals, en pleine saison estivale...

En outre, nous avons constaté que les reproches faits par Monsieur G. sur la qualité de l'hôtel dans le cadre de son commentaire sur booking.com étaient corroborés par des commentaires plus anciens de clients également mécontents.

Après avoir partagé nos doutes avec notre adhérent, ce dernier a d'autant plus admis de rembourser en totalité Monsieur G., que les conditions générales de Booking ne prévoyaient pas que les données de la carte de paiement utilisées pour la réservation seraient transmises par la plateforme de réservation à l'hôtel pour la prise en charge de dégradations intentionnelles. Monsieur G. n'avait donc pas autorisé l'hôtelier à utiliser les données de sa carte pour se faire rembourser ces frais.

LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES DE CARTES ET LES ESCROQUERIES

En 2019, les utilisations frauduleuses de cartes et les vols progressent toujours par rapport aux années précédentes. L'ensemble représente 126 dossiers contre 81 en 2018, soit un pourcentage de 10 % du nombre total de saisines recevables.

Les réclamations reçues sont variées mais sont le plus souvent consécutives à des vols de carte, à des achats effectués sur internet ou à des détournements de la procédure de 3D Secure.

Nous relevons une similitude des modalités mises en œuvre pour l'utilisation frauduleuse des cartes bancaires, le plus souvent sur internet : le porteur de la carte est d'abord victime d'une opération d'hameçonnage. Ce procédé doit permettre de récupérer les données de connexion des utilisateurs de cartes par le biais de courriels frauduleux, dont l'apparence vise à convaincre le destinataire qu'il s'agit bien d'un message émis par son établissement bancaire.

Une fois les données de connexion personnelles obtenues, les fraudeurs les utilisent pour se connecter sur les espaces clients des porteurs de cartes. Ils ajoutent un compte bénéficiaire d'un virement et utilisent le numéro de téléphone, qu'ils se sont procuré par leur accès à l'espace personnel, pour appeler le porteur de la carte en se présentant comme un conseiller clientèle. Avec toutes les informations personnelles sous leurs yeux, ils gagnent la confiance du porteur de carte. Ils arrivent à obtenir la communication du code secret permettant de valider le virement à l'aide d'un code envoyé par SMS sur le téléphone portable du porteur de carte. Ce code permet la validation du virement. L'escroc peut alors virer les fonds sur le compte qu'il a ouvert.

Enfin, pour le vol de cartes bancaires, il est rare que l'établissement bancaire ne prenne pas en charge les utilisations frauduleuses qui en découlent. Seules en effet la négligence grave ou la faute du porteur de carte peuvent conduire à un refus au titre de l'article L.133-16 du Code monétaire et financier. La preuve de cette négligence, dont la charge incombe à l'établissement bancaire, est souvent difficile à rapporter en dehors des cas où l'exposé des faits par le porteur de la carte permet de lui en attribuer la responsabilité. Il nous arrive de rencontrer des cas pour lesquels c'est un proche de la victime qui est à l'origine d'achats contestés que ce soit par Internet ou par utilisation physique de la carte.



CAS PRATIQUE

Négligence et utilisation frauduleuse de la carte bancaire

Monsieur V. souhaite obtenir le remboursement des sommes prélevées sur son compte bancaire.

En effet, il conteste être à l'origine d'une demande de montée de gamme de sa carte bancaire.

Rappelons que selon la procédure prévue par l'établissement pour valider l'émission d'une nouvelle carte, le détenteur, en l'occurrence Monsieur V., doit faire le choix d'un code secret, en se connectant sur son espace personnel, à partir d'identifiants dont il est seul à avoir connaissance.

Or, à la suite de cette demande, dont Monsieur V. affirme ne pas avoir été à l'origine, un nouveau code a été choisi permettant à l'établissement de procéder à l'émission d'une nouvelle carte qui a été envoyée au domicile de Monsieur V.

Même si Monsieur V. affirme ne pas être à l'origine de ces initiatives et opérations qu'il conteste, il n'en est pas moins vrai qu'un tiers a pu avoir accès à ses identifiants et code personnels, ainsi qu'à sa boîte postale, afin de se procurer le code confidentiel et la nouvelle carte bancaire.

En conséquence, l'établissement a estimé ne pas pouvoir donner suite à sa demande en faisant valoir qu'en n'ayant pas pris les mesures raisonnables pour préserver la sécurité de ses données personnalisées, Monsieur V. a fait preuve de négligence au sens de l'article L. 133-16 du Code monétaire et financier.



LES ASSURANCES

Au cours de l'année 2019, le nombre de litiges concernant le secteur des assurances a presque doublé, en passant de 59 à 115 dossiers, soit au total 9 % des litiges recevables à la Médiation de l'ASF.

Parmi ces dossiers, ce sont les refus de prise en charge au titre du décès ou de l'incapacité de travail qui ont surtout progressé en 2019, en passant de 19 à 52 dossiers, alors que les réclamations portant sur des pertes d'emploi diminuent de 6 à 3 dossiers.

De même, nous pouvons relever une augmentation des dossiers portant pour l'essentiel sur des garanties complémentaires à des véhicules. Ils sont passés de 8 à 19 dossiers d'une année sur l'autre.

Enfin, les litiges concernant les résiliations d'assurances augmentent également et passent de 5 à 13 dossiers, alors que les dossiers portant sur la souscription d'assurances demeurent stables d'une année sur l'autre, avec 13 dossiers transmis.

Bien souvent, nous relevons dans les dossiers une incompréhension de la part des emprunteurs sur les assurances qu'ils souscrivent, ces derniers étant surtout intéressés par les conditions de leur crédit.

Il est nécessaire de rappeler l'importance pour l'emprunteur de bien vérifier les garanties qui lui sont proposées et leurs modalités de souscription. De même, les prêteurs doivent veiller aux messages à faire passer aux emprunteurs pour que ces derniers aient connaissance de toutes les informations utiles en la matière.

Bien entendu, pour les assurances décès et incapacité de travail, le prêteur doit apporter une attention toute particulière à leur souscription et bien informer les emprunteurs des conséquences de leurs déclarations, notamment de bonne santé, sur une éventuelle prise en charge à venir ou sur un refus d'intervention.

CAS PRATIQUE

Défaut d'enregistrement de la souscription de l'assurance

Monsieur T. nous a saisis pour demander la prise en charge du remboursement de son emprunt immobilier à la suite du décès de son épouse co-emprunteuse.

Tous deux avaient souscrit un prêt principal et un prêt à taux 0 %, et seul ce dernier était couvert par l'assurance décès – invalidité – incapacité de travail.

Après vérification des pièces du dossier, il est apparu qu'une première offre de prêt a bien été émise à hauteur de 100 % sur les deux têtes pour les deux contrats (prêt principal et prêt à taux 0 %).

La première offre de prêt n'étant pas retournée dans les temps, une deuxième offre de prêt a été éditée, mais alors seul le prêt à taux 0 % était garanti par l'assurance. Les emprunteurs signent cette deuxième offre de prêt, mais ne la datent pas. Elle est non conforme, et une troisième offre de prêt est alors éditée, mais, comme pour la seconde, seul le prêt à taux 0 % est garanti par l'assurance.

Ce n'est qu'après le décès de Madame T. que son mari découvre que son épouse n'était pas garantie pour le prêt principal.

Certes, Monsieur et Madame T. n'ont pas réagi, quant à la suppression de l'assurance du prêt principal, au moment de la signature de la 3ème offre de prêt, mais c'est la première offre de prêt qui a été annexée à la copie exécutoire de l'acte notarié.

Après accord entre le prêteur et l'assureur, ce dernier a décidé de prendre en charge le sinistre pour un montant de 157 698 €, sous réserve du règlement des primes d'assurances impayées depuis l'origine du contrat.

LA SOUSCRIPTION DU CRÉDIT

Cette année, les contestations de souscription de prêt représentent 41 dossiers de réclamation contre 33 en 2018, soit 3 % du total des dossiers recevables.

Les litiges portant sur la souscription de crédits peuvent naître à la suite d'une contestation de signature par l'emprunteur. Ce dernier peut remettre en cause la signature du contrat en indiquant qu'il n'en est pas à l'origine, notamment en cas de signature électronique. Il peut aussi prétendre que sa signature a été usurpée par un tiers, et qu'en conséquence il y a un faux.

De même, nous pouvons être saisis de litiges portant sur un défaut d'information et de conseil de la part de l'établissement bancaire qui n'aurait pas préalablement vérifié la solvabilité de l'emprunteur.

Par ailleurs, nous avons également rencontré des erreurs matérielles dans des offres de prêt, notamment sur les conditions de remboursement des crédits.

Enfin, nous avons été saisis par des souscripteurs qui nous demandent de valider leur interprétation des dispositions contractuelles s'appliquant à leur emprunt. Ainsi, fréquemment nous sommes amenés à constater qu'à la suite d'interprétations erronées, ils n'ont pas respecté leurs engagements, avec pour conséquence la survenance de défauts de paiement.

CAS PRATIQUE

Utilisation spéciale d'un crédit renouvelable

Madame R. a sollicité notre intervention afin d'obtenir des explications sur les conditions financières applicables à l'utilisation de son crédit renouvelable. Elle précise que sa demande de financement par virement sur son compte était assortie d'un taux d'intérêt à 0 %.

La société financière nous a indiqué que Madame R. a bénéficié d'un financement à un taux d'intérêt à 0 % pendant 3 mois. En effet, le taux d'intérêt n'apparaît pas sur les relevés d'opérations de Madame R. pendant une période de trois mois.

Au bout de cette période, cette utilisation spéciale est transférée sur le solde de son compte crédit renouvelable entraînant le calcul d'intérêt au taux contractuel.

En effet, les modalités d'application de ces utilisations spéciales sont précisées dans le contrat de crédit renouvelable signé auparavant par la cliente. Ainsi, la cliente a donné son accord par téléphone pour cette utilisation spéciale, conformément aux dispositions prévues par son contrat de crédit renouvelable.

L'établissement a cependant accepté, à la demande de la cliente, de maintenir le taux à 0 % pendant une année supplémentaire et de résilier l'assurance, afin de diminuer le montant de ses remboursements.

À cet égard, il semble opportun de conseiller aux établissements prêteurs de bien préciser à leurs clients que cette facilité qui leur est offerte n'est qu'une utilisation spéciale de leur crédit renouvelable, et en aucun cas la souscription d'un nouveau contrat de crédit.

LES FRAIS BANCAIRES

Ces dernières années, de nombreux changements ont affecté le traitement des frais bancaires, notamment à travers les dispositions législatives et réglementaires relatives à leur plafonnement.

Ces évolutions ont été ainsi à l'origine d'une augmentation des litiges portant sur des contestations de frais bancaires, d'un nombre de vingt-cinq (25) en 2018 à trente-neuf (39) en 2019.

Le cas des personnes en situation de fragilité financière dont il est fait état, ci-dessous, a particulièrement retenu notre attention. Des critères objectifs et subjectifs permettent de déterminer la cible de l'Offre spécifique destinée à la Clientèle Fragile (OCF), conformément à l'article R.312-4-3 du Code monétaire et financier, pour l'application de l'article L. 312-1-3 du même code.

In fine, tout client éligible à l'OCF devrait pouvoir bénéficier d'un plafonnement des frais bancaires imputés à ses comptes bancaires. Au terme d'un engagement de place de décembre 2018, les établissements ont accepté d'appliquer un plafonnement mensuel fixé à vingt-cinq (25) euros, des frais bancaires dus par une personne bénéficiant de l'offre spécifique. Rappelons toutefois qu'il s'agit là d'un accord de bonne conduite non contraignant.

Les critères retenus par les établissements teneurs de compte pour identifier la clientèle fragile financièrement varient d'un établissement à l'autre. Selon les constatations de la Cour des comptes présentées dans son rapport de juin 2017 sur l'inclusion bancaire et la prévention du surendettement :

« *Pour approcher les revenus, cinq établissements, sur sept, considèrent le niveau des flux créditeurs mensuels, qui doivent, par exemple, être inférieurs à 1 000 € pour un établissement ou à 1 481 € pour un autre établissement. Un établissement considère le solde moyen du compte de dépôt (comme une approximation du reste-à-vivre) qui doit être inférieur à 1 500 € sur les douze derniers mois. Enfin, deux établissements ne fixent pas de niveau de revenu, mais excluent les clients ayant les patrimoines les plus significatifs de leur ciblage.* »

CAS PRATIQUE

Les frais bancaires d'une personne en situation de fragilité financière

Au cours du mois de septembre 2019, Madame L. nous a saisis d'un litige relatif à des frais de rejet de prélèvement, lesquels sont abusifs, selon les indications de la demanderesse. Concomitamment à sa demande de rétrocession des frais de rejet de prélèvement inscrits au débit de son compte, Madame L. a déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France le 23 juillet 2018, lequel a été déclaré recevable le 9 août de la même année.

Après avoir consulté les relevés bancaires de Madame L., il apparaît que de novembre 2018 à mars 2019, un montant global de 513,24 euros a été inscrit au débit du compte bancaire de la cliente à titre de frais de rejet.

Compte tenu de la recevabilité du dossier de surendettement caractérisée le 9 août 2018, la situation financière de Madame L. a été dressée par la Banque de France comme suit :

- Ressources globales : 1 478,00 euros
- Charges globales : 1 400 euros

D'un point de vue juridique, l'article D.133-6 du Code monétaire et financier dispose que :

- « *Pour les incidents de paiement autres que le rejet d'un chèque, les frais perçus par le prestataire de services de paiement du payeur au titre d'un incident ne peuvent excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 €.* »
- « *Les frais perçus par le prestataire de services de paiement du payeur à l'occasion d'un incident de paiement comprennent l'ensemble des sommes facturées par le prestataire de services de paiement du payeur au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes.* »
- « *Lorsque plusieurs demandes de paiement concernant la même opération de paiement ont été rejetées par le prestataire de services de paiement, le payeur peut demander le remboursement des frais perçus au titre de ces incidents au-delà du montant facturé pour le premier rejet. La preuve que ces demandes de paiement concernent la même opération de paiement est apportée par le payeur par tout moyen.* »

Plus spécifiquement, la brochure tarifaire de l'établissement est conforme aux frais appliqués en matière de rejet de prélèvement pour solde insuffisant.

En l'espèce, il appartient à Madame L. d'apporter la preuve que les frais ont été imputés à plusieurs reprises pour un même rejet. Ce qui n'est pas le cas dans le litige qui nous occupe.

Néanmoins, compte tenu de la situation financière de Madame L., l'établissement a accepté de restituer une partie des frais prélevés.

En définitive, outre les critères définis en interne par les établissements, la situation d'un consommateur doit être appréciée à la lumière d'un ensemble d'éléments.

Partant, le caractère éligible à l'OCF d'un client permet de déterminer si le plafond des frais est applicable. Toutefois, il est à préciser que l'engagement pris par les établissements n'est aucunement contraignant.

LES CONTESTATIONS DE SOLIDARITÉ EN MATIÈRE DE CRÉDIT

« *Le cœur suit son instinct, et il ne connaît que la séparation quand plus rien ne lui convient* » (H.F. Amiel). L'union s'envole mais les dettes demeurent. À titre d'illustration comparative, la contestation de solidarité dans le cadre de diverses formes de crédits représente vingt-et-un (21) litiges sur notre activité de 2019, pour un nombre de dix-sept (17) litiges en 2018.

Une convergence vers une problématique commune est à retenir, à savoir le devenir des dettes contractées par l'un des époux durant le mariage ou dans le cadre de toute autre vie commune.

Il est fréquent qu'une séparation conduise une des deux parties à contester des dettes contractées au cours de la vie commune. Cependant, le principe de solidarité s'applique, de plein droit, à certaines dettes. À ce stade, la nécessité de la dépense est soulevée afin de pouvoir retenir un engagement solidaire à la dette.

CAS PRATIQUE

La contestation de solidarité d'un crédit renouvelable par un époux non-signataire

Madame Y. nous saisit d'un litige relatif au paiement d'une dette dans le cadre d'un crédit renouvelable. La demanderesse conteste avoir signé le contrat de prêt litigieux, lequel a été contracté par son ancien conjoint, Monsieur X., seul. Le solde des sommes empruntées s'élève à 5 602,21 euros.

De prime abord, nous avons précisé que le Médiateur de l'ASF n'est pas compétent pour apprécier l'authenticité d'une signature et en tout état de cause, le consentement explicite n'est pas l'unique forme d'acceptation envisageable en la matière.

Dans le litige qui nous occupe, nous rappelons les dispositions de l'article 220, alinéa premier, du Code civil comme suit : « *Chacun des époux a pouvoir pour passer seul les contrats qui ont pour objet l'entretien du ménage ou l'éducation des enfants : toute dette ainsi contractée par l'un oblige l'autre solidairement.* »

Par ailleurs, il est à noter que l'article précité a vocation à s'appliquer à tous les époux, quel que soit le régime matrimonial choisi. Cette disposition d'ordre public ne peut être écartée concernant les dettes contractées durant le mariage.

En l'espèce, le crédit renouvelable a été contracté en juillet 2014 et sur plusieurs années, les sommes ont été versées au fur et à mesure sur le compte joint. Nonobstant la dénégation de signature émise par Madame Y., nous constatons que cette dernière ne pouvait ignorer la dette contractée durant plusieurs années. A fortiori, le mandat de prélèvement des échéances du prêt, et les coordonnées du compte bénéficiaire des sommes successivement utilisées correspondent au compte joint de Madame Y. avec son ancien époux (Monsieur X.).

Dans de telles circonstances, l'établissement a retenu l'engagement conjoint et solidaire à la dette, considérant que le crédit renouvelable avait été contracté par Monsieur X. pour les besoins du ménage. Par application des dispositions de l'article 220 du Code civil, Madame Y. était tenue conjointement et solidairement des sommes inscrites au crédit de son compte-joint, inhérentes au crédit renouvelable.

Or, il apparaît des éléments mis à notre disposition que Madame Y. s'est séparée de son conjoint. À cet égard, nous sommes intervenus auprès de l'établissement afin de faire état de ce changement de situation, et faire valoir une exclusion du domaine de la solidarité, à titre exceptionnel.

En principe, la dissolution de l'union n'emporte pas nécessairement une désolidarisation de fait, à l'instar de ce que prévoient les dispositions légales prévues à l'article 220. Ainsi, les dettes contractées, pour l'entretien du ménage, demeurent dues par les époux, solidairement.

Néanmoins, l'établissement a accepté de renoncer à l'application de l'article 220 du Code civil et de renoncer aux sommes solidairement dues, sous réserve de transmettre la copie du jugement de divorce, dans les plus brefs délais.

En définitive, il est important de rappeler que dans des cas similaires, de nombreux critères sont à prendre en considération, notamment le solde du crédit. La solidarité peut être exclue, au sens des alinéas 2 et 3 de l'article 220 du Code civil :

- « *Pour des dépenses manifestement excessives, eu égard au train de vie du ménage, à l'utilité ou à l'inutilité de l'opération, à la bonne ou mauvaise foi du tiers contractant.* »

- Si les contrats « *n'ont été conclus du consentement des deux époux, pour les achats à tempérament ni pour les emprunts à moins que ces derniers ne portent sur des sommes modestes nécessaires aux besoins de la vie courante et que le montant cumulé de ces sommes, en cas de pluralité d'emprunts, ne soit pas manifestement excessif eu égard au train de vie du ménage.* »

Résultats de l'intervention du médiateur

Sur les 1 103 dossiers clôturés au moment de la rédaction, les réponses du médiateur vont dans un sens totalement favorable au client dans 436 cas, et partiellement favorable dans 131 des cas alors que le nombre de réponses défavorables s'élève à 418.

Dans les 118 dossiers, la réponse du médiateur ne pouvait être classée dans une de ces catégories.

Cette année, le rapport entre réponses totalement ou partiellement favorables s'élève à 58 %, contre 42 % de réponses négatives, alors qu'en 2018 ce même rapport s'établissait à 56 % en faveur des réponses négatives contre 44 % de réponses positives.

En 2019, il a été possible dans 365 dossiers de chiffrer l'avantage financier obtenu par le particulier.

Dans de nombreux dossiers, il est difficile de le faire, notamment en cas de réaménagement du financement avec allongement de la durée et diminution du taux d'intérêt. Dans d'autres dossiers, il n'existe pas d'avantage pouvant être déterminé.

La répartition des dossiers, dont nous connaissons l'avantage financier, est la suivante :

- de 1 € à 100 € — 93 dossiers
- de 101 € à 1 000 € — 187 dossiers
- de 1 001 à 5 000 € — 71 dossiers
- de 5001 € à 10 000 € — 8 dossiers
- plus de 10 000 € — 6 dossiers

L'avantage financier le plus important s'élève à 157 698 €. Il s'agit d'un dossier où l'assureur a accepté de mettre en place sa garantie rétroactivement et de prendre en charge un sinistre.

Au total, l'avantage financier qui peut être chiffré s'élève à la somme de 537 073 €.

Les 570 dossiers pour lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant

Thème	Nombre
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	70
Problèmes d'assurances	60
Incidents de compte *	57
Cas d'escroquerie	40
Remboursements anticipés	38
Inscriptions au FICP	31
Demandes de documents	31
Décomptes	28
Restitution du véhicule	27
Frais bancaires	25
Réaménagements de prêt	20
Dossiers contentieux	17
Contestations de souscription d'un prêt	14
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	13
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	12
Résiliations de crédit	9
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	7
Litiges sur du matériel ou des services financés	5
Divers	66
Total	**570**

*Les incidents de compte comprennent également les incidents de chèque, de prélèvement et de virement.

Les 421 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant

Thème	Nombre
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	35
Problèmes d'assurances	27
Incidents de compte	40
Cas d'escroquerie	40
Remboursements anticipés	33
Inscriptions au FICP	17
Décomptes	26
Restitution du véhicule	18
Frais bancaires	12
Réaménagements de prêt	51
Dossiers contentieux	14
Contestations de souscription d'un prêt	18
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	3
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	2
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	3
Résiliations de crédit	8
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	12
Litiges sur du matériel ou des services financés	9
Divers	56
Total	**421**

La location avec option d'achat en Médiation

Au cours de l'année 2019, le nombre de saisines éligibles concernant le financement en location avec option d'achat (LOA) a fortement augmenté (123 contre 51 en 2018).

Cette constatation est en lien avec l'engouement pour ce type de financement depuis plusieurs années, puisque nous avons constaté cette année encore une progression notable de + 5,6 % sur ce produit qui concerne 75 % du financement des véhicules neufs ou d'occasion (hors crédit personnel) selon les données de l'ASF.

En effet, si la LOA permet de financer différents types de biens, c'est le véhicule de tourisme qui occupe la plus grande part des dossiers que nous sommes amenés à instruire au sein de notre médiation.

Comparable au contrat de crédit-bail destiné au financement professionnel puisque l'opération implique également trois parties, le vendeur, le bailleur et le client, la location avec option d'achat est néanmoins un contrat de crédit à la consommation, conformément à l'article L.312-2 du Code de la consommation « *Pour l'application des dispositions du présent chapitre, la location-vente et la location avec option d'achat sont assimilées à des opérations de crédit* » et doit donc en respecter la règlementation, dès lors que le contrat stipule que le bien est destiné à un usage personnel (Cass Com, 13/09/2016 n° 14-29853)

Conclu pour une durée généralement comprise entre 24 et 72 mois, et pour un kilométrage défini lors de la souscription, le client bénéficie, outre les services et assurances qu'il a choisis, d'un véhicule conforme à ses attentes en contrepartie du versement de loyers définis à l'avance, assortis d'une option d'achat dont le montant est déterminé contractuellement.

Si l'objet des litiges qui nous sont soumis pour ces contrats s'apparente dans une certaine mesure à celui constaté pour les autres types de crédit, tels que des erreurs de gestion, des incidents de prélèvement, des demandes de documents qui n'aboutissent pas, ou des contestations d'inscription au Fichier d'Incidents de remboursement de Crédits aux Particuliers (FICP), ce mode de financement est aussi à l'origine de réclamations plus spécifiques.

Il arrive notamment que les clients nous saisissent, peu de temps après la souscription des contrats, en faisant valoir qu'en raison de vices de fonctionnement des véhicules loués, ils estiment ne plus être redevables des loyers. Or, les conditions contractuelles prévoient le plus souvent que le client est subrogé dans les droits du bailleur pendant la durée de la location. Ainsi, s'il lui appartient de prendre soin du véhicule et de l'entretenir, il lui appartient aussi, en cas de défaillance ou de vice de fonctionnement, de faire les démarches nécessaires auprès du concessionnaire ou de la marque, et d'en informer le bailleur. Avec 4 dossiers traités au cours de l'année 2019 sur 10 saisines réceptionnées, ces litiges sont heureusement rares au sein de notre médiation.

« Si la LOA permet de financer différents types de biens, c'est le véhicule de tourisme qui occupe la plus grande part des dossiers que nous sommes amenés à instruire au sein de notre médiation. »

Représentant 33 saisines au cours de l'année 2019, dont 17 recevables, les problèmes d'assurance sont en revanche plus fréquents. En effet, outre les litiges classiques liés à l'assurance emprunteur, l'obligation qu'ont les souscripteurs d'assurer le véhicule financé est souvent à l'origine de différends portant sur l'étendue de cette garantie en cas de sinistre.

Il convient en effet de préciser qu'il n'existe pas nécessairement d'adéquation entre la valeur financière d'un véhicule et la valeur de rachat du contrat de LOA. Aussi, en cas de vol ou de destruction totale du bien, qui entraîne généralement la résiliation du contrat, l'assurance prendra souvent en charge le remboursement du véhicule, pour un montant ne permettant pas de solder le contrat de financement. Pour pallier cette difficulté, et éviter au client de rembourser un contrat de LOA alors qu'il n'est plus en possession du véhicule, les assureurs proposent une garantie dite « perte financière », le contrat étant alors totalement remboursé par la compagnie d'assurance, et ce, indépendamment de la valeur vénale du véhicule à la date du sinistre.



En matière d'assurance, nous sommes également saisis par des clients qui souhaitent maintenir des assurances complémentaires notamment liées à l'entretien courant du véhicule, alors que le contrat de LOA a pris fin. Il s'agit essentiellement d'un problème de communication entre le bailleur et le souscripteur, le client ne manifestant pas toujours clairement son intention de continuer à bénéficier de cette assurance après avoir levé l'option d'achat.

Toutefois, ces litiges trouvent le plus souvent une issue favorable à la suite de notre intervention en médiation. Si la durée du contrat de location est une information essentielle figurant au contrat (art R.312-2 du Code de la consommation), nous sommes néanmoins régulièrement amenés à nous prononcer sur des demandes de clients qui souhaitent mettre fin à leur contrat avant leur terme. L'article L.312-34 du Code de la Consommation prévoit en effet « *que l'emprunteur peut toujours, à son initiative, rembourser par anticipation, en partie ou en totalité, le crédit qui lui a été consenti* ». Cependant, l'article L.312-35 du même code prévoit que, « *les dispositions de l'article L. 312-34 ne s'appliquent pas aux opérations de location avec option d'achat* ».

Ainsi, si le remboursement par anticipation d'un financement de LOA n'est pas prévu contractuellement, le client ne peut invoquer le Code de la consommation qui l'exclut du faisceau des crédits pouvant être remboursés à tout moment. Le client qui, pour une raison personnelle, souhaite malgré tout mettre fin de façon anticipée à son contrat de location avec option d'achat, devra rembourser totalement le financement ainsi que des pénalités prévues au contrat, ou présenter au bailleur un tiers qui accepte de reprendre le contrat à son nom (sous réserve de l'agrément du bailleur), ou procéder à la vente du véhicule, avec l'accord du bailleur, et rembourser la valeur résiduelle du contrat.

Lors de la restitution des véhicules, d'un commun accord au terme du contrat ou par anticipation ou à la suite d'une résiliation à l'initiative du bailleur, l'état du véhicule est un élément déterminant pour le client.

En effet, en cours de contrat, la valeur vénale du véhicule restitué déterminera le solde à sa charge puisque conformément à l'article D.312-18 du Code de la consommation « *En cas de défaillance dans l'exécution d'un contrat de location assorti d'une promesse de vente ou de location-vente le bailleur est en droit d'exiger, en application de l'article L. 312-40, une indemnité égale à la différence entre, d'une part, la valeur résiduelle hors taxes du bien stipulée au contrat augmentée de la valeur actualisée, à la date de la résiliation du contrat, de la somme hors taxes des loyers non encore échus et, d'autre part, la valeur vénale hors taxes du bien restitué.* »

Autrement dit, outre les indemnités, et les éventuelles échéances impayées, la valeur vénale viendra en déduction de la valeur résiduelle du contrat et notre intervention à ce stade se résumera essentiellement à négocier avec le bailleur un plan de remboursement du solde à devoir conforme à la situation financière du client.

De la même façon, en fin de contrat, et si le client renonce à lever l'option d'achat, le véhicule restitué fera l'objet d'une expertise mandatée par le bailleur. Cette situation est à l'origine de très nombreux litiges, au point que notre médiation a été amenée au printemps 2019 à créer une catégorie spécifique.

Depuis cette date, et jusqu'au 31 décembre 2019 (notons que cette tendance se poursuit en 2020) nous avons été sollicités dans 78 cas, dont 48 ont été effectivement admis en médiation.

En effet, à la suite de la réception par les clients de la facture de frais de remise en état adressée par le bailleur, certains nous saisissent en raison de leur contestation de ces frais, considérant que l'état du véhicule relève d'une usure normale après plusieurs années d'utilisation. D'autres vont négocier une remise sur cette facture tout en faisant valoir par exemple que le véhicule a été restitué avec un kilométrage inférieur à celui prévu contractuellement.

D'autres encore évoqueront un défaut d'information du bailleur qui ne leur a pas permis de bien préparer le rendez-vous avec l'expert, ou même de se présenter tout simplement à ce rendez-vous, et souhaitent à ce titre, obtenir l'annulation des frais.

Quel que soit le motif invoqué, nous constatons que les procès-verbaux d'expertise contradictoire sont généralement signés par les clients et sont complétés par des photos du véhicule prises le jour de l'expertise.

Outre les conditions générales des contrats, les bailleurs mettent généralement à la disposition de leurs clients des livrets de restitution précisant les points de vigilance et l'état attendu, ou proposent des rendez-vous de pré-expertise qui devraient leur permettre de mieux anticiper la restitution de leur véhicule et éviter les frais de remise en état.

Dès lors, sur les 44 dossiers traités, les réponses sont souvent défavorables aux requérants (18 cas), ou partiellement favorables (22 cas), le bailleur ayant accepté de faire une remise partielle de ces frais.

En définitive compte tenu des confusions qui peuvent être faites avec d'autre types de contrats tels que le contrat de location, ou le contrat longue durée, il apparaît très souhaitable de veiller à ce que les clients aient, à partir d'une information adéquate, une perception précise de ce qu'implique un engagement en location avec option d'achat.

Cette exigence conditionne dans une large mesure le recours croissant à ces contrats, dont l'attractivité devrait encore s'accroître avec le financement des véhicules verts.

À titre anecdotique, il n'est pas rare encore de constater que les clients ignorent souvent qu'il ne suffit pas de restituer le véhicule au bailleur pour être totalement désengagés.

“Il apparaît très souhaitable de veiller à ce que les clients aient, à partir d'une information adéquate, une perception précise de ce qu'implique un engagement en location avec option d'achat. Cette exigence conditionne dans une large mesure le recours croissant à ces contrats, dont l'attractivité devrait encore s'accroître avec le financement des véhicules verts.”

Annexes

Annexe 1 :

Liste des établissements adhérant au système de la Médiation de l'ASF au 1er avril 2020

Annexe 2 :

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

Annexe 3 :

Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF

Annexe 4 :

La procédure de Médiation

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

Nom de l'établissement	Adresse	
ACTION LOGEMENT SERVICES	19-21 quai d'Austerlitz CS 41455	75643 PARIS CEDEX 13
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	4, place Richebé	59000 LILLE
BANQUE DU GROUPE CASINO	6 avenue de Provence	75009 PARIS
BMW FINANCE	Le Renaissance 3, rond point des Saules	78280 GUYANCOURT CEDEX
BOA France	6 rue Cambacérès	75008 PARIS
BPCE FINANCEMENT	5, rue Masseran	75007 PARIS
BPCE LEASE	4, place de la Coupole BP 70051	94222 CHARENTON LE PONT CEDEX
BPCE LEASE REUNION	32, Boulevard du Chaudron BP. 24 SAINTE CLOTILDE	97408 SAINT DENIS MESSAG CEDEX 9
CAISSE SOLIDAIRE	235, boulevard Paul Painlevé	59000 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
C.G.L. - COMPAGNIE GENERALE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
CLV – COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES	9, rue Henri Barbusse	92230 GENNEVILLIERS
CM-CIC BAIL	12, rue Gaillon	75107 PARIS CEDEX 02

Nom de l'établissement	Adresse	
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 DE FINANCEMENT FONCIER	4, quai de Bercy	94224 CHARENTON LE PONT
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	1, rue Victor Basch CS 7001	91068 MASSY CEDEX
CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS	9, rue Henri Barbusse	92230 GENNEVILLIERS
CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE	1, rue Victor Basch CS 7001	91068 MASSY CEDEX
CREDIT FONCIER DE FRANCE	4, Quai de Bercy	94224 CHARENTON LE PONT
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
CREDIT MUNICIPAL DE PARIS	55 rue des Francs Bourgeois	75181 PARIS CEDEX 04
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	CS 96 709	50009 SAINT-LÔ CEDEX
DISPONIS	59, avenue de Chatou	92583 RUEIL MALMAISON
ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	Rue Nicolas Appert	83086 TOULON CEDEX 9
FCA CAPITAL FRANCE	6, rue Nicolas Copernic ZA TRAPPES ELANCOURT	78083 TRAPPES
FCA LEASING FRANCE	6, rue Nicolas Copernic ZA TRAPPES ELANCOURT	78083 TRAPPES
FCE BANK PLC	Succursale France 34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT GERMAIN EN LAYE CEDEX
FINANCIERE DES PAIEMENTS ELECTRONIQUES	18 avenue Winston Churchill	94220 CHARENTON LE PONT

Nom de l'établissement	Adresse	
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
FORTIS LEASE	12 rue du Port	92200 NANTERRE
FRANFINANCE	53, rue du Pont CS 90201	92724 NANTERRE
LEASYS FRANCE	6 rue Nicolas Copernic ZA Trappes Elancourt	78190 TRAPPES
LIXXBAIL	12 place des Etats Unis	92548 MONTROUGE 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	1, rue Victor Basch CS 7001	91068 MASSY CEDEX
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	7, avenue Nicéphore Niepce	78180 MONTIGNY LE BRETONNEUX
MONEYGRAM INTERNATIONAL SPRL	2-4 rue, Paul Cézanne	75008 PARIS
MORNING	ZA Descaillaux	31430 SAINT ELIX LE CHATEAU
MY MONEY BANK	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
OFINA - OCEANIENNE DE FINANCEMENT	Immeuble Keana 93 rue Dumont d'Urville BP. 40201 Fare Tony	98713 PAPEETE (TAHITI) POLYNESIE FRANÇAISE
ONEY BANK	TSA 62022 – B.P 6	59895 LILLE CEDEX 9
OPEL BANK SA	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
OUDART S.A.	10A, rue de la Paix	75002 PARIS
PRIORIS S.A.S.	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ EN BAROEUL CEDEX

Nom de l'établissement	Adresse	
RIA FRANCE	6bis, rue Fournier	92110 CLICHY
SAGEFI – S.A DE GESTION ET FINANCEMENT	CENTRE COMMERCIAL Le Patio n° 39 Grand Camp	97142 ABYMES (GUADELOUPE)
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	3 rue du Commandant Cousteau	91300 MASSY
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 AUTOMOBILE ET MATERIEL	29, rue Léon Blum	42000 SAINT ETIENNE
SOCALFI	GE DOM Tour Europlaza - La Défense 4 - 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
SOCIETE COOPERATIVE IMMOBILIERE DES ILES SAINT PIERRE ET MIQUELON	29, rue Maréchal de Lattre de Tassigny BP 1025	97500 SAINT PIERRE ET MIQUELON
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 36, boulevard de la République	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
YAMAHA MOTOR FRANCE	5 avenue du Fief ZA Les Béthunes CS 19251	95310 SAINT OUEN L'AUMONE
YOUNITED CREDIT	24 rue Drouot	75009 PARIS

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. Il est membre, à ce titre, du Club des Médiateurs de Services au Public*, du Cercle des Médiateurs bancaires**, 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/

** Créé en mai 2015

*** Réseau européen de traitement extrajudiciaire 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

FATIH KURT - Juriste

AMANDINE ROYON - Juriste alternante

MARIE-LAURE GESRET - Assistante



La procédure de Médiation

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

FIN-NET

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

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

Conception : JCh Moreau Consultants - Crédit photos : Mint Images, Monkey Business Images, Peter Allan, Rawpixel, X.