ASF
Association Française
des Sociétés Financières

LE MÉDIATEUR

AUPRÈS DE
L'ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES
SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

Rapport 2020

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

Sommaire

p.4 *Avant-propos*

p.6 *L'activité du Médiateur auprès de l'ASF en 2020*

p.6 Les saisines reçues par le Médiateur

p.7 Les saisines en ligne

p.8 Les dossiers irrecevables en médiation

p.10 Les dossiers recevables en médiation

p.11 La durée moyenne nécessaire au traitement des dossiers

p.12 La notion nouvelle de « dossiers traités » en 2020

p.13 *Principales questions rencontrées par le Médiateur*

p.14 La souscription de contrat

p.16 Les remboursements par anticipation

p.18 Les utilisations frauduleuses de carte, les vols de carte et les escroqueries

p.21 La location avec option d'achat

p.23 *Résultats de l'intervention du Médiateur*

p.26 *L'irrecevabilité des saisines en médiation*

p.28 *Annexes*

Avant-propos



ARMAND PUJAL
Médiateur auprès de l'ASF

> *« Dans un environnement fortement marqué par la pandémie, l'évolution de l'activité n'a pas pour autant révélé de tendances ou orientations se différenciant de celles relevées ces trois dernières années. »*

Dans un environnement fortement marqué par la pandémie, l'évolution de l'activité n'a pas pour autant révélé de tendances ou orientations se différenciant de celles relevées ces trois dernières années.

Le nombre de saisines reçues a ainsi très légèrement diminué et celui des dossiers recevables s'est légèrement accru. Alors que l'on aurait pu s'attendre dans une situation aussi difficile à une progression des réclamations non satisfaites, il n'en a pas été ainsi, en raison notamment de la mobilisation de nos adhérents pour répondre aux demandes d'assistance qui leur étaient faites.

De même le service de la médiation s'est rapidement organisé en recourant au télétravail, comme dans de nombreux autres secteurs d'activité.

L'adaptation à ce nouveau cadre a notamment été facilitée par l'utilisation d'un nouveau dispositif de gestion automatisée de l'ensemble de nos données, mis en place à la fin 2019, avec l'intégration directe des saisines en ligne.

L'usage étendu des réseaux a aussi permis de poursuivre à distance nos échanges professionnels, comme de participer à des séances de formation, de telle sorte que nous avons réussi à assurer nos activités sans qu'il en résulte un allongement trop accusé de nos délais de traitement.

Il convient cependant de rappeler que cette situation a tout de même exigé une plus grande vigilance et disponibilité pour s'assurer de l'intégration de la totalité de nos saisines, notamment de celles qui nous ont été adressées par courrier, même si nous avons fort opportunément bénéficié d'un plus grand nombre de saisines en ligne.

De même, le maintien de nos contacts avec nos correspondants habituels, eux-mêmes en mode de fonctionnement comparable au nôtre, a fait l'objet de toute notre attention. Ainsi la continuité et la qualité de nos échanges ont pu être préservées avec l'ouverture du portail adhérent, que nous espérons avec leur concours pouvoir encore étendre cette année.

Parmi les thèmes habituellement traités dans notre rapport, celui des conditions de recevabilité des dossiers en médiation est toujours d'actualité et ne cesse de nous préoccuper.

En effet, à l'instar des autres médiations du secteur bancaire, nous relevons encore, malgré nos efforts pour en réduire le volume, un nombre toujours trop élevé de dossiers non recevables.

Ce constat est d'autant plus décevant que nous n'avons pas ménagé nos efforts pour améliorer cette situation, en introduisant notamment un dispositif d'admission plus contraignant pour les saisines en ligne, supposé éliminer les saisines précipitées qui représentent la principale cause de non-admission.

Sans préjuger des propositions qui seront faites, à la suite des réflexions menées sur ce thème au sein du Comité Consultatif du Secteur Financier, il semble qu'un réel progrès à cet égard ne peut résulter que d'un changement d'attitude des parties prenantes à la médiation.

Cette situation ne pourra en effet vraiment s'améliorer qu'en poursuivant et en intensifiant les initiatives prises pour rappeler aux réclamants, comme aux établissements adhérents, la vocation principale de la médiation d'être une voie de recours pour l'examen de litiges résiduels, n'ayant pu trouver de solutions en amont de la médiation.

D'une manière générale nous avons constaté, par rapport à 2019, une similitude des litiges examinés, avec toutefois un infléchissement des réclamations concernant les fraudes sur les services de paiement.

Nos adhérents les plus concernés ont en effet adapté leurs dispositifs de sécurité aux nouvelles exigences de la Directive sur les services de paiement, comme perfectionné leurs systèmes de suivi des opérations en ligne, de telle sorte que les fraudes les plus fréquentes ont pu être plus facilement prévenues.

Par contre, nous avons encore été appelés à examiner un nombre tout aussi élevé que l'an dernier de réclamations concernant les contrats de location avec option d'achat pour l'acquisition de véhicules.

Portant souvent sur les conditions de restitution des véhicules au terme des locations, ces réclamations émanent surtout de clients d'adhérents n'ayant pas délégué la réception et l'expertise des véhicules restitués aux concessionnaires automobiles de leurs réseaux.

Ce constat nous a ainsi incités à nous concerter récemment avec nos adhérents concernés afin d'identifier les améliorations souhaitables pour l'information des clients sur les dispositions contractuelles qui leur seront appliquées.

Parmi les autres sujets de préoccupation récurrents que nous avons, celui du traitement des saisines pour des demandes de simples informations ou de documents, qui auraient dû être satisfaites en amont chez nos adhérents, est toujours à l'origine d'une charge de travail que l'on souhaiterait voir réduite au profit du temps dévolu à l'instruction de litiges devenus plus complexes.

Tout en admettant la vocation du médiateur à intervenir, en dehors de véritables litiges, comme tiers de confiance, appelé à exercer un rôle de pédagogue, il convient de faire en sorte que ces contributions ne se substituent pas trop souvent à des attributions relevant normalement des services des établissements adhérents.

En accordant ainsi la priorité à notre cœur de métier, consistant à proposer des solutions aux litiges ou différends qui nous sont soumis en dernier ressort, nous nous inscrivons depuis plusieurs années dans une démarche qualité de la médiation. Le recours à la formation continue, l'appartenance à des groupes d'échanges professionnels, comme le Cercle des médiateurs bancaires ou le Club des médiateurs de services au public, la participation au comité consultatif FIN-NET auprès de la Commission européenne, sont autant d'exemples qui illustrent bien cette priorité accordée à notre expertise professionnelle afin de répondre au mieux à l'attente de ceux qui nous saisissent.

“Tout en admettant la vocation du Médiateur à intervenir, en dehors de véritables litiges, comme tiers de confiance, appelé à exercer un rôle de pédagogue, il convient de faire en sorte que ces contributions ne se substituent pas trop souvent à des attributions relevant normalement des services des établissements adhérents.”

Sans nul doute cet acquis nous a permis de faire face cette année à une situation inédite et devrait encore nous valoir de ne pas être trop affectés par les importants mouvements de personnel que vient de connaître notre service, avec le départ simultané de deux assistants et le recrutement de deux nouvelles collaboratrices.

À cet égard, je me plais à souligner la contribution d'Alain Daireaux, qui vient de faire valoir ses droits à la retraite, après avoir efficacement assisté, sans interruption depuis l'origine de la médiation de l'ASF en 1995, les quatre médiateurs qui ont successivement exercé cette fonction.

L'activité du Médiateur auprès de l'ASF en 2020

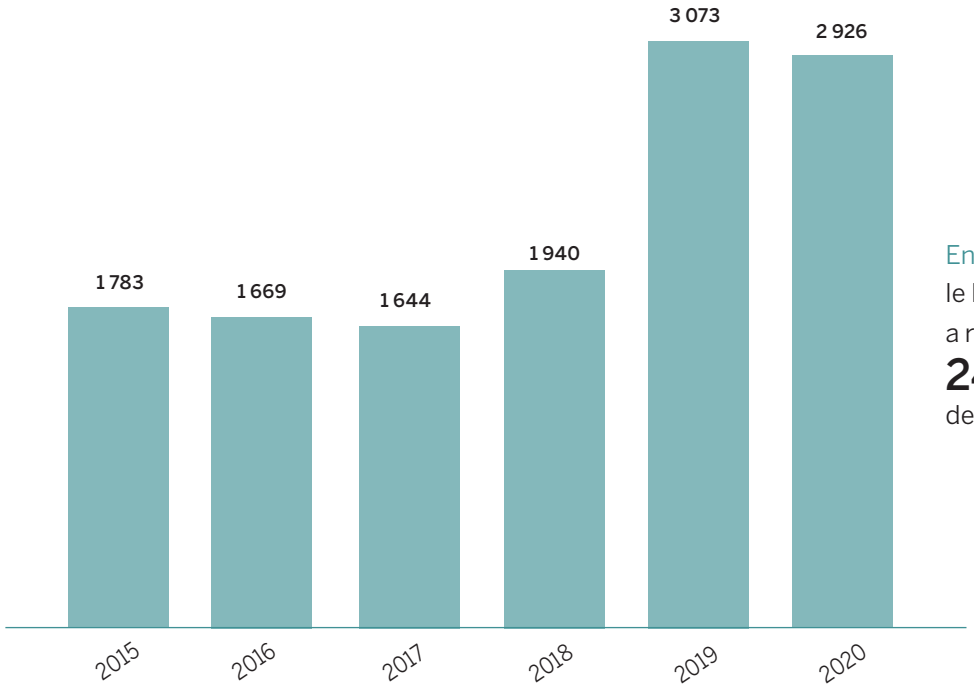
Les saisines reçues par le Médiateur

Dans le contexte de crise sanitaire que nous avons connu en 2020 et qui se poursuit en 2021, le Médiateur et son équipe se sont mobilisés afin d'assurer la continuité du service de la médiation et la prise en charge des 2 926 saisines reçues au cours de l'année dans des conditions acceptables, avec une moyenne de 244 dossiers réceptionnés par mois.

Ce chiffre reste relativement stable en comparaison avec l'année précédente. Les efforts notables de certains adhérents pour mieux prendre en charge les réclamations de leurs clients, ainsi que les process spécifiques mis en œuvre par nos adhérents pour affronter l'augmentation des réclamations liée à la crise sanitaire, ont permis d'éviter la forte progression de saisines que nous aurions pu craindre.

Concrètement, nous avons au cours de l'année 2020 identifié 84 saisines en lien direct avec la crise sanitaire, et nous en avons traité 35 qui ont été déclarées éligibles.

Évolution du nombre de demandes reçues par le Médiateur de l'ASF par an



En 2020,
le Médiateur de l'ASF
a reçu
244
demandes par mois

Si comme chaque année, nous sommes saisis par les clients eux-mêmes dans la plupart des cas, nous avons toutefois reçu 89 saisines d'un professionnel du droit, d'un avocat, d'un notaire ou d'une compagnie d'assurance proposant un service de protection juridique à ses assurés, et 46 saisines d'une association de consommateurs.

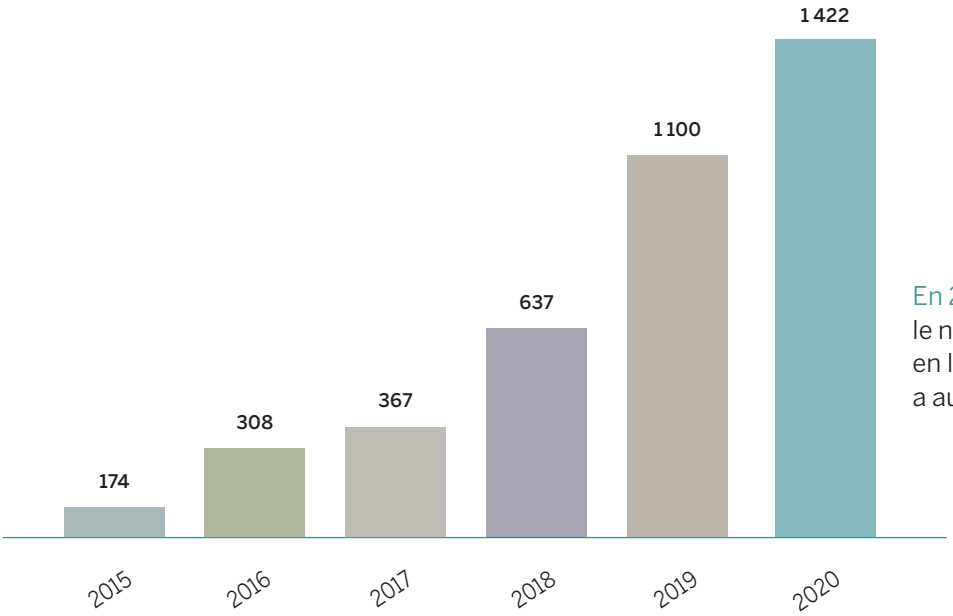
En excluant les saisines concernant des établissements qui ne dépendent pas de l'ASF (54) ou qui tout en ayant adhéré à l'ASF ne dépendent pas de notre médiation (35), ce sont 2 837 saisines qui ont été examinées au cours de l'année 2020.

Les saisines en ligne

En 2020, nous avons reçu 1422 saisines dématérialisées. Le nombre croissant de saisines en ligne nous avait amenés en fin d'année 2019 à modifier notre système informatique afin que les demandes de clients ne justifiant pas d'avoir saisi préalablement le service consommateur de leur établissement ne puissent aboutir.

Il convient également de noter que de façon plus générale, les saisines rejetées automatiquement par le système ne sont pas comptabilisées au titre du nombre total de saisines adressées au médiateur.

Évolution des saisines en ligne



En 2020,
le nombre de saisines
en ligne
a augmenté de **29 %**

Conformément à l'article L612-2 du Code de la consommation, *« le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation ».*

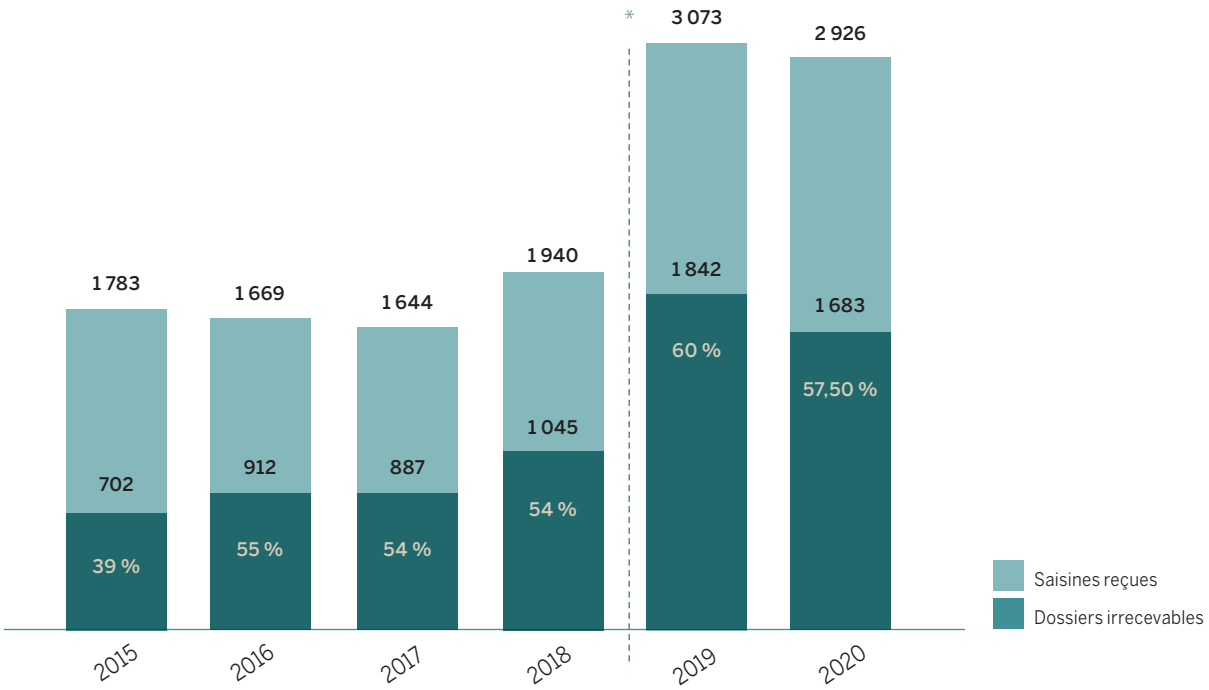
Au cours de l'année 2020, nous avons enregistré un délai moyen de 11 jours pour informer le client de l'admission de son dossier ou des raisons pour lesquelles celui-ci ne pouvait être instruit par le Médiateur de l'ASF.

Les dossiers irrecevables en médiation

Le taux de 57,50 % de saisines irrecevables marque une légère baisse comparé à 2019 (60 %), mais reste toutefois trop important compte tenu des moyens mis en œuvre.

Ainsi, à la suite de l'examen des 2 926 saisines reçues au cours de l'année 2020, le Médiateur a décliné sa compétence dans 1 683 dossiers.

Évolution du nombre de dossiers irrecevables en médiation



* Nouvel adhérent et nouvelle méthode de comptabilisation des dossiers

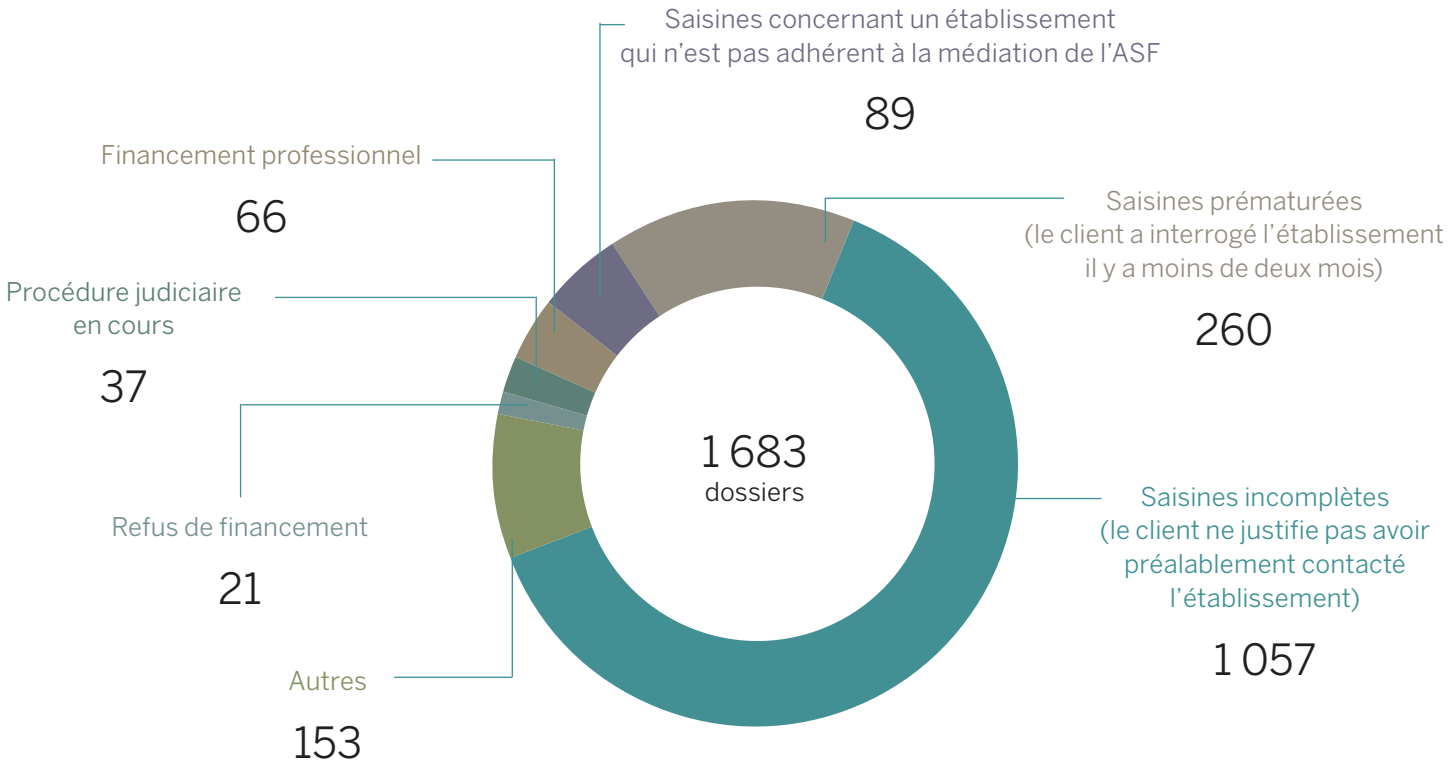
Les motifs de rejet sont restrictivement prévus par la loi, et s'articulent autour de deux notions :

Les saisines hors champ de la médiation de la consommation, au sens de l'article L611-3 du Code de la consommation : il s'agit notamment de litiges qui concernent un client professionnel.

Les saisines irrecevables au sens de l'article L612-2 du Code de la consommation, à savoir :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence (les demandes ne concernant pas un adhérent à la médiation de l'ASF, ou les refus de financement, par exemple).

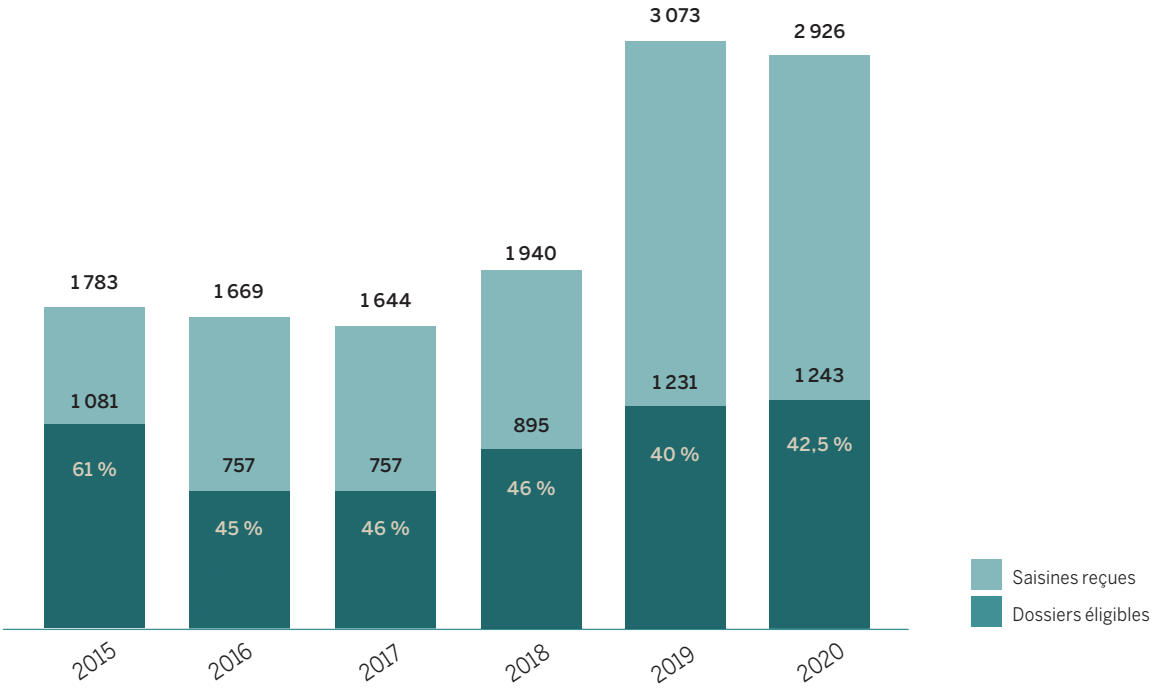
Les motifs d'irrecevabilité



Les dossiers recevables en médiation

En 2020, alors que le nombre total de saisines, comme constaté précédemment, a légèrement diminué, nous avons toutefois notifié l'admission de 1 243 dossiers en médiation, soit une progression de 12 dossiers par rapport à l'année précédente.

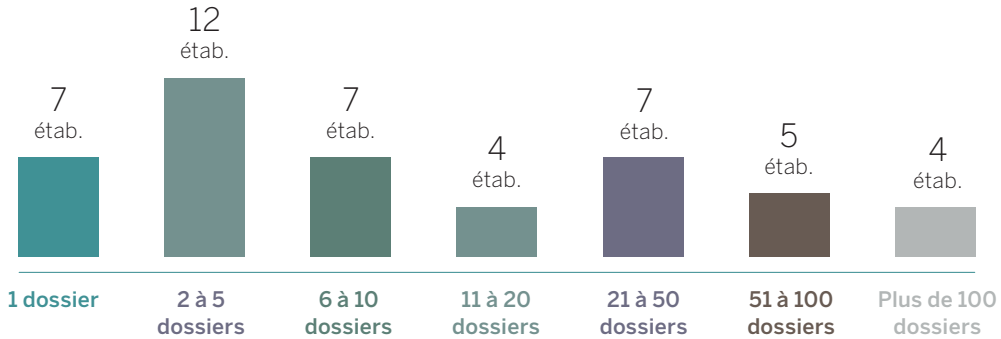
Évolution du nombre de dossiers recevables en médiation



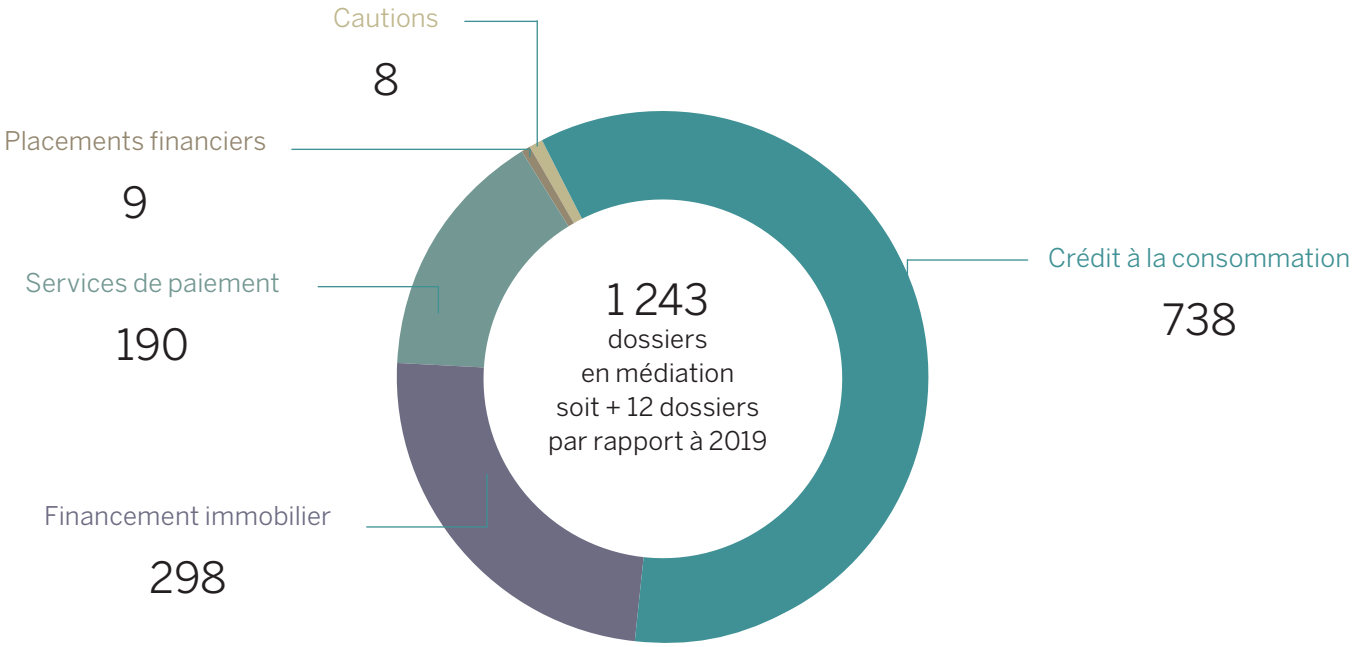
Répartition des dossiers recevables par établissement

En 2020, ce sont 46 établissements qui ont été sollicités par notre médiation, contre 39 l'an passé.

Nous comptabilisons 7 établissements concernés par une seule saisine recevable (5 en 2019) et 4 établissements pour lesquels le Médiateur a instruit plus de 100 dossiers.



Répartition par métier des dossiers recevables en médiation en 2020



La durée moyenne nécessaire au traitement des dossiers

Comme les années précédentes, le point de départ du délai retenu à la médiation de l'ASF pour le traitement des dossiers est la date à laquelle la médiation a informé le client de la recevabilité de son dossier.

Il en résulte ainsi que pour l'année 2020, la durée moyenne de traitement des dossiers reçus en 2020 et qui ont été clôturés à la date de rédaction de notre rapport, est de 113 jours, dont :

- une moyenne de 11 jours écoulés entre la date de réception de la saisine et le courrier de notification (13 jours en 2019);
- une moyenne de 102 jours écoulés entre la date du courrier annonçant la recevabilité du dossier et celle de sa clôture (83 jours en 2019).

À noter cependant que la moitié des dossiers ont été clôturés dans le délai imposé de 90 jours.

La notion nouvelle de « dossiers traités » en 2020

La CECMC (La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) a introduit tout récemment la notion de « dossiers traités », pour évaluer l'activité des médiateurs de la consommation.

Cette notion permet d'établir avec pertinence l'activité du médiateur au cours d'une année donnée. En effet, ce ne sont plus les dossiers reçus qui sont pris en considération, mais les dossiers clôturés au cours de l'année. Cette nouvelle méthode de calcul permet d'analyser plus finement l'activité réelle du médiateur et d'ajuster en conséquence les moyens mis à sa disposition.

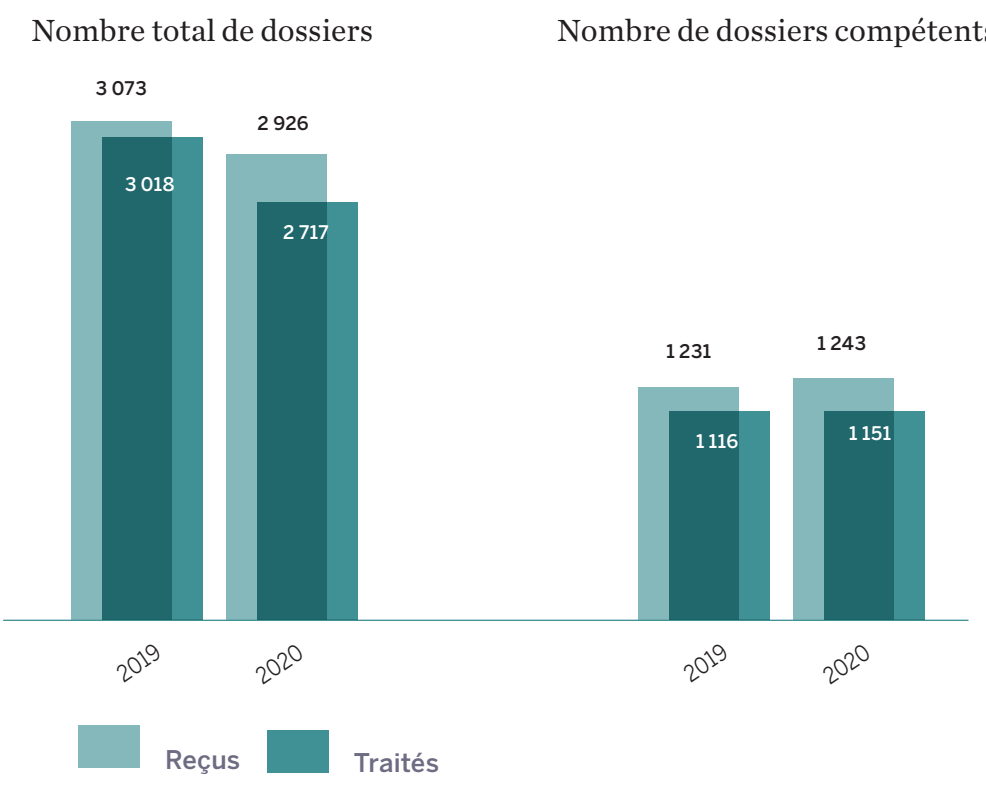
En pratique, la médiation, au cours de l'année n, est nécessairement amenée à poursuivre l'instruction de dossiers de l'année n-1 qui n'étaient pas clôturés au 31 décembre, soit en raison de leur complexité, soit en raison de leur réception tardive.

De la même façon, certains dossiers complexes ou réceptionnés tardivement en année n seront clôturés en année n+1.

Ainsi au cours de l'année 2020, le médiateur a traité 2 719 dossiers, dont 1 152 ont fait l'objet d'une instruction et d'une proposition de solution, ce qui représente en moyenne 96 dossiers traités par mois.

Si l'on se réfère à l'approche retenue par la CECMC pour évaluer l'activité des médiateurs sur la base des dossiers effectivement traités en 2020, le délai moyen de traitement de 110 jours est assez proche en définitive de la durée moyenne de traitement (113 jours) des dossiers reçus la même année et clôturés à la date de ce rapport.

Comparatif des dossiers reçus/traités



Principales questions rencontrées par le Médiateur

Répartition des causes de saisine en pourcentage (%)

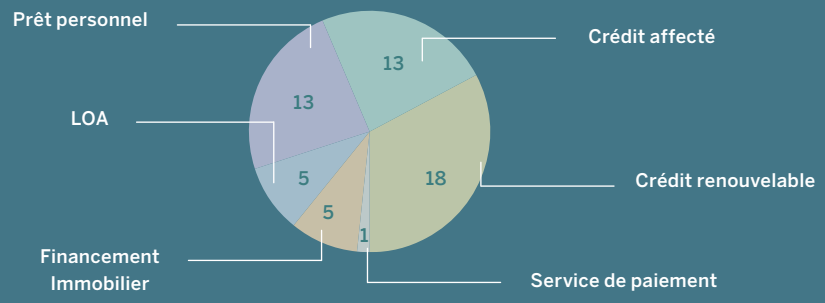
Questions posées	Répartition des dossiers				
(Par ordre décroissant pour le dernier exercice)	2017	2018	2019	**2020** (%)	**2020** (nbre)
Incidents de compte	8 %	18 %	11 %	**11 %**	**137**
Réaménagements de dettes	7 %	6 %	6 %	**9 %**	**117**
Problèmes d'assurance	12 %	6 %	9 %	**9 %**	**113**
Remboursements anticipés	10 %	7 %	7 %	**8 %**	**93**
Restitution du véhicule (LOA)	-	-	4 %	**7 %**	**84**
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	9 %	6 %	6 %	**7 %**	**80**
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	5 %	9 %	10 %	**6 %**	**78**
Cas d'escroqueries	3 %	5 %	7 %	**6 %**	**76**
Demandes de documents	2 %	2 %	4 %	**6 %**	**75**
Contestations de souscription d'un prêt	4 %	4 %	3 %	**5 %**	**55**
Inscriptions FICP	7 %	5 %	4 %	**4 %**	**53**
Litiges sur du matériel ou des services financés	3 %	3 %	2 %	**3 %**	**42**
Dossiers contentieux	8 %	4 %	3 %	**3 %**	**41**
Résiliations de crédit	3 %	3 %	2 %	**2 %**	**25**
Contestations de frais bancaires	2 %	3 %	3 %	**2 %**	**19**
Déblocages de fonds	-	-	-	**2 %**	**18**
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	3 %	2 %	2 %	**1 %**	**17**
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	2 %	2 %	2 %	**1 %**	**16**
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	2 %	4 %	1 %	**1 %**	**16**
Divers (1)	10 %	11 %	12 %	**7 %**	**88**
Nombre total des questions	757	895	1 231	**100 %**	**1 243**

(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 du prêt, saisies de véhicules, problèmes induits par des successions, rétractations tardives, chèques impayés etc.

Comme pour les années précédentes, nous allons détailler les principaux sujets traités au cours de l'année 2020.

LA SOUSCRIPTION DE CONTRAT

En 2020, nous avons été saisis à 105 reprises pour des litiges en lien avec la souscription, et 55 dossiers ont été admis en médiation, ce qui représente 4 % des dossiers jugés recevables. Ce chiffre est relativement stable d'une année sur l'autre avec des problématiques similaires et concerne tous les types de contrat :



Les litiges peuvent porter sur l'engagement lui-même, le client conteste alors avoir signé le contrat, ou affirme avoir été victime d'une usurpation d'identité.

Il arrive également qu'un client conteste un refus de financement et invoque des motifs discriminatoires, tels que son âge. Il convient de préciser que si le médiateur ne peut se prononcer en matière de refus de financement, il est régulièrement amené à instruire ces dossiers et à se prononcer non pas sur la décision, mais sur les conditions dans lesquelles ces décisions, souvent mal perçues par les requérants, leur sont communiquées. À l'inverse, nous sommes également saisis pour des litiges en lien avec l'octroi d'un financement, le client reprochant cette fois au prêteur de l'avoir financé malgré son âge ou sa situation financière.

L'information communiquée et recueillie lors de la souscription est donc primordiale, le devoir d'information et de conseil de l'établissement lors d'une souscription est régulièrement mis en cause.

Le prêt viager hypothécaire

L'article L315-1 du Code de la consommation définit le prêt viager hypothécaire. Il s'agit d'*« un contrat par lequel un établissement de crédit ou un établissement financier consent à une personne physique un prêt sous forme d'un capital ou de versements périodiques, garanti par une hypothèque constituée sur un bien immobilier de l'emprunteur à usage exclusif d'habitation »*

Madame T. sollicite notre intervention dans le cadre d'un prêt viager hypothécaire souscrit en 2009 avec son époux afin de financer l'achat d'un nouveau véhicule et quelques travaux d'aménagement de leur résidence principale.

Monsieur T. étant décédé, elle nous sollicite au motif que ses ressources ne lui permettront pas de rembourser ce prêt et souhaite que l'établissement accepte de le réaménager. Elle met également en cause le prêteur, en affirmant qu'elle et son mari ne disposaient pas au moment de la souscription des facultés nécessaires à la bonne compréhension de cet engagement

Concernant ce point, notre correspondant nous a confirmé que ce prêt a été souscrit par l'intermédiaire d'un notaire, notamment tenu de s'assurer de la capacité juridique des souscripteurs. En effet, compte tenu des caractéristiques du prêt viager hypothécaire, cette procédure, imposée par la réglementation, permet de garantir le consentement éclairé des emprunteurs et éviter ainsi tout litige ultérieur.

Les demandes de réaménagement ne relevant pas de la compétence du Médiateur, nous avons informé Madame T. que l'établissement prêteur était seul en mesure d'accepter ou de refuser une telle demande en fonction des critères définis en interne. À ce titre l'établissement n'a pas souhaité donner suite à la demande de Madame T. compte tenu des caractéristiques du prêt viager hypothécaire et des risques portés par le prêteur.

D'autant que dans le cadre d'un prêt viager hypothécaire, selon ce même article L315-1 du Code de la consommation *« le remboursement-principal et intérêts capitalisés annuellement ne peut être exigé qu'au décès de l'emprunteur ».*

Ainsi, ce prêt ne deviendra exigible qu'au décès de Madame T.

Contestation des conditions d'octroi de prêt

La situation financière de Monsieur P. et son endettement excessif n'auraient pas dû, selon lui, permettre à l'établissement d'accorder les prêts qu'il conteste. Il reproche à l'établissement un manquement, en ses termes, *« au devoir de conseil et de mise en garde ».*

Après avoir pris l'attache de notre correspondant, nous constatons que Monsieur P. est un client de longue date puisqu'il a souscrit depuis 2003 pas moins de onze contrats de crédit auprès de cet établissement, dont huit ont été soldés.

Il apparaît que le dernier financement accordé à Monsieur P. représentait un taux d'endettement à 34 %, après octroi et un « reste à vivre » de 717 euros, pour une situation de personne seule et retraitée, propriétaire de sa résidence principale, sans crédit en cours.

Par ailleurs, il convient de rappeler qu'en matière de crédit à la consommation, l'établissement prêteur n'a pas d'obligation de conseil. Ce dernier répond d'une obligation d'information et de mise en garde du consommateur et doit procéder à la vérification de solvabilité de l'emprunteur.

Par application au cas d'espèce, l'établissement a procédé à l'examen de la situation de Monsieur P. avant d'octroyer les financements contestés. Les deux prêts personnels et le crédit affecté contractés entre 2017 et 2020 ont effectivement été octroyés en prenant en considération la situation personnelle de Monsieur P.

Par ailleurs, les offres de crédit comportaient notamment la description des caractéristiques du crédit, les conditions particulières, la fiche de dialogue, les informations précontractuelles européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs, les conditions générales, les informations relatives au produit d'assurance proposé, la notice d'information, le détail des échéances.

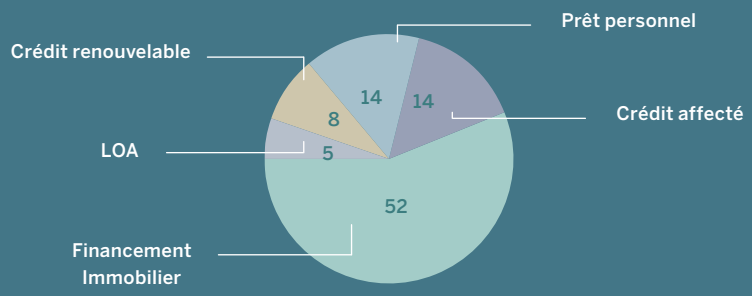
Plus particulièrement, Monsieur P. a paraphé les dispositions, stipulant le *« devoir d'explication »* comprenant de manière détaillée les caractéristiques essentielles du crédit (1), les conséquences de ce crédit sur [la] situation financière [de l'emprunteur] (2) et les conséquences en cas d'impayés (3).

Concernant les échéances des crédits, le dernier à avoir été octroyé prévoyait 30 mensualités de 217,59 euros. À ce stade, Monsieur P. disposait de deux prêts personnels avec des mensualités respectives de 48,89 et 107,02 euros, soit un global de 373,50 euros. Les ressources mensuelles déclarées étant de 1 085 euros, sans loyer à payer, et sans personne à charge, l'établissement a respecté son devoir d'évaluation de la solvabilité et a considéré que les ressources et charges de Monsieur P. lui permettaient de souscrire.

Dans de telles circonstances, nous ne pouvons que confirmer le respect des diligences et obligations légales et réglementaires par l'établissement.

LES REMBOURSEMENTS PAR ANTICIPATION

Comme chaque année, les litiges relatifs aux remboursements par anticipation représentent une part importante des dossiers de médiation, avec 205 saisines, dont 93 jugées recevables. Pour la 3e année consécutive, cette catégorie représente 7 % des litiges admis en médiation.



Ces litiges concernent surtout les contrats de financement immobilier, la lecture des tableaux d'amortissement n'étant pas toujours aisée pour un client non averti, et les délais de préavis, pourtant prévus contractuellement, n'étant pas toujours respectés.

Nous sommes toutefois régulièrement saisis par des clients titulaires d'un contrat de location avec option d'achat pour lequel nous rappelons régulièrement que si l'article L312-34 du Code de la consommation prévoit que *« l'emprunteur peut toujours, à son initiative, rembourser par anticipation, en partie ou en totalité, le crédit qui lui a été consenti »*, cette faculté est soumise à des exceptions, puisque selon l'article L312-35 du même Code, *« les dispositions de l'article L312-34 ne s'appliquent pas aux opérations de location avec option d'achat »*.

Plus largement, l'application d'une indemnité de remboursement par anticipation est également un motif récurrent de saisine, et ce quel que soit le type de contrat. Le médiateur est saisi par des clients qui contestent le bien-fondé de l'indemnité, ou son montant.

Indemnité de remboursement anticipé

Notre requérant, Monsieur L., sollicite notre intervention afin d'obtenir une exonération de l'indemnité de remboursement anticipé (IRA) de son prêt immobilier, conformément à l'article L.313-48 du Code de la consommation qui prévoit que *« aucune indemnité n'est due par l'emprunteur en cas de remboursement par anticipation lorsque le remboursement est motivé par la vente du bien immobilier faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint, par le décès ou par la cessation forcée de l'activité professionnelle de ces derniers »*.

Après avoir interrogé notre correspondant et pris connaissance des éléments contractuels, nous avons constaté que Monsieur L., à la suite du remboursement par anticipation de son prêt, avait demandé à bénéficier de l'exonération de l'indemnité de remboursement anticipé en faisant valoir que cette demande, motivée par la vente de son bien à la suite d'un changement d'activité professionnelle, correspondait bien aux cas prévus par l'article précité .

Cette demande n'ayant pas été acceptée par l'établissement, Monsieur L. nous saisit afin de connaître notre avis sur le bien fondé de cette décision et sur *« la mauvaise foi dont aurait fait preuve l'établissement à cet égard »*.

Dans les faits, Monsieur L. fait valoir qu'à la suite d'une reconversion professionnelle, celui-ci a obtenu en 2016 un poste à temps partiel dans une ville voisine, située à 45 minutes de trajet de son domicile. Toutefois, ce n'est qu'en septembre 2019, soit près de 3 ans plus tard, et parce qu'il s'est vu proposer un temps plein au sein de son entreprise que Monsieur L. vend son bien immobilier et procède au remboursement de son prêt. Les textes précisant que la vente du bien immobilier doit faire suite à un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur, les deux évènements que sont, d'une part le changement d'activité professionnelle, et d'autre part, la vente du bien immobilier, doivent se réaliser dans un temps proche.

Or, Monsieur L. a changé d'activité professionnelle au mois de décembre 2016 et la vente de son bien n'est intervenue qu'en septembre 2019. Ce délai particulièrement long ne permet pas d'établir un lien

entre le remboursement anticipé de son prêt et sa nouvelle activité professionnelle qui lui permettrait d'être exonéré de l'IRA.

De la même façon, le fait de passer d'un emploi à temps partiel à un emploi à temps plein au sein de la même entreprise ne peut être considéré comme un *« changement de lieu d'activité professionnelle »* au sens de l'article L313-48 du Code de la consommation.

Nous avons donc confirmé la position de l'établissement et indiqué à Monsieur L. qu'il ne pouvait bénéficier de l'exonération de l'IRA conformément à la règlementation en vigueur.

Mainlevée de nantissement

Monsieur G. a contracté en 2011 un prêt *in fine* sur 8 ans auprès d'un adhérent afin d'acquérir des parts de SCPI (Société Civile en Placement Immobilier). En garantie de cet emprunt, Monsieur G. bénéficie de deux contrats d'assurance sur la vie en nantissement.

Après avoir demandé, le 10 octobre 2019, à l'établissement prêteur de lui accorder la mainlevée de nantissement afin de solder son crédit *in fine*, le réclamant reproche à l'établissement un traitement tardif de cette demande.

Il nous a sollicités afin d'obtenir le remboursement des intérêts perçus entre le mois d'octobre 2019 et le mois de mars 2020, date de réception des fonds, soit un montant de 1 200,15 euros, qu'il n'aurait pas réglé si, selon lui, l'établissement avait *« fait le nécessaire en temps et en heure »*. Nous avons pris l'attache de notre correspondant qui nous a fait un point sur le dossier de Monsieur G.

Tout d'abord, notre correspondante a transmis la copie des éléments contractuels ainsi que l'historique de traitement de la demande de Monsieur G., effectivement réceptionnée le 10 octobre 2019. Notamment, en date du 26 novembre 2019, l'établissement a adressé à son client les bordereaux de rachat et les justificatifs nécessaires. Par retour du 9 décembre 2019, Monsieur G. a transmis les éléments demandés. Les fonds ayant été reçus en mars 2020, l'établissement a enregistré le remboursement anticipé total au 15 février 2020 et a procédé à l'annulation de l'échéance du mois de mars. Le passage en amortissement de capital de son crédit *in fine* étant fixé contractuellement à octobre 2019, Monsieur G. a honoré ses échéances entre octobre 2019 et février 2020.

Dans le litige qui nous occupe, Monsieur G. a donc demandé le remboursement des intérêts versés à compter d'octobre 2019 alors que notre correspondant considérait que le traitement de sa demande de remboursement anticipé nécessitait un délai et ne pouvait être effectué immédiatement, soit le 10 octobre 2019.

Nous rappelons tout abord au client le 3e alinéa de l'article L.132-21 du Code des assurances qui dispose qu'en cas de *« demande de rachat du contrat par le contractant, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation lui verse la valeur de rachat du contrat dans un délai qui ne peut excéder deux mois. »*

À réception des éléments de Monsieur G. en date du 9 décembre 2019, l'établissement a procédé aux diligences nécessaires afin de satisfaire sa demande. L'échéance de mars a été annulée et le remboursement anticipé total a été enregistré au 15 février 2020.

La demande de remboursement anticipé, inhérente au rachat de ses deux contrats d'assurance sur la vie nantis, nécessitant un certain délai de traitement et ne pouvant être réalisée en immédiateté, les intérêts échus en octobre et novembre 2019 semblaient effectivement dus, ladite demande initiale ayant été formulée le 10 octobre 2019 et le passage en amortissement était fixé au 15 octobre 2019.

De fait, les modalités pratiques de remboursement anticipé nécessitent un équilibre des obligations de l'emprunteur et du prêteur. Cet équilibre revient notamment à laisser au prêteur un délai nécessaire et suffisant pour procéder dans les meilleures conditions aux opérations techniques d'arrêt des comptes et d'arrêt des prélèvements automatiques, en générant un coût d'intérêts limité pour l'emprunteur.

L'établissement ayant dans le cadre de notre médiation accepté de lui accorder l'annulation rétroactive des intérêts de ses échéances de décembre 2019, janvier et février 2020, soit 570,07 euros, il ne nous a pas semblé que cet équilibre n'ait pas été respecté dans le cas de Monsieur G, ce dernier n'ayant finalement réglé des intérêts que jusqu'à novembre 2019, pour une demande faite le 10 octobre de la même année.

LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES DE CARTE, LES VOLS DE CARTE ET LES ESCROQUERIES

Cette catégorie est notamment composée des litiges relatifs aux utilisations frauduleuses de carte qui supposent le détournement des données de la carte afin d'initier des paiements à distance. Toutefois, la mise en œuvre progressive des dispositifs d'authentification renforcée prévus par la directive relative aux services de paiement dans le marché intérieur (DSP2) transposée en droit français et une meilleure prise en charge par les établissements de ces réclamations ont certainement permis de limiter la progression de cette catégorie de litiges, qui représentent en 2020 6 % des saisines recevables avec 78 dossiers traités par an (contre 126 dossiers, soit 10 % en 2019).

Les cas d'escroqueries ont également enregistré en 2020 un léger recul, constituant avec 76 saisines examinées 6 % des dossiers instruits en médiation (contre 93 saisines, soit 7 % en 2019). Il convient toutefois de signaler que l'essentiel des ces saisines concernent une fraude au virement, qui peut, compte tenu des montants détournés, avoir de graves conséquences financières pour les requérants.

L'instruction de ces dossiers de fraude s'effectue au regard de la règlementation en vigueur, de l'évolution de la jurisprudence et de l'analyse minutieuse du contexte afin d'apprécier la bonne foi du client et l'existence d'une négligence de sa part. Les délais de traitement s'en trouveront donc parfois allongés, compte tenu des échanges avec les clients et les établissements concernés.



Le virement frauduleux

Monsieur F. souhaite obtenir le remboursement d'un virement de 798 euros, qui aurait été effectué depuis son compte sans son autorisation.

En consultant son compte il a en effet constaté un virement de 798 euros effectué au profit d'un tiers qu'il ne connaît pas. Il fait valoir qu'il a déposé plainte dans la mesure où il n'est pas à l'origine de ce virement et qu'il n'a ni reçu, ni communiqué le code qui aurait permis d'authentifier cette transaction.

Nous prenons soin d'indiquer à Monsieur F. qu'il existe une technique fréquemment utilisée par les escrocs qui leur permet de récupérer les données de connexion du compte des clients par l'envoi d'un mail plus ou moins bien imité des établissements et de s'introduire dans leur espace client pour effectuer des opérations de paiements non autorisées.

Nous lui indiquons toutefois que notre correspondant précise que, dans le cas d'un ajout de bénéficiaire et pour éviter les fraudes, une sécurité supplémentaire a été introduite, consistant à adresser au client un code de validation par SMS. Or à cet égard notre correspondant nous indique que le jour de l'ajout du bénéficiaire, un code a bien été adressé par SMS sur le téléphone portable du client et qu'en conséquence l'opération n'a pu être effectuée qu'à la suite d'une négligence grave de sa part, aux obligations mentionnées aux articles L.133-16 et L.133-17 du Code monétaire et financier (CMF).

À la suite de ce constat, l'établissement ne souhaite pas donner suite à la demande de remboursement de Monsieur F. en se fondant sur l'article L133-19 du CMF qui prévoit que *« le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17 ».*

Nous avons alors rappelé la jurisprudence constante, selon laquelle il appartient au prestataire de paiement de prouver que l'utilisateur a agi par négligence, cette preuve ne pouvant se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles aient été utilisés.

L'arrêt de la Cour de cassation du 21 novembre 2018 énonce en effet que *« c'est à ce prestataire qu'il incombe, par application des deux autres textes, de rapporter la preuve que l'utilisateur, qui nie avoir autorisé une opération de paiement, a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, à ses obligations ; que cette preuve ne peut se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées ont été effectivement utilisés ».*

Plus récemment, l'arrêt de la Cour de cassation du 26 juin 2019 réaffirme que *« cette preuve ne peut se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées ont été effectivement utilisés ».*

L'analyse des faits rapportés, comme la constance de la jurisprudence en la matière, nous ont ainsi amenés à considérer que l'établissement devait admettre le remboursement du montant de 798 euros réclamé par le client .

L'escroquerie

En date du 6 juillet 2020, trois virements ont été inscrits au débit du compte de Monsieur B. pour un montant global de 920 euros. Le 7 juillet 2020, Monsieur B. dépose une plainte, auprès de la gendarmerie, pour une escroquerie s'étant déroulée la veille, soit le 6 juillet 2020, entre 18h30 et 18h45.

Selon les indications de Monsieur B., les codes de sécurité reçus étaient relatifs à un changement d'adresse électronique et n'étaient pas destinés à initier des virements. En ce sens, il indique que son adresse e-mail n'est plus valable depuis 8 années et qu'il a effectué des démarches afin de la modifier sur son espace client. À ce titre, il sollicite notre intervention afin d'obtenir le remboursement des virements effectués à son insu.

À l'instruction du dossier, il apparaît que des virements ont été inscrits pour un montant de 920 euros au débit de son compte, le 06 juillet 2020. Les virements contestés résultent d'un ajout de bénéficiaire du 03 juillet 2020.

Par ailleurs, l'établissement confirme que cet ajout de bénéficiaire a été authentifié par l'utilisation d'un code de sécurité envoyé sur son mobile dont la teneur est la suivante : *« ATTENTION ce code ne vous sera jamais demandé par téléphone. Le code pour ajouter votre bénéficiaire est : xxxxxx. Si vous n'êtes pas à l'origine de cette démarche, envoyez immédiatement le mot FRAUDE par sms au xxxx ou contactez le service client au xxxxxxxx ».*

Compte tenu des mises en garde présentes dans les conditions générales et les campagnes anti-phishing, l'établissement maintient sa position de ne pas rembourser les opérations litigieuses.
Nous avions demandé au requérant une copie du message comprenant le code de sécurité. Celui-ci nous avait alors répondu, sans toutefois apporter la copie dudit message, en précisant que *« c'était pour un changement d'e-mail et non pour ces virements ».*

Nous comprenons alors des déclarations de Monsieur B. que ce dernier a contacté l'établissement sur un numéro de mobile afin de demander le changement de son adresse e-mail, à plusieurs reprises. Il précise notamment que l'employé qui a reçu son appel avait procédé à un contrôle, du 3 juillet au 6 juillet 2020. Or, il nous indique que malgré ces diligences, sa demande n'a pas été prise en compte.

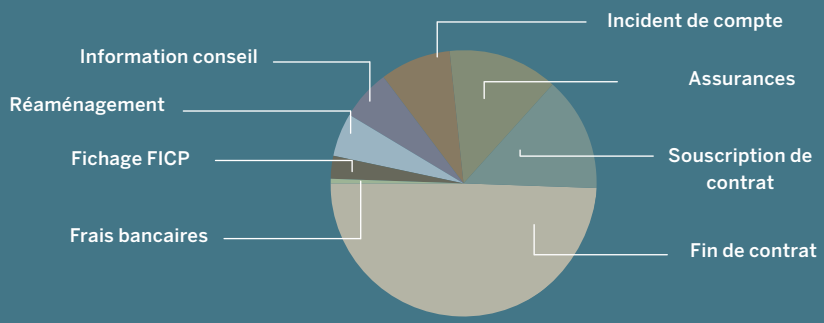
La Cour de cassation, par un arrêt du 12 novembre 2020 (n°19-12.112) rappelle les dispositions légales selon lesquelles : *« le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à l'obligation de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés »* (articles L.133-16 et suivants du Code monétaire et financier).

Par application au cas d'espèce, au vu des éléments de son dossier, Monsieur B. a été victime d'une escroquerie en renseignant le code de sécurité, pensant que ce dernier permettrait le changement de son adresse e-mail. L'individu contacté n'est à l'évidence pas un employé de l'établissement bancaire et ce dernier a pu capter ses données de sécurité personnalisées, en prétextant le changement de son adresse électronique.

Dans de telles circonstances, nous n'avons pas été en mesure d'émettre une quelconque proposition de résolution amiable dans ce litige.

LA LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT

Les litiges relatifs aux contrats de location avec option d'achat peuvent survenir à différents moments. Toutefois, la souscription, la fin de contrat et notamment les contestations de facture de remise en état des véhicules, ainsi que les problématiques d'assurance constituent l'essentiel des saisines admises en médiation en 2020.



Il convient de noter toutefois que la crise sanitaire a eu pour conséquence l'émergence de nouvelles problématiques pour les clients arrivant en fin de contrat pendant la période de confinement, mais également pour les bailleurs qui ont eu à gérer une augmentation significative des demandes de report ou de réaménagement des contrats.



COVID et fin de contrat

Madame K. nous adresse une saisine. Titulaire d'un contrat de Location Longue Durée (LLD) souscrit en 2016, Madame K. devait restituer son véhicule le 19 mars 2020. Comme à la suite de la crise sanitaire, la restitution du véhicule n'a pu être effectuée à la date prévue, elle conteste les frais supplémentaires facturés par l'établissement. Elle estime en effet que, n'étant pas responsable de la situation, elle est en droit d'obtenir le remboursement des loyers facturés par l'établissement postérieurement à la date prévue de restitution du véhicule .

Le prêteur maintient sa position. Il estime en effet que les clauses contractuelles s'appliquent et qu'en conséquence il est fondé à facturer les loyers jusqu'à la restitution effective du véhicule le 12 mai 2020, date à partir de laquelle sa cliente n'a plus eu la jouissance du véhicule. Notre correspondant indique toutefois avoir pris en considération cette situation en ne retenant, contrairement aux dispositions contractuelles, aucune pénalité pour cette restitution tardive.

Sans méconnaître les droits du prêteur résultant du contrat, le Médiateur a toutefois considéré que Madame K., comme l'établissement, ne pouvaient bien entendu être tenus pour responsables de la fermeture en urgence des concessions qui n' a pas permis de restituer le véhicule à la date convenue contractuellement.

Le Médiateur a ainsi estimé qu'il serait tout aussi inéquitable d'exiger de Madame K. le remboursement de l'ensemble des loyers, perçus postérieurement au 19 mars, que d'en faire supporter le coût intégral à l'établissement, alors que ce dernier est fondé en droit à en demander le paiement .

En conséquence le Médiateur a proposé de répartir à parts égales la prise en charge des loyers additionnels, d'un montant de 417,76 €, faisant l'objet du litige. Cette proposition a été acceptée par les deux parties et a permis de clôturer la médiation.

COVID et réaménagement

À titre anecdotique, nous avons été sollicités au mois d'avril 2020 par Madame S. qui souhaitait obtenir une renégociation de son contrat de location avec option d'achat. Elle nous indiquait qu'elle respectait « les règles du confinement à la lettre » et estimait qu'il appartenait au bailleur de lui proposer un aménagement de contrat pour tenir compte de la situation sanitaire.

Notre correspondant, tout en rappelant avoir pris des dispositions exceptionnelles pour préserver ses clients, nous a indiqué que la réduction du kilométrage ou la prolongation des contrats de LOA n'étaient pas possibles, compte tenu de la spécificité de ce mode de financement.

Dans le cas de Madame S. qui ne faisait mention ni d'une situation financière dégradée, ni d'un préjudice, nous n'avons pas été en mesure de faire de proposition de solution plus favorable que le report de deux mensualités que l'établissement lui avait déjà consenti à sa demande.

Résultats de l'intervention du Médiateur

Sur les 1 161 dossiers clôturés lors de la rédaction de ce rapport, les réponses du Médiateur sont totalement favorables au client dans 405 cas, et partiellement favorables dans 148 cas.

À l'inverse, le nombre de réponses défavorables s'élève à 498.

Dans 110 dossiers, les réponses du Médiateur ne pouvaient être classées dans l'une ou l'autre de ces catégories.

Ainsi, cette année, le rapport entre les réponses favorables au client est de 53 % contre 47 % de réponses défavorables au client.

En 2020, nous avons été en mesure de déterminer précisément l'avantage financier obtenu par les requérants à la suite de notre intervention dans 328 dossiers.

Le plus faible montant obtenu porte sur un remboursement partiel de cotisation annuelle de carte, soit 1,25 €.

C'est en matière immobilière que l'avantage financier a été le plus important, l'établissement ayant consenti à abandonner un solde à devoir de 60 787 € à la suite de la vente à perte du bien immobilier du requérant.

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

- de 1 € à 100 € — 81 dossiers
- de 101 € à 1 000 € — 169 dossiers
- de 1 001 à 5 000 € — 68 dossiers
- de 5 001 € à 10 000 € — 4 dossiers
- plus de 10 000 € — 6 dossiers

En 2020, le montant total de l'avantage financier qui a pu être chiffré s'élève à 373 656 €.

Les 553 dossiers pour lesquels
il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Incidents de compte *	60
Remboursements anticipés	50
Demandes de documents	50
Restitution du véhicule	50
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	40
Problèmes d'assurances	39
Réaménagements de prêt	34
Décomptes	33
Cas d'escroqueries	32
Inscriptions au FICP	23
Résiliations de crédit	18
Contestations de souscription d'un prêt	17
Litiges sur du matériel ou des services financés	16
Dossiers contentieux	13
Frais bancaires	9
Déblocages des fonds	8
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	6
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	6
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	5
Divers	34
Total	**553**

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

Les 498 dossiers pour lesquels les réponses
n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.

Thème	Nombre
Réaménagements de prêt	63
Problèmes d'assurances	44
Cas d'escroqueries	40
Décomptes	32
Incidents de compte	31
Remboursements anticipés	31
Contestations de souscription d'un prêt	31
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	29
Restitution du véhicule	29
Inscriptions au FICP	24
Litiges sur du matériel ou des services financés	22
Dossiers contentieux	18
Demandes de documents	11
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	10
Frais bancaires	8
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	8
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	6
Résiliations de crédit	4
Déblocages de fonds	4
Divers	53
Total	**498**

L'irrecevabilité des saisines en médiation

Conformément aux recommandations de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, chaque dossier réceptionné en médiation est pris en charge par un juriste qui se prononce sur sa recevabilité.

Ainsi, au cours de l'année 2020, ce sont donc 1 683 saisines irrecevables qui ont été enregistrées soit 57,5 % des saisines totales reçues. Malgré un léger recul, ce chiffre reste, à l'instar des autres médiations bancaires et assurancielles, bien trop élevé si on considère que cette appréciation au cas par cas ne permet ni de déléguer cette mission, ni de l'automatiser informatiquement.

	Total	Courrier	En ligne
Irrecevables	1 683	856	827
Recevables	1 243	648	595
Total	**2 926**	**1 504**	**1 422**

Si les motifs pour lesquels le médiateur de la consommation ne peut intervenir sont définis par la réglementation, force est de constater que 78 % des cas d'irrecevabilité sont en lien avec la gestion des réclamations au sein des établissements et la connaissance, ou plutôt la méconnaissance par les clients des voies de recours en interne.

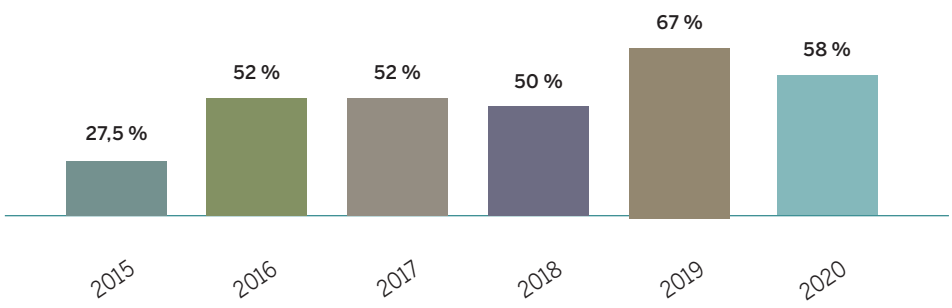
En effet, sur 1 683 dossiers déclarés irrecevables, 260 saisines étaient prématurées, le client n'ayant pas patienté deux mois après avoir saisi l'établissement, et 1 057 saisines étaient incomplètes, le client n'ayant pas justifié avoir valablement saisi le service réclamation de l'établissement.

En effet, selon la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation *« Les États membres peuvent, s'ils le souhaitent, autoriser les entités de REL à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motif que le consommateur n'a pas tenté de contacter le professionnel concerné afin de discuter de sa plainte et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celui-ci ».*

Cette condition est reprise par l'article L612-2 du Code de la consommation qui prévoit qu'*« un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ».*

Ce constat est d'autant plus intéressant que le pourcentage de saisines dématérialisées réceptionnées et déclarées irrecevables est de 58 % cette année et a toujours été d'un niveau élevé.

Évolution des saisines irrecevables en ligne (en %)



En effet, lorsqu'un client saisit le Médiateur de l'ASF par l'intermédiaire du formulaire en ligne, il dispose a priori d'un niveau d'information bien supérieur à celui du réclamant qui nous saisit par courrier puisque le site comprend, outre les conditions d'intervention du Médiateur, un formulaire de saisine incluant plusieurs filtres pour s'assurer du respect des critères d'éligibilité.

Depuis le mois de décembre 2019, il est d'ailleurs obligatoire, pour finaliser sa saisine en ligne, de joindre un justificatif, soit la copie du courrier adressé au service consommateur depuis plus de deux mois soit la copie de la réponse du service consommateur que le client conteste.

Malgré ces précautions, 827 saisines en ligne ont été qualifiées d'irrecevables, au motif notamment que le client n'avait pas attendu l'expiration du délai de deux mois pour saisir le Médiateur (126 saisines) ou n'avait pas fourni le document attendu (499 saisines).

La persistance de cette situation trouve encore trop souvent son origine dans les difficultés que peuvent rencontrer les clients pour obtenir auprès de leurs établissements l'information appropriée pour acheminer leurs réclamations.

Selon la recommandation de l'ACPR, les établissements doivent *« mettre en place une organisation du traitement des réclamations qui permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel, conseiller ou gestionnaire et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation, de s'adresser à un service dédié de traitement des réclamations distinct des conseillers ou gestionnaires, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent ».*

Nous constatons ainsi que si les courriers qui émanent du service réclamation et qui sont adressés aux clients mentionnent toujours la faculté de recourir à notre médiation, tout comme les contrats ainsi que les sites internet de nos adhérents, ceux-ci pourraient toutefois être améliorés en précisant outre les coordonnées du Médiateur, la liste des pièces indispensables à joindre à sa saisine, en l'espèce, la réponse défavorable du service réclamation.

Il apparaît également que l'existence d'un service dédié au traitement des réclamations et les modalités d'accès ne sont pas toujours bien communiquées au client.

Ainsi les courriers du service clientèle, ou du service recouvrement ne mentionnent pas souvent la possibilité offerte au client de saisir le service réclamation en cas de désaccord. Il en résulte que le réclamant, qui n'aura pas obtenu satisfaction auprès de son interlocuteur habituel et ce malgré parfois plusieurs courriers, va alors s'adresser au Médiateur pensant de bonne foi ne plus avoir de voie de recours au sein de son établissement.

Pour pallier ce défaut d'information, nous sommes régulièrement amenés à admettre prématurément en médiation des dossiers qui n'ont pu faire l'objet d'un examen préalable par le service dédié au traitement des réclamations.

On peut d'autant plus regretter ces saisines précipitées de la médiation que sur les 1 683 dossiers irrecevables en 2020, nous constatons que seuls 400 clients environ ont une nouvelle fois saisi le Médiateur, ce qui suppose que plus de 60 % de ces litiges ont en définitive trouvé une solution auprès des services réclamations qui n'avaient pas été précédemment sollicités.

A cet égard, les échanges en cours au CCSF et à l'ACPR visant notamment à améliorer la prise en charge des réclamations devraient permettre d'arrêter des recommandations pour assurer une meilleure fluidité du traitement de ces dernières au sein des établissements, de telle sorte que l'on peut en attendre un recours au Médiateur plus sélectif, davantage orienté vers la résolution de différends n'ayant pu trouver de solutions en amont.

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
BMW FINANCE	Le Renaissance 3, rond point des Saules	78280 GUYANCOURT CEDEX
BOA France	20 rue de St Petersbourg	75008 PARIS
BPCE FINANCEMENT	5, rue Masseran	75007 PARIS
BPCE LEASE	30 avenue Pierre Mendès France	75013 PARIS
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
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
FLOA BANK	6 avenue de Provence	75009 PARIS
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
LOOMIS FX GOLD & SERVICES	59-61, rue la Fayette	75009 PARIS
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
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 Économiques et Diplôme d'Études 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 de 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

LÉA NGUYËN-PHUOC - Juriste stagiaire

MARIE-LAURE GESRET - Assistante











La procédure de médiation

À quel moment faire appel au Médiateur auprès 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 auprès de l'ASF

ASF
Association Française
des Sociétés Financières

Conception : JCh Moreau Consultants - Crédit photos : @maf , Peter Allan, Leungchopan,Royalty Free, X.

FIN-NET

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

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC