ASF

ASSOCIATION FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

RAPPORT

DU MÉDIATEUR

ANNÉE 2013

75854 PARIS cedex 17

RAPPORT

DU MÉDIATEUR

ANNÉE 2013

INTRODUCTION

Avant d'évoquer les changements intervenus en 2013 pour la mise en œuvre de la médiation, il convient tout d'abord de rappeler que, dès l'origine de cette médiation en 1995, les établissements adhérents à l'ASF et les principales associations de consommateurs avaient favorisé une large ouverture du champ de compétence du Médiateur.

La saisine du Médiateur par des demandeurs peu habitués à des démarches formelles et souvent mal informés des modalités de recours s'en est trouvée ainsi facilitée. Cette option a sans aucun doute permis, au cours de ces années, de préserver pour les clients la perception de simplicité dans l'accès au système ASF de traitement des litiges. Le schéma généralement admis, selon lequel ne peuvent être recevables à la médiation que les litiges pour lesquels toutes les voies de recours proposées par les établissements ont été préalablement épuisées, a toujours été ici appliqué avec une grande souplesse. Le Médiateur ne renvoyait effectivement vers les établissements concernés que les demandeurs dont la formulation même de la requête lui donnait la certitude que l'établissement n'avait pas été préalablement saisi.

Même si cette compétence procédurale élargie a été de manière générale bien admise par l'ensemble des parties adhérentes à la Médiation ASF, il est apparu plus récemment qu'elle était à l'origine d'une progression soutenue du nombre de dossiers éligibles, avec une proportion croissante de dossiers n'ayant pas été soumis à l'examen préalable des services compétents des établissements concernés.

Une meilleure information sur la possibilité de recourir au dispositif de médiation, à la suite notamment des initiatives prises par les autorités de tutelle, mais plus vraisemblablement les dégradations des situations financières dans un contexte de crise ont pu ainsi inciter les débiteurs en difficulté à saisir simultanément leurs établissements de crédit et le Médiateur.

Aussi convenait-il de s'interroger sur l'opportunité de réexaminer nos modalités d'intervention afin de s'assurer que les réclamations reçues portaient bien sur des litiges pour lesquels les établissements avaient déjà été appelés à se prononcer. Sans imposer une rigueur procédurale qui ne faciliterait pas la saisine du Médiateur, ma proposition d'introduire une nouvelle procédure devant permettre de détecter, dès leur réception, les dossiers qui n'auraient pas été traités par nos correspondants, a été validée par l'ensemble des établissements adhérents à la Médiation ASF.

La nouvelle pratique mise en application au dernier trimestre devrait se traduire par une baisse - estimée à plus de 20% - du nombre de dossiers reconnus éligibles et avoir pour effet de diminuer la durée globale de traitement des réclamations de la clientèle, contribuant ainsi à une amélioration de la qualité de la relation client .

Par ailleurs, l'action du Médiateur ne peut se concevoir sans avoir une bonne perception des organisations mises en place par nos adhérents pour assurer le traitement des réclamations.

J'ai ainsi participé à différentes réunions de travail avec nos correspondants afin d'examiner les améliorations qui pourraient être adoptées pour répondre avec plus d'efficacité aux questions soulevées par les réclamants. Ces rencontres ont permis d'avoir un échange très fructueux en raison précisément de la vision transversale des litiges que procure une médiation de branche comme celle de l'ASF. Je tiens particulièrement à souligner le climat de confiance qui a présidé à ces réunions auxquelles ont été associés à diverses reprises les représentants des associations de consommateurs.

Au cours de cette année, les représentants des associations de consommateurs et les professionnels ont aussi été invités à se concerter sur les changements à apporter à notre règlement intérieur à la suite des préconisations de la recommandation émise par le Comité de la Médiation Bancaire le 30 avril 2013.

La Charte de la Médiation ASF qui se substitue au précédent règlement intérieur a été ainsi approuvée par le Conseil de l'ASF le 17 septembre. Au total, il s'est avéré que le règlement de la médiation en vigueur à l'ASF présentait un assez bon degré de conformité aux préconisations de la recommandation. Les principales modifications introduites dans nos procédures concernent la durée du mandat du Médiateur portée de deux à trois ans, l'inclusion dans son champ de compétence des services de monnaie électronique, de la commercialisation des contrats d'assurance liés à un service ou à un produit bancaire distribué par un établissement de crédit et les litiges concernant la mise en œuvre ou l'application d'un plan de surendettement, à l'exclusion de la phase d'adoption du plan. En outre, il a été précisé qu'une fois le dossier constitué, le Médiateur dispose d'un délai de deux mois pour rendre son avis.

Au total, mon activité au cours de cette année s'est inscrite dans la continuité, avec une progression du nombre de dossiers éligibles à la médiation de 5% comparable à celle des années précédentes.

Je me suis efforcé de poursuivre une pratique de la médiation où a toujours prévalu la volonté d'apporter à chaque cas une solution concrète, équitable et effective. Tout en préservant la simplicité d'accès au système ASF de traitement des litiges, l'accueil des requêtes est cependant davantage subordonné à la vérification de l'existence d'un litige ou d'une absence de réponse aux réclamations qui ont été présentées à nos adhérents. En privilégiant, comme le prévoit la Charte de la Médiation, les demandes répondant à ces conditions, le médiateur peut davantage se consacrer à l'instruction de dossiers de médiation proprement dite, au moment même où nous constatons bien souvent une plus grande complexité des dossiers qui nous sont soumis concernant notamment les crédits affectés.

1 L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE L'ASF EN 2013

● **Les saisines reçues par le Médiateur**

En 2013, le Médiateur a reçu en tout 2 013 requêtes, contre 1 784 en 2012, soit une moyenne de 168 par mois, contre 148 l'année précédente. C'est une augmentation d'environ 13% des saisines qui est intervenue d'une année sur l'autre.

Sur ce total de 2 013 saisines, le Médiateur a reçu 117 courriers ne concernant pas un adhérent de l'ASF, et 48 lettres s'adressant à un adhérent de l'ASF ayant un autre Médiateur. Au final, ce sont 1 848 saisines, contre 1 583 en 2012 (+17%), qui concernaient un adhérent de l'ASF ayant reconnu la compétence de son Médiateur et qui pouvaient en conséquence être soumises à ce dernier, soit une moyenne mensuelle de 154 dossiers contre 132 en 2012.

Répartition des 2013 demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2013

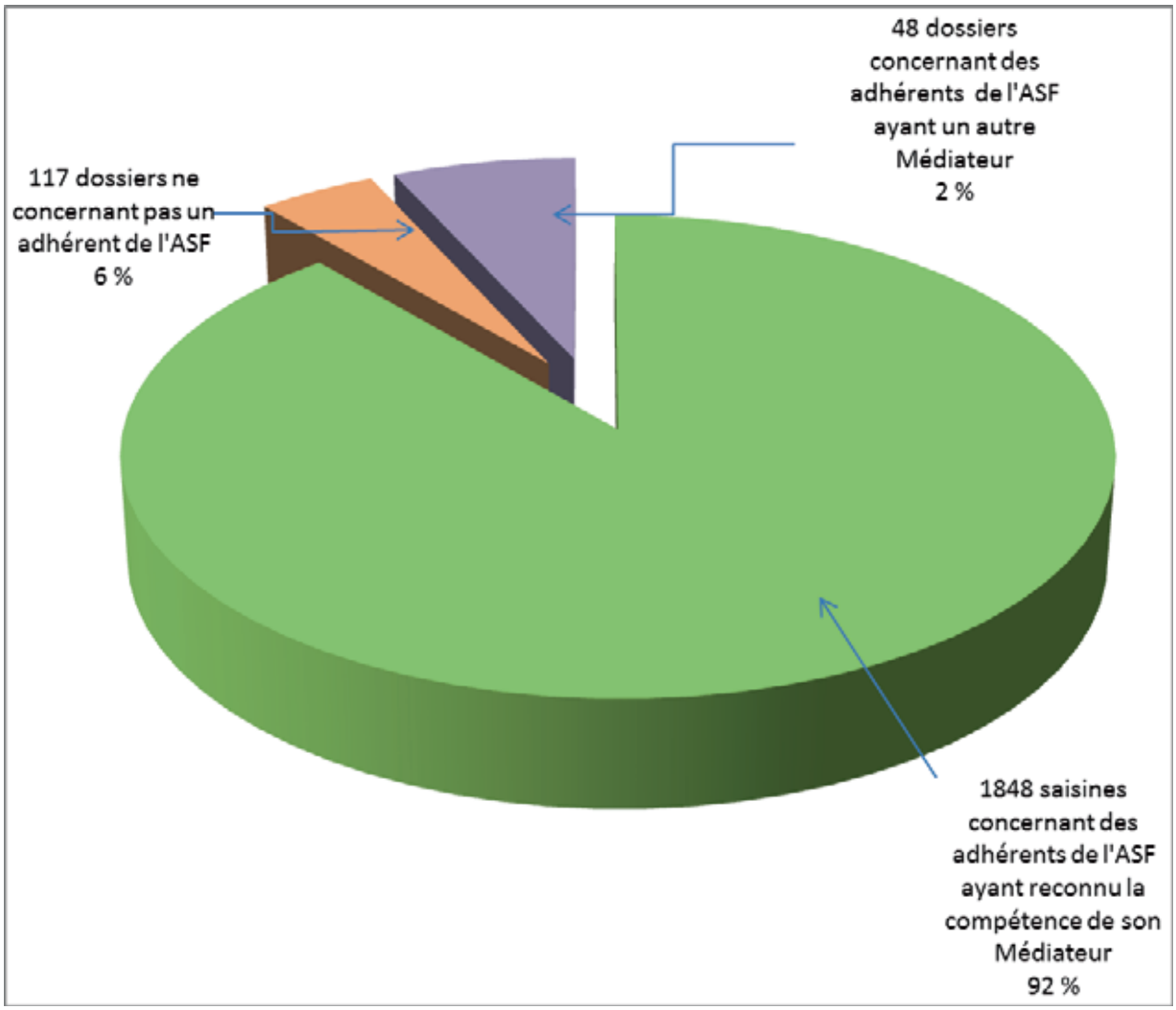


Tableau 1

● **<u>L'origine des dossiers soumis au Médiateur</u>**

Dans 95% des cas, le Médiateur est saisi directement par un particulier ou par un autre Médiateur du secteur bancaire (dans 21 cas) qui avait été lui-même saisi par erreur.

Les autres demandes d'intervention ont pour origine un représentant du particulier intéressé à savoir :

- dans 58 cas, une association de consommateurs
- dans 22 cas, un avocat, un notaire ou un conseil juridique
- dans 10 cas, une administration ou un élu,
- dans 3 cas, un service social

Evolution du nombre de demandes reçues
(moyennes mensuelles)

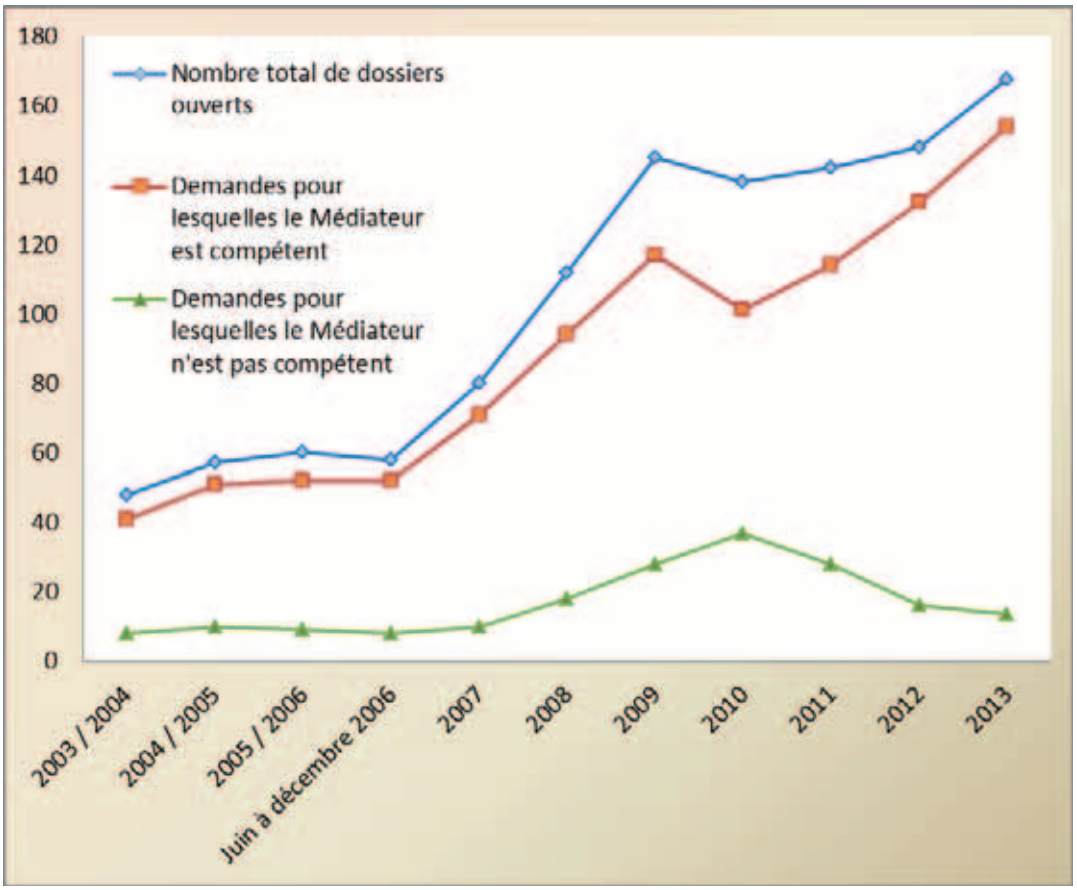


Tableau 2

Les inflexions apparaissant en 2010 sur le graphique ci-dessus sont consécutives au retrait d'un adhérent en février 2010.

● **La répartition des dossiers par établissement**

En 2013, seules 42 sociétés sur les 80 établissements ayant reconnu sa compétence ont été concernées par au moins une saisine du Médiateur. Nous relevons, comme pour les années précédentes, une importante concentration des saisines sur 4 sociétés, qui à elles seules représentent plus de 48% des dossiers, alors que 9 autres sociétés ne sont concernées que par un dossier (cf. tableau ci-dessous).

Répartition des dossiers par établissement

Nombre de dossiers	Nombre d'établissements de crédit concernés
1 dossier	9
2 à 5 dossiers	8
6 à 10 dossiers	6
11 à 20 dossiers	4
21 à 50 dossiers	7
51 à 100 dossiers	4
Plus de 100 dossiers	4
Total des établissements de crédit concernés par au moins une saisine	**42**

Tableau 3

• **Les dossiers éligibles à la médiation**

En 2013, sur les 1 848 saisines concernant des adhérents participant au système de médiation de l'ASF, n'ont été reconnus éligibles à la médiation que 1 456 dossiers. L'année précédente, ce nombre s'élevait à 1 391, soit une augmentation de près de 5% d'une année sur l'autre.

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

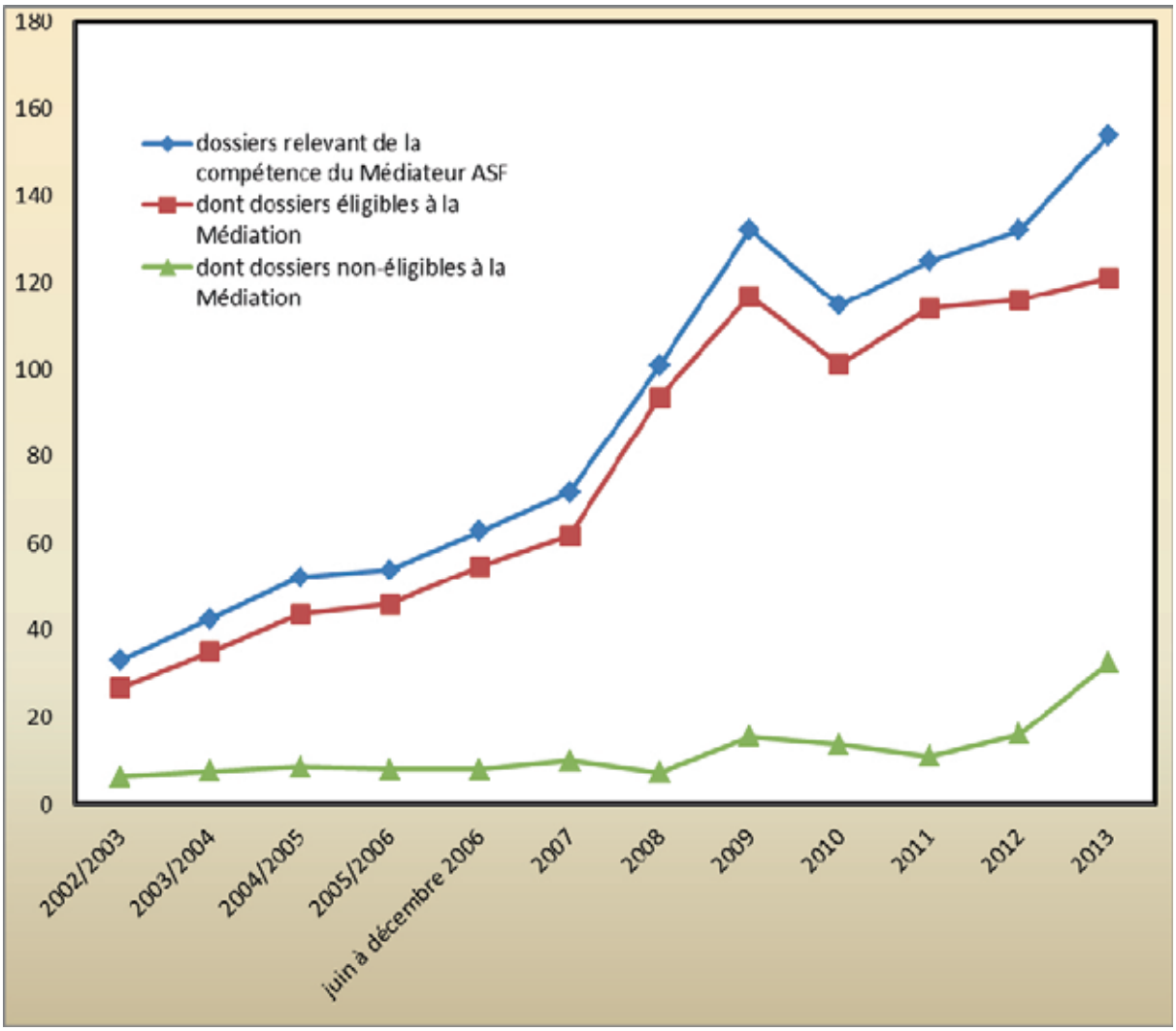


Tableau 4

Les inflexions apparaissant en 2010 sur le graphique ci-dessus sont consécutives au retrait d'un adhérent en février 2010.

La moyenne des dossiers éligibles à la Médiation ASF est de 121 par mois.

En 2013, le Médiateur s'est déclaré incompétent dans 392 dossiers qui concernaient bien des adhérents de l'ASF ayant reconnu sa compétence. D'une année sur l'autre, on note une baisse importante de la part des dossiers éligibles, puisque seulement 79 % des dossiers ont été reconnus comme tels en 2013, au lieu de 88 % en 2012.

Sur ce nombre de 392 dossiers, nous avons 240 saisines pour lesquelles le demandeur n'avait pas saisi préalablement le service relation clientèle de son prêteur, alors qu'en 2012, ce nombre était de 86. La mise en place au dernier trimestre 2013 de la nouvelle procédure de sélection des dossiers qui n'ont pas été préalablement traités par les services de réclamation des clients de nos adhérents explique en partie cette augmentation à hauteur de 50 dossiers, mais cette dernière pourrait également provenir d'une certaine impatience des clients qui saisissent le Médiateur de l'ASF en lui communiquant une copie du courrier qu'ils adressent simultanément à leur prêteur.

Pour le surplus de ces dossiers, le Médiateur s'est déclaré incompétent notamment en raison d'une procédure judiciaire, d'une réclamation portant sur un refus de crédit ou d'un financement professionnel.

Sur les 1 456 dossiers qui sont bien éligibles à la Médiation, 1 283 saisines relèvent du secteur du financement aux particuliers (FEP), 113 du financement immobilier (FI), 38 des services de paiement, 17 du secteur des prestataires de services d'investissement (PSI) et 5 des sociétés de caution.

Au moment où est rédigé ce rapport, le nombre des dossiers clôturés s'élèvent à 1 321 et celui des dossiers toujours en cours à 122. Enfin, 13 dossiers font l'objet d'un nouvel examen après une première réponse.

Nouvelle procédure de sélection des dossiers

Au cours du dernier trimestre 2013, une nouvelle procédure a été mise en place afin de mieux détecter les dossiers qui ne sont pas éligibles à la Médiation. Il s'agit de dossiers pour lesquels :

- le client n'aurait pas interrogé le service client de l'établissement en cause,
- le client n'aurait pas respecté le délai de deux mois dont dispose le service client pour lui apporter une réponse.

Cette nouvelle procédure implique, de la part des correspondants, une réaction rapide pour faire savoir au Médiateur que le réclamant se trouve dans l'une ou l'autre de ces situations.

Le Médiateur informera aussitôt le client qu'une réponse lui sera directement apportée par le service client de l'établissement concerné.

Le client pourra revenir à nouveau vers le Médiateur de l'ASF s'il n'est pas satisfait de la réponse de son prêteur ou si le délai de deux mois expire sans réponse de ce dernier.

Cette procédure devrait permettre de limiter le nombre de dossiers pour lesquels le Médiateur se déclare compétent, et d'éviter ainsi des doublons entre les services client et le Médiateur.

2 PRINCIPALES QUESTIONS RENCONTRÉES PAR LE MÉDIATEUR

En raison de la similitude des litiges qui me sont soumis, je retrouve, d'une année sur l'autre, les mêmes types de problèmes. Toutefois, il convient cette année de relever une forte augmentation du nombre des litiges concernant des financements affectés ou le fonctionnement des crédits renouvelables.

Répartition des causes de saisine en pourcentage (%)

Questions posées **(par ordre décroissant pour le dernier exercice)**				**Répartition dossier 2013**	
				en %	**en nombre**
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2013**
Problèmes d'assurance	10%	13%	12%	12%	175
Réaménagements de dettes	13%	13%	12%	10%	144
Remboursements anticipés	12%	11%	9%	9%	132
Inscriptions FICP	13%	12%	11%	9%	131
Dossiers contentieux	7%	8%	8%	7%	108
Litiges sur du matériel ou des services financés	2%	1%	3%	7%	106
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	6%	7%	7%	7%	99
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	4%	5%	4%	6%	81
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	6%	5%	5%	5%	69
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	3%	2%	3%	3%	38
Contestations de souscription d'emprunt	2%	2%	3%	3%	37
Cas d'escroquerie	1%	2%	1%	3%	32
Utilisations frauduleuses de cartes	2%	3%	2%	2%	29
Réclamations sur des prélèvements automatiques	2%	2%	3%	1%	27
Demandes de documents	2%	2%	3%	1%	24
Divers (1)	15%	12%	14%	15%	224
NOMBRE TOTAL DES QUESTIONS	**1214**	**1366**	**1391**	**100%**	**1456**

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

Nous commencerons par examiner les deux sujets concernant les crédits affectés et le fonctionnement des crédits renouvelables, avant d'aborder les autres thèmes plus récurrents chaque année, mais pouvant présenter certaines évolutions.

● Les litiges portant sur des crédits affectés

En 2013, nous constatons une augmentation très significative des litiges portant sur des crédits affectés. En fin d'année 2012, nous avions déjà relevé une hausse de ce type de réclamations, mais en 2013, leur nombre a été multiplié par trois. Avec 106 dossiers contre 38 en 2012, cette catégorie de litige représente 7% du total des dossiers.

Nous relevons tout d'abord 48 dossiers concernant le financement de matériel de filtrage d'eau et des produits d'entretien commercialisés par une société qui a fait l'objet d'une liquidation judiciaire.

Les prêteurs ont financé du matériel à un prix symbolique de 1 € et des produits consommables pour un prix représentant la presque totalité de leur financement, sans qu'il soit question du coût de la maintenance, alors que les emprunteurs sont convaincus du contraire. Ils ont acheté du matériel et un service d'entretien. Sur ce point, les documents contractuels (contrat, bon de commande, facture) ne sont pas très clairs, et peuvent tromper les particuliers.

Pour une grande partie de ces dossiers, le Médiateur a proposé que l'établissement prêteur prenne forfaitairement à sa charge le coût estimé de cet entretien, soit 100 € par année restant à courir entre la date de la liquidation judiciaire de la société concernée et la fin du contrat de crédit.

Cette proposition a été agréée par quelques emprunteurs. D'autres ont préféré poursuivre leur action devant les tribunaux.

Par ailleurs, dans près d'un tiers des dossiers (31), les réclamations portent sur le financement des nouvelles énergies, essentiellement les panneaux photovoltaïques, mais également les éoliennes.

Elles font bien souvent suite à des malfaçons ou à des retards pour les branchements électriques, surtout quand les entreprises installatrices ont disparu à la suite d'une liquidation judiciaire. L'utilisateur de ces nouvelles énergies se retourne alors vers l'établissement prêteur pour obtenir réparation ou un dédommagement.

A l'occasion de ces réclamations, nous avons relevé des méthodes commerciales quelques peu discutables, voire déloyales, par exemple : faire croire à l'acheteur que le financement du matériel sera totalement assuré par le prix d'achat de l'électricité par ERDF.

Enfin, dans les 27 derniers dossiers, il s'agit de réclamations portant sur l'exécution des travaux d'amélioration de l'habitat, sur la livraison d'un bien, ou sur l'entretien d'un adoucisseur d'eau ou d'un système de surveillance.

D'une manière générale, l'examen de ces dossiers litigieux me conduit à préconiser une plus grande vigilance des établissements prêteurs sur les modalités de mise en place de leurs concours, le plus souvent conclus dans le cadre de ventes à domicile.

Il convient, tout particulièrement dans une période de basse conjoncture, de suivre avec plus d'attention l'évolution des situations financières d'entreprises prescriptrices présentant peu d'ancienneté dans les secteurs concernés. En outre, pour le déblocage des fonds, généralement consécutif à la production d'une attestation de fin de travaux approuvée par le client, je conseillerais volontiers, comme j'ai pu le constater chez certains prêteurs, de procéder à une vérification supplémentaire, auprès de l'emprunteur, de la bonne réalisation des prestations prévues.

En renforçant de la sorte leurs procédures de sélection et de suivi de l'activité des entreprises concernées, les établissements seraient plus en mesure de détecter des irrégularités et d'éviter en conséquence des contentieux ultérieurs.

● <u>Les litiges concernant le fonctionnement des crédits renouvelables</u>

Les litiges concernant le fonctionnement des crédits renouvelables sont en augmentation. En 2013, avec 81 dossiers contre 62 l'année précédente, ils représentent 6% du total des dossiers contre 4%.

Cette augmentation est due à un nouveau type de réclamation qui est apparu au dernier trimestre 2013 à la suite d'une jurisprudence défavorable au prêteur sur la reconduction annuelle du contrat de crédit renouvelable prévue par l'article L 311-16 alinéa 8 du code de la consommation.

En utilisant souvent une lettre type, les emprunteurs font valoir qu'ils n'ont pas été informés de la reconduction annuelle de leur contrat pour demander l'annulation des intérêts, ou contestent les modalités de renouvellement dans le même but.

Pour remplir leurs obligations légales en la matière, les prêteurs le font soit par lettre simple, soit par une mention spécifique sur le relevé de compte mensuel, trois mois avant la date du renouvellement.

De même, ils doivent joindre un bordereau de refus en cas de modifications des conditions du crédit.

Pour répondre à ces demandes, je dois vérifier les modalités d'informations utilisées par chacun des prêteurs, afin de m'assurer si ces dispositions prévues par le code de la consommation ont bien été respectées. Si d'une manière générale, j'ai constaté que ces modalités étaient suivies, dans quelques cas, j'ai toutefois relevé un manque d'information qui a eu pour conséquence une annulation des intérêts.

● Les assurances

Avec 175 dossiers, les litiges concernant les assurances représentent le premier poste de réclamations soumis au Médiateur.

Les années précédentes, le Médiateur a insisté sur l'importance des refus de prise en charge des crédits par les assurances, surtout pour les assurances décès, invalidité et incapacité, et dans une moindre mesure pour les assurances perte d'emploi.

Pour les assurances décès, invalidité et incapacité (100 dossiers), c'est bien entendu les déclarations de bonne santé, au moment de la souscription du crédit, qui posent toujours problème et sont bien souvent à l'origine de contentieux importants entre emprunteurs et prêteurs en cas de refus de prise en charge.

Au moment de l'adhésion à l'assurance, il est indispensable que le prêteur ou son représentant informe bien l'emprunteur de l'importance de sa déclaration de bonne santé, pour éviter par la suite un refus de prise en charge pour cause d'antériorité.

J'attire une nouvelle fois l'attention des prêteurs sur cette nécessaire mise en garde des emprunteurs pour leur éviter de se retrouver dans des situations difficiles en cas de survenance d'un sinistre dont la prise en charge serait refusée par l'assureur.

Dans le secteur de l'assurance perte d'emploi, les refus de prise en charge sont assez divers, par exemple les démissions, les contrats de travail à durée déterminée, l'absence d'encours au moment du chômage pour un crédit renouvelable, ou encore les ruptures conventionnelles du contrat de travail. Dans ce dernier cas, les emprunteurs ne comprennent pas, alors qu'ils sont pris en charge par les ASSEDIC, de voir dépourvue d'effet leur assurance perte d'emploi.

Parmi les autres problèmes d'assurance, il y a lieu de noter les résiliations (11 dossiers) qui ne sont pas toujours enregistrées par le prêteur, ainsi que les litiges ayant pour origine les souscriptions d'assurances complémentaires par téléphone (28 dossiers). Dans la majorité des cas, mes interventions aboutissent à la résiliation de ces assurances et à l'annulation des primes dues.

● Les réaménagements de dettes

Avec 10% des dossiers, soit 144 demandes, les réaménagements de dettes sont en baisse par rapport à l'année 2012, où ils représentaient 12% des dossiers.

Dans près de 60% des cas traités, il a été possible de présenter à l'emprunteur une proposition de réaménagement de son crédit, obtenue le plus souvent à la suite de concessions financières des prêteurs, ainsi que de leur implication dans une instruction des dossiers qui est loin d'être facile.

Pour les autres cas, seule une commission de surendettement est en mesure de proposer une solution globale et pérenne quand il n'est pas possible de recourir à un réaménagement du fait d'une situation trop compromise de l'emprunteur.

● Les inscriptions FICP

Les réclamations concernant les inscriptions FICP, avec 131 dossiers, représentent 9% du total des litiges, en diminution par rapport à l'année précédente.

Les réclamations portant sur les inscriptions FICP sont de deux ordres. Il s'agit tout d'abord de demandes portant sur des radiations qui n'ont pas été effectuées alors que les dossiers sont soldés. Après vérification, l'établissement indique qu'il procède à la radiation si le dossier est bien soldé. Dans le cas contraire, il nous indique les raisons du maintien du fichage.

La deuxième catégorie de réclamations porte sur la validité des inscriptions elles-mêmes, notamment en cas de forclusion. Bien souvent, les emprunteurs contestent leur inscription alors que ces dernières sont tout à fait justifiées.

Depuis quelques mois, avec la situation économique difficile que nous connaissons, de nombreuses entreprises sont mises en liquidation judiciaire. J'ai rencontré plusieurs cas où des professionnels demandent à être radiés du FICP en invoquant la clôture de leur liquidation judiciaire. Pour ce faire, les entrepreneurs individuels font état de la confusion de leurs patrimoines privé et professionnel.

Les textes sur le FICP prévoient que la radiation n'est possible qu'en cas de règlement total de la dette ou après extinction du délai de conservation des inscriptions de 5 ans.

Dans le cadre de l'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire, l'emprunteur ne peut plus régler directement ses créanciers. Or, c'est bien souvent au début de la procédure de liquidation judicaire que l'incident de paiement caractérisé intervient en ce qui concerne les dettes privées du professionnel.

J'ai ainsi rappelé à certains créanciers qu'il convient de faire la distinction entre les inscriptions FICP effectuées avant l'ouverture de la procédure judiciaire et celles réalisées après. En effet, dans le premier cas, l'inscription se justifie puisque l'emprunteur avait encore la possibilité d'honorer sa dette, à la différence du deuxième cas où l'ouverture de la procédure collective ne lui permet plus de régler des dettes individuelles.

● **Les plans de surendettement**

J'ai reçu également des réclamations concernant l'application des plans de surendettement, notamment au moment de leur mise en place, ainsi qu'en fin de plan quand il reste un solde à devoir. La reconstitution des conditions de remboursement prévues au contrat initial n'est pas toujours facile et peut être à l'origine de contentieux.

Il subsiste encore quelques litiges portant sur la clause de décalage comptable qui existait précédemment dans les plans antérieurs à 2010.

Je relève également chez certains créanciers que les dénonciations de plan de surendettement interviennent très rapidement et notamment pour des sommes modestes.

En 2013, le nombre de litiges sur les plans de surendettement est stable. Il s'élève à 69, soit 5% du total des dossiers.

● **Les dossiers contentieux et les décomptes**

Avec respectivement 108 et 99 dossiers, les réclamations portant sur les dossiers contentieux et sur les demandes d'explication de décompte représentent deux sujets importants.

Bien souvent, c'est en raison du défaut d'explications claires de l'établissement prêteur que l'emprunteur saisit le Médiateur, soit pour trouver une solution à son dossier qui présente des retards de paiement ou qui fait l'objet de rappels, soit pour obtenir des précisions ou des explications sur son décompte.

Dans ces cas, j'interviens auprès des établissements prêteurs pour les sensibiliser à cette attente de leurs clients.

3 FIN NET

En 2013, j'ai reçu 4 saisines concernant FIN NET, le réseau européen d'organisations de traitement extra-judiciaire des plaintes concernant les services financiers.

Seule une requête concernait un adhérent de l'ASF ayant reconnu ma compétence.

Elle avait pour origine "*l'ombudsman*" belge. Il s'agissait d'une réclamation portant sur un décompte.

Un règlement n'avait pas été porté au crédit du compte emprunteur. Après vérification du dossier auprès de la société concernée, il s'est avéré que l'emprunteur était connu du prêteur seulement sous son nom de jeune fille. Son règlement avait été porté sur un compte d'attente. Il a été possible de créditer son compte de la somme de 374,75 €, après avoir enregistré son nouveau nom marital.

Les trois autres requêtes, qui concernaient des incidents de chèque ou de compte, ont été toutes transmises pour traitement aux banques concernées.

Par ailleurs, j'ai été appelé à participer aux deux réunions FIN-NET organisées en 2013 sous l'égide de la Commission Européenne, l'une à Bruxelles, l'autre à Londres.

Ces réunions des médiateurs européens du secteur financier et des assurances sont un lieu de rencontre privilégié pour connaître les récents développements affectant la protection du consommateur de services financiers en Europe et réagir aux projets qu'envisagent les services compétents de la Commission.

A cet égard, la récente directive sur le Règlement Extra-judiciaire des Litiges (REL) et le règlement relatif au Règlement en Ligne des Litiges de Consommation (RLLC) y ont fait l'objet de nombreux échanges dont il a été tenu compte dans la mise au point finale de ces textes.

4 RÉSULTATS DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

Sur les 1 321 dossiers définitivement clôturés au moment de la rédaction de ce rapport, dans 725 cas, la solution apportée au requérant lui était en tout ou partie favorable. Dans 540 cas, la réponse était négative.

Ainsi, le rapport entre réponses positives et réponses négatives s'établit à 57,3% contre 42,7%, alors qu'en 2012, ce même rapport était de 60% à 40%.

Par ailleurs, pour 56 dossiers, il n'est pas possible de classer la réponse comme allant dans un sens favorable ou défavorable à l'emprunteur, s'agissant plutôt d'une demande d'explication sur une disposition légale ou contractuelle, sans qu'il existe un litige particulier et en l'absence de tout enjeu financier.

Sur le plan financier, il a été techniquement possible de chiffrer dans 331 dossiers l'avantage financier obtenu par l'emprunteur qui a eu recours à la Médiation ASF et qui a eu gain de cause. La fourchette des sommes obtenues va de 0,95 € à 43.000 €. Il s'agissait dans ce dernier cas du montant d'un crédit affecté qui a été annulé après son financement.

La répartition des dossiers pour lesquels il a été possible de chiffrer un avantage certain est la suivante :

-	de 0,95 € à 100 €	132 dossiers
-	de 101 € à 1 000 €	138 dossiers
-	de 1 001 € à 5 000 €	41 dossiers
-	de 5 001 € à 10 000 €	9 dossiers
-	plus de 10.000 €	11 dossiers

Les 725 dossiers dans lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Réaménagements de prêt	83
Problèmes d'assurances	74
Remboursements anticipés	62
Inscriptions au FICP	62
Litiges sur matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	54
Dossiers contentieux	47
Décomptes	45
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	37
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	28
Utilisations frauduleuses de cartes	18
Demandes de documents	17
Cas d'escroquerie	17
Contestations de souscription d'emprunts	15
Réclamations sur des prélèvements automatiques	13
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	13
Divers	140
TOTAL	**725**

Les 540 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.

Thème	Nombre
Réaménagements de prêt	50
Problèmes d'assurances	75
Remboursements anticipés	48
Inscriptions au FICP	61
Litiges sur matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	28
Dossiers contentieux	51
Décomptes	37
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	22
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	41
Utilisations frauduleuses de cartes	9
Demandes de documents	4
Cas d'escroquerie	13
Contestations de souscription d'emprunts	15
Réclamations sur des prélèvements automatiques	9
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	20
Divers	57
TOTAL	**540**

CONCLUSION

En conclusion, je voudrais évoquer quelques changements pouvant modifier les conditions d'exercice de la médiation.

Le recours croissant des consommateurs aux réseaux en ligne, pour échanger leurs préoccupations sur des sites partagés, apparaît ainsi comme une tendance nouvelle que le Médiateur doit intégrer dans son approche. Même s'il n'intervient que pour des réclamations individuelles, il ne peut désormais ignorer le champ de résonance qu'offrent ces nouveaux modes relationnels.

Tout particulièrement, il doit avoir conscience des effets amplificateurs qui peuvent en résulter pour la présentation des réclamations qu'il reçoit. Si la diffusion rapide des informations permet aux consommateurs d'avoir une meilleure perception des réclamations dont ils peuvent à juste titre se prévaloir, elle peut être aussi à l'origine d'une incitation à s'approprier des griefs pas toujours fondés. Le Médiateur doit ainsi faire preuve de discernement pour distinguer les réclamations réellement justifiées de celles dissimulant en quelque sorte la recherche d'un effet d'aubaine.

Une autre conséquence de ces comportements nouveaux concerne les établissements de crédit qui peuvent être aussi mis en cause sur les réseaux sociaux. Cette plus grande transparence est de fait à l'origine de changements devant assurer une meilleure sensibilisation aux demandes qui leurs sont adressées. J'ai pu ainsi constater que nos adhérents ont très souvent réuni le service des réclamations et celui du suivi de la qualité de la relation clientèle. Ce rapprochement devrait contribuer à l'amélioration du traitement des réclamations, qui trop souvent encore n'intègre pas suffisamment le besoin d'une approche pédagogique plus différenciée, pour atténuer les effets de l'industrialisation des processus de traitement des demandes de clients.

Comme autre sujet de réflexion toujours en relation avec les comportements collectifs, je souhaite aussi évoquer les implications que pourrait avoir la mise en application des dispositions de la dernière loi sur la consommation concernant les actions de groupe. Certes a priori ces actions ne relèvent pas de l'approche individuelle qui est celle de la médiation, mais on peut tout de même s'interroger sur une éventuelle extension du champ de la médiation à ce type de réclamations dans la même logique qui a prévalu pour éviter une judiciarisation accrue des litiges individuels.

Enfin, la transposition en cours de la directive sur le règlement extra-judiciaire des litiges et la mise en application future du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation auront des conséquences qui méritent d'être examinées.

La transposition de la directive, au plus tard le 9 juillet 2015, ne devrait pas modifier sensiblement les conditions de fonctionnement de la Médiation ASF qui dans l'ensemble s'inscrivent bien dans les orientations retenues dans ce texte.

Que ce soit pour le processus de la médiation en tant que tel, notamment les critères de recevabilité, ou les critères de qualité relatifs au Médiateur, comme les exigences posées pour sa nomination, la Charte de la Médiation ASF telle qu'elle a été actualisée paraît déjà assez bien intégrer ces dispositions.

Comme nous y invite la directive, il conviendra toutefois de poursuivre, après la nette amélioration constatée en 2013, nos efforts en vue de la réduction du délai de traitement des dossiers.

La mise en application à partir de 2016 de la plateforme européenne pour le traitement en ligne des litiges exigera par contre une refonte profonde du système d'information utilisé par la Médiation ASF afin de pouvoir disposer d'un portail opérationnel et du lien nécessaire avec la plateforme projetée.

Autant dire que l'ouverture de la phase d'étude de ce projet doit être engagée dès le dernier trimestre de cette année.

Le 20 mai 2014,
Armand PUJAL

ANNEXES

Annexe 1 :

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

Annexe 2 :

La Charte de la Médiation ASF adoptée en septembre 2013 à la suite d'une concertation entre l'ASF et les associations de consommateurs signataires

Annexe 3 :

Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF

Annexe 1 :

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

NOM DE L'ETABLISSEMENT	*ADRESSE*	
ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	7, place Briant 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
AMUNDI TENUE DE COMPTES	90, avenue Pasteur	75015 PARIS
AXA BANQUE FINANCEMENT	203-205, rue Carnot	94138 FONTENAY SOUS BOIS CEDEX
BAIL-ACTEA	7, rue Frédéric Degeorge	62000 ARRAS
BANQUE ACCORD	TSA 62022 – B.P 6	59895 LILLE CEDEX 9
BANQUE DU GROUPE CASINO	6 avenue de Provence	75009 PARIS
BANQUE SOLFEA	49, rue de l'Opéra	75083 PARIS CEDEX 02
BMW FINANCE	Le Gershwin - 1, rue Arnold Schoenberg	78286 GUYANCOURT CEDEX
C.D.G.P. – COMPAGNIE DE GESTION ET DE PRETS	18, rue de Londres	75009 PARIS
C.G.L. – COMPAGNIE GENERALE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
C2C – SOCIETE DE CREDIT A LA CONSOMMATION CAMIF	Immeuble Mogador 6, avenue de Provence	75452 PARIS CEDEX 9
CAPITOLE FINANCE - TOFINSO	2839 avenue la Lauragaise – B.P 28208	31682 LABEGE CEDEX
CARREFOUR BANQUE	1, place Copernic	91051 EVRY CEDEX
CHOLET DUPONT	16, place de la Madeleine	75008 PARIS
CIFD - CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE DEVELOPPEMENT	26-28, rue de Madrid	75384 PARIS CEDEX 08
CLV – COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES	12, avenue André Malraux	92591 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
CM-CIC BAIL	12, rue Gaillon	75107 PARIS CEDEX 02

Liste des établissements participant à la Médiation de l'ASF
(suite)

NOM DE L'ETABLISSEMENT	*ADRESSE*	
CMP BANQUE	55, rue des Francs Bourgeois	75181 PARIS CEDEX 04
COFIDIS	Parc de la Haute Borne 61, avenue Halley	59866 VILLENEUVE D'ASCQ
COFIPLAN	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
COGEFI – CONSEIL DE GESTION FINANCIERE	11, rue Auber	750209 PARIS
COMPAGNIE FINANCIERE DE BOURBON	32bis, rue Claude Chappe BP. 379	97829 LE PORT CEDEX
CORSABAIL	Diamant III, 6 avenue de Paris – B.P. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01
CREALFI	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6 Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS	12, avenue André Malraux	92300 LEVALLOIS-PERRET
CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE	B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LIFT	C/O CA CONSUMER FINANCE Secrétariat Central - B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LOGEMENT	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT	35, rue La Boétie 3ème Etage	75008 PARIS
DIAC	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY LE GRAND CEDEX
DIFFUCO	B.P. 400	50010 SAINT-LÔ CEDEX
DISPONIS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	Rue Nicolas Appert	83086 TOULON CEDEX 9
FC FRANCE	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
FCE BANK PLC	Succursale France 34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT GERMAIN EN LAYE CEDEX
FINANCIERE D'UZES	10, rue d'Uzès	75002 PARIS
FINANCIERE MEESCHAERT	12, rond-point des Champs Elysées	75008 PARIS

Liste des établissements participant à la Médiation de l'ASF
(suite)

NOM DE L'ETABLISSEMENT	*ADRESSE*	
FINANCO	335, rue Antoine de Saint Exupéry Zone de Prat Pip Nord	29490 GUIPAVAS
FL AUTO	6, rue Nicolas Copernic	TRAPPES 78083 YVELINES CEDEX 9
FORTIS LEASE	Immeuble Le Métropole 46-52, rue Arago	92823 PUTEAUX CEDEX
FRANCETEL	208-212, rue Raymond Losserand	75939 PARIS CEDEX 14
FRANFINANCE	59, avenue de Chatou	92853 RUEIL MALMAISON CEDEX
GE MONEY BANK	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
GMAC BANQUE	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
GENERAL ELECTRIC FINANCEMENT PACIFIQUE S.A.S.	GE DOM Tour Europlaza - La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
LASER COFINOGA	106-108, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC CEDEX
LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS S.A.S	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
MACSF FINANCEMENT	10 Cours du Triangle de l'Arche TSA 40100	92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX
MENAFINANCE	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	ZAC du Cornouiller – 9, rue de Chaponval	78591 BAILLY
MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED	2-4 rue, Paul Cézanne	75008 PARIS
NATIXIS FINANCEMENT	5, rue Masseran	75007 PARIS
OCEOR LEASE REUNION	32, Boulevard du Chaudron BP. 24 SAINTE CLOTILDE	97408 SAINT DENIS MESSAG CEDEX 9
OFINA - OCEANIENNE DE FINANCEMENT	Immeuble Keana 93 rue Dumont d'Urville BP. 40201 Fare Tony	98713 PAPEETE (TAHITI) POLYNESIE FRANCAISE
OUDART S.A.	10A, rue de la Paix	75002 PARIS
RIA FRANCE	6bis, rue Fournier	92110 CLICHY
PAYTOP SAS	16, rue Grange Dame Rose	78140 VELIZY
SAGEFI – S.A DE GESTION ET FINANCEMENT	7, avenue de Toulouse BP. 40006	81470 CUQ-TOULZA

Liste des établissements participant à la Médiation de l'ASF
(suite)

NOM DE L'ETABLISSEMENT	*ADRESSE*	
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecouflant	49009 ANGERS CEDEX 01
SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
SFPMEI - SOCIETE FINANCIERE DU PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE INTERBANCAIRE	153, rue Saint Honoré	75001 PARIS
SGB FINANCE	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SIAGI – SOCIETE INTERPROFESSIONNELLE ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS	2, rue Jean-Baptiste Pigalle	75009 PARIS
SIGUE GLOBAL SERVICES	85, rue du Dessous des Berges	75013 PARIS
SIRCAM - SOCIETE INDUSTRIELLE REGIONALE CREDIT AUMOMOBILEE ET MATERIEL	29, rue Léon Blum	42000 SAINT ETIENNE
SOCIETE FINANCIERE DE LA NEF	Immeuble WOOPA 8 avenue des Canuts CS60032	69517 VAULX EN VELIN CEDEX
SOCIETE FINANCIERE DE PAIEMENTS	Tour Manhattan - 19ème Etage 5-6, place de l'Iris	92095 PARIS LA DEFENSE 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
SOGUAFI – SOCIETE GUADELOUPEENNE DE FINANCEMENT	Rue Ferdinand Forest BP. 2416	97189 JARRY CEDEX
SOMAFI – SOCIETE MARTINIQUAISE DE FINANCEMENT	Zone Industrielle des Mangles	97232 LE LAMENTIN
SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT	5, rue André Lardy	97438 SAINTE MARIE
SYGMA BANQUE	18, rue de Londres	75009 PARIS
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	Immeuble Rostand – Paris Nord 2 22, avenue des Nations BP 54385 VILLEPINTE	95943 ROISSY CHARLES DE GAULLE CEDEX

Annexe 2 :

CHARTE DE LA MEDIATION ASF

Conformément aux articles L 316-1 et L 615-2 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. Il 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 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.

Son mandat est irrévocable, excepté pour des motifs graves appréciés contradictoirement par l'instance de nomination.

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

Indépendant, en droit et en fait, de l'ASF, le Médiateur remplit sa mission de rapprochement des parties. Dans tous les cas où, après saisine de l'établissement par le Médiateur, le consommateur n'a pas obtenu satisfaction, le Médiateur émet, en équité, un avis sur le litige particulier qui lui est soumis.

L'ASF assure au Médiateur 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.

Il 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 - Saisine du Médiateur

Le client qui, après avoir épuisé les voies de recours internes, n'est pas satisfait de la solution proposée par les structures internes de l'établissement chargées du règlement amiable des litiges (agences, services consommateurs….), peut saisir le Médiateur.

Le défaut de réponse à la demande écrite formulée par le client auprès d'un établissement est considéré, à l'expiration d'un délai de deux mois, comme un refus de traitement de la réclamation ou comme un terme à la procédure interne. Le Médiateur peut alors être saisi.

Le Médiateur instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles il communique directement en tant que de besoin. Les informations complémentaires éventuellement demandées par le Médiateur doivent lui être fournies sous un mois.

Une fois le dossier constitué, le médiateur dispose d'un délai de deux mois pour rendre son avis. 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.

Article 6 - Avis du Médiateur

Le Médiateur émet son avis en termes simples et motivés, et le porte directement à la connaissance de chacune des parties.

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.

Article 7 - Recours aux tribunaux

Dès lors qu'une procédure judiciaire est en cours, le Médiateur ne peut être valablement saisi.

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

L'avis du Médiateur peut être, le cas échéant, invoqué à l'instance si le litige est ultérieurement porté devant un tribunal.

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. Il est également présenté sur le site de l'ASF.

Article 9 - Rapport annuel

Chaque année, le Médiateur présente et publie un rapport écrit de ses activités.

Ce rapport est transmis au Gouverneur de la Banque de France, Président du Comité de la Médiation Bancaire, au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier et aux organisations de consommateurs signataires.

Version du 24/09/13

Annexe 3 :

Curriculum vitae

Armand PUJAL

Né le 21 novembre 1947

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.

Décoration : Chevalier de la Légion d'Honneur

IMPRESSION, BROCHAGE

CHIRAT
Imprimeur - Relieur

42540 ST-JUST-LA-PENDUE
JUIN 2014
DÉPÔT LÉGAL 2014
N° 201405.0271

IMPRIM'VERT

IMPRIMÉ EN FRANCE