ASF
Association Française
des Sociétés Financières

LE MÉDIATEUR

DE
L'ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES
SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

Rapport 2016

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

Sommaire

p.4 *Avant-propos*

p.7 *L'activité du Médiateur de L'ASF en 2016*

p.7 Les saisines reçues par le Médiateur

p.7 L'origine des dossiers soumis au Médiateur

p.8 Les dossiers éligibles à la Médiation

p.11 *Principales questions rencontrées par le Médiateur*

p.12 Remboursements anticipés de prêts

p.14 Inscriptions FICP

p.14 Litiges portant sur les crédits affectés

p.16 Solidarité entre co-emprunteurs

p.17 Contestations de souscription d'un prêt

p.19 Contestations sur le taux d'intérêt

p.20 Dossiers divers

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

p.24 *Les saisines du Médiateur en Ligne Quel bilan après deux ans ?*

p.25 *Annexes*

Avant-propos



ARMAND PUJAL
Médiateur de l'ASF

« L'année 2016 a été marquée par l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 30 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du décret d'application du 30 octobre. »

A la suite des changements introduits par cette nouvelle législation, qui précise notamment les conditions à réunir pour se voir reconnaître la qualité de médiateur de la consommation, je me limiterai à rappeler les principales modifications qui en ont résulté pour l'exercice de ma mission en 2016.

Tout d'abord, j'ai été appelé à déposer auprès de la nouvelle Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECM) mon dossier de candidature à l'inscription sur la liste, arrêtée par cette commission, des médiateurs pouvant se prévaloir du statut de médiateur de la consommation.

Après m'avoir auditionné, la Commission m'a référencé le 8 avril 2016, en m'incluant ainsi, comme médiateur auprès de l'ASF, parmi les premiers médiateurs de la consommation français à être notifiés à la Commission Européenne pour figurer sur son site d'information sur la médiation.

Cette inscription témoigne de la longue expérience acquise, depuis sa création en 1995, de cette médiation pour compte commun qui dès l'origine a pu se prévaloir, pour garantir son impartialité, de l'adhésion volontaire d'associations de consommateurs qui sont régulièrement consultées.

Parallèlement à cette démarche en vue de notre reconnaissance, je me suis aussi attaché à améliorer l'information et les pratiques existantes afin d'accroître la compréhension, et donc la confiance des consommateurs qui envisagent de nous saisir. C'est ainsi que nous avons complété et précisé l'information disponible sur notre site internet pour la présentation du processus de médiation et des modalités de saisine, notamment pour faciliter les saisines en ligne qui sont en forte progression.

Par ailleurs, dans la continuité de l'action menée ces dernières années pour améliorer la qualité et l'efficacité procédurale de nos interventions, nous avons été conduits à revoir nos procédures afin d'intégrer les nouvelles exigences, notamment de délais de traitement, prévues par l'ordonnance et la recommandation sur le traitement des réclamations de l'ACPR de novembre 2016.

Il en a résulté non seulement une réduction du délai prévu pour se prononcer sur la recevabilité des dossiers, mais aussi une plus grande rigueur concernant le respect des règles de saisine du médiateur. Afin d'éviter que cette plus grande sélectivité, consécutive à l'application des nouvelles dispositions, ne soit mal interprétée, l'équipe de la médiation, dont je tiens à souligner le dynamisme et la conscience professionnelle, informe les réclamants de manière très transparente et dans les meilleurs délais du sort dévolu à leur saisine, notamment de leur recevabilité.

> Pour autant la mise en place de ce nouveau cadre , intégrant bien les conditions à satisfaire pour préserver la qualité de la médiation, ne doit pas se faire au détriment d'une certaine souplesse dans son application, tout aussi nécessaire à son efficacité.

Parmi les exigences également prévues dans le nouveau cadre législatif figure l'obligation de veiller à assurer la formation continue du médiateur et de ses collaborateurs afin de leur permettre de préserver la qualité de leurs prestations. Au cours de cette année, j'ai ainsi demandé à mes collaborateurs de participer en ma présence à plusieurs séances de formation et d'actualisation sur le droit de la consommation ou sur d'autres thèmes liés à l'exercice de la médiation. En nous permettant d'échanger sur nos pratiques et interprétations respectives, ces séances collectives réunissant plusieurs médiateurs du secteur bancaire se sont avérées être très profitables pour mieux appréhender les attentes des consommateurs.

Au total, ces changements ont été à l'origine d'une modification de notre approche de cette fonction qui s'inscrit dans un environnement plus régulé, avec des exigences de professionnalisme accrues. Pour autant, la mise en place de ce nouveau cadre, intégrant bien les conditions à satisfaire pour préserver la qualité de la médiation, ne doit pas se faire au détriment d'une certaine souplesse dans son application, tout aussi nécessaire à son efficacité.

En termes d'activité, la médiation de l'ASF aura connu en 2016 une diminution du nombre de saisines de l'ordre de 6 % (1669 dossiers au lieu de 1783 en 2015) à la suite principalement du retrait à la fin de 2015 de trois sociétés ayant fusionné avec un établissement ne participant pas à la médiation de l'ASF. Il convient toutefois de relativiser cette baisse en considérant qu'il n'est pas tenu compte dans ce recensement des saisines en ligne, en forte progression, qui n'ont pas été validées par le système (représentant vraisemblablement plus de 300 dossiers).

Le nombre de dossiers recevables a aussi diminué d'une année sur l'autre de l'ordre de 30 %. C'est ainsi que 737 dossiers, au lieu de 1082 l'année précédente, ont été admis en médiation après la mise en place d'une nouvelle procédure pour s'assurer, dans les meilleurs délais, de la recevabilité des demandes et éviter ainsi la découverte ultérieure de réclamations n'ayant pas été préalablement soumises aux services consommateurs des établissements concernés.

D'une année sur l'autre, je relève aussi une persistance de l'importance du nombre de réclamations portant sur des demandes de remboursements anticipés de prêts ou de réaménagements de dettes, avec toutefois un nombre croissant de dossiers plus complexes à traiter.

J'ai par ailleurs eu à traiter plusieurs saisines relatives à des remises en cause des modalités de calcul du taux annualisé effectif global qui ne seraient pas conformes aux prescriptions du code de la consommation. Après un examen attentif de ces dossiers, mon rôle a consisté à communiquer avec clarté et précision l'interprétation qu'il convenait de faire pour s'assurer du respect des règles prévues, ce qui était le cas dans la quasi-totalité des dossiers examinés.

« Le suivi des dossiers instruits en médiation révèle une assez forte adhésion des réclamants comme des établissements aux propositions de solution qui leur sont présentées. »

De manière générale en 2016, les établissements ont encore amélioré leurs systèmes de prise en charge des litiges de telle sorte que les dossiers résiduels qui nous sont soumis font plus souvent apparaître de réelles divergences d'interprétation justifiant le recours au tiers de confiance qu'est en définitive le médiateur.

Je me réjouis ainsi de constater que le suivi des dossiers instruits en médiation révèle une assez forte adhésion des réclamants comme des établissements aux propositions de solution qui leur sont présentées : seulement 6 % des avis défavorables aux réclamants sont en effet contestés par ces derniers, et dans la plupart des cas, les établissements adoptent nos suggestions.

Ce constat est d'autant plus encourageant que l'attitude des consommateurs en 2016 est assez souvent apparue beaucoup plus exigeante et réticente au compromis que ce n'était le cas précédemment.

L'activité du Médiateur de l'ASF en 2016

Les saisines reçues par le Médiateur

Pendant toute l'année 2016, le Médiateur a reçu 1 669 saisines contre 1 783 en 2015, soit 114 dossiers en moins. Cette diminution du nombre de saisines s'explique par le retrait à la fin de l'année 2015 de trois sociétés à la suite de leur fusion avec un établissement ne participant pas au système de la Médiation de l'ASF, ainsi que par le suivi statistique par le système des seules saisines en ligne recevables.

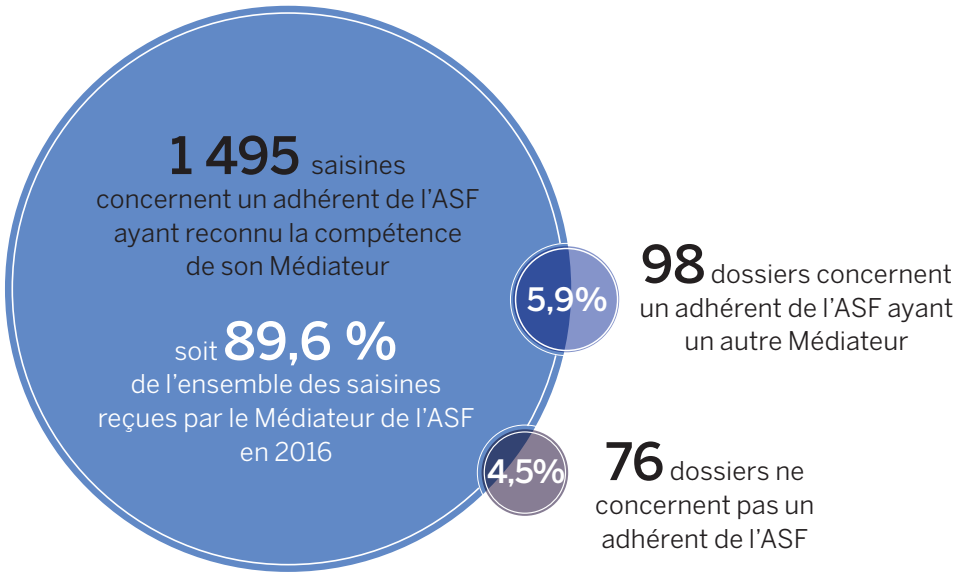
Sur ces 1 669 saisines, 76 concernaient un établissement non membre de l'ASF, et 98 intéressaient un adhérent de l'ASF ayant un autre médiateur.

En 2016, les saisines concernant un adhérent de l'ASF ayant reconnu la compétence de son Médiateur représentaient au total 1495 dossiers (89,6 % de 1 669), contre 1 667 (93 % de 1 783) en 2015, soit 125 dossiers par mois au lieu de 139.

L'origine des dossiers soumis au Médiateur

Au cours de l'année 2016, dans 1 616 cas les saisines sont adressées directement au Médiateur par les particuliers, clients des établissements. Dans 25 cas, c'est une association de consommateurs qui a saisi le Médiateur, dans 21 cas c'est un avocat ou un notaire, dans 5 cas, c'est un conciliateur de justice et dans deux cas, c'est une administration publique.

Répartition des demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2016



Les dossiers éligibles à la Médiation

En 2016, 757 ont été reconnus éligibles à la Médiation sur les 1 495 saisines concernant un adhérent de l'ASF ayant adhéré à son système de médiation, au lieu des 1 082 en 2015, soit une diminution de 325 saisines.

Cette diminution de l'ordre de 30 %, d'une année sur l'autre, résulte, d'une part de la baisse du nombre de dossiers liée au retrait de plusieurs sociétés (cf supra), et d'autre part de la nouvelle procédure mise en place en février 2016, pour mieux s'assurer de la recevabilité des saisines à la Médiation de l'ASF.



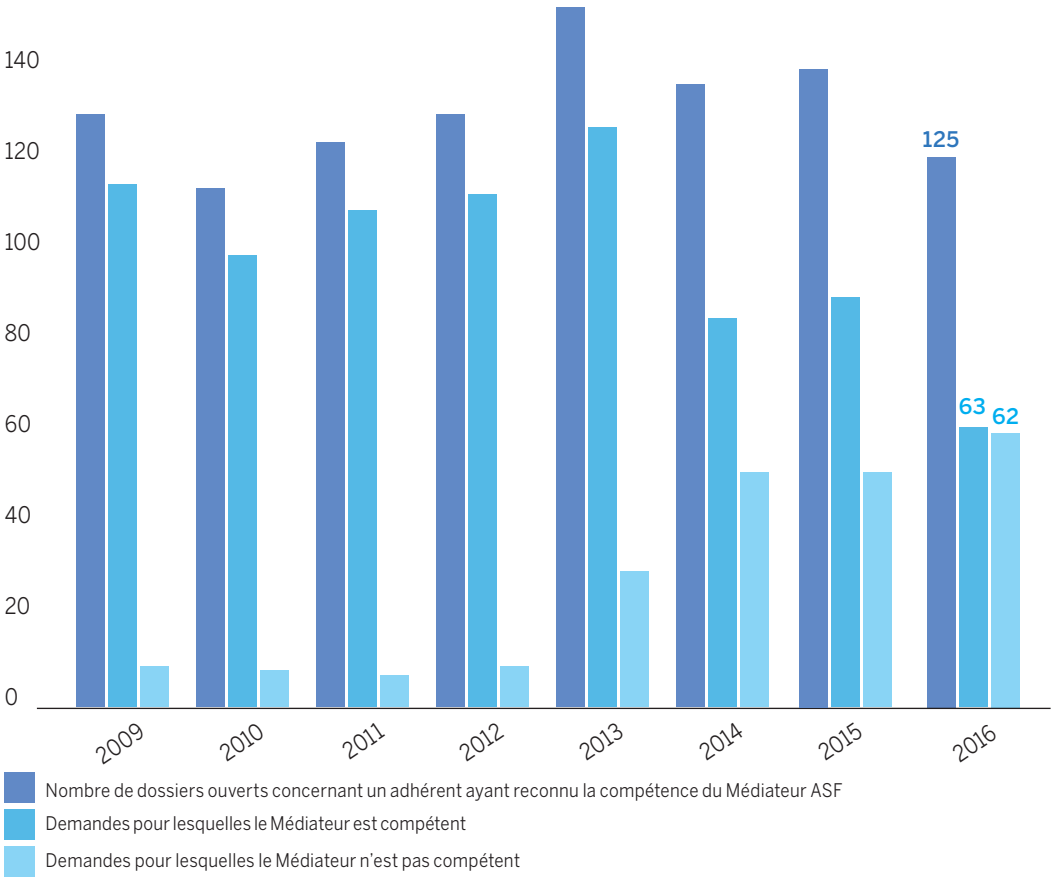
Évolution du traitement des saisines

	2016	2015
Saisines concernant un adhérent à la Médiation	**1 495**	**1 667**
Saisines n'entrant pas dans le champ de compétence de la Médiation en raison :	**-100**	**-111**
- d'une procédure judiciaire en cours ou devenue définitive	38	37
- d'un refus de financement	21	24
- d'un financement professionnel	15	9
- de demandes ne concernant pas la Médiation	26	41
Saisines de particuliers n'ayant pas préalablement contacté les établissements concernés	**-466**	**-291**
Saisines sans attente de la réponse de l'établissement	**-172**	**-183**
Total	**757**	**1 082**

Sur le total des dossiers de particuliers n'ayant pas contacté préalablement les établissements, ou en attente de retour de ces derniers, soit 638 (466 + 172), le Médiateur a été saisi une seconde fois, pour 93 réponses des établissements jugées non satisfaisantes. Ces dossiers ont alors été déclarés recevables et traités comme tels par le Médiateur de l'ASF. En 2015, le nombre de dossiers ainsi traités s'élevait à 77 sur un total de 474 dossiers déclarés dans un premier temps non recevables.

Sur les 757 dossiers éligibles à la Médiation ASF, 580 relèvent du financement de l'équipement des particuliers (FEP), 110 du financement immobilier (FRI), 46 des services de paiement, 14 des cautions et 7 des placements financiers. Le nombre de dossiers clôturés au moment de la rédaction de ce rapport s'élevait à 715. Il restait 20 dossiers toujours en cours, et 22 faisaient l'objet d'une nouvelle étude, notamment après qu'une réponse ait été apportée par l'établissement concerné et que celle-ci ne convenait pas à son client.

Nombre de dossiers ouverts (moyennes mensuelles)



La répartition des dossiers par établissement

En 2016, sur un total de 83 membres de l'ASF ayant reconnu la compétence de son Médiateur, seuls 42 ont été concernés par au moins une saisine éligible à la Médiation de l'ASF.
Une seule société était concernée par plus de 100 saisines et 5 sociétés entre 50 et 100 saisines, alors que pour 10 sociétés, nous avons reçu seulement une saisine éligible.

Nombre de dossiers	Nombre d'établissements de crédit concernés
1 dossier	10
2 à 5 dossiers	13
6 à 10 dossiers	3
11 à 20 dossiers	6
21 à 50 dossiers	4
51 à 100 dossiers	5
Plus de 100 dossiers	1
Total des établissements de crédit concernés par au moins une saisine	**42**

Durée moyenne nécessaire au traitement des dossiers

La durée moyenne de traitement des dossiers entre la date de réception de la saisine du client et l'issue de la médiation est de 75 jours.
Cette durée moyenne se décline de la manière suivante :

- 15 jours entre la date de réception du courrier et celle de l'envoi de la lettre de recevabilité ou de non- recevabilité du dossier à la médiation, soit moins de trois semaines, comme le précise l'article L 152-2 du code de la consommation pour fixer ce délai ;
- et 60 jours entre la date du courrier de recevabilité du dossier et celle de l'issue de la médiation, alors que l'article R 152-5 du code de la consommation fixe ce délai à 90 jours.

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)	2013	2014	2015	**2016** (%)	**2016** (nbre)
Remboursements anticipés	9%	8%	12%	**13%**	**99**
Problèmes d'assurance	12%	13%	13%	**10%**	**77**
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	7%	7%	8%	**10%**	**73**
Réaménagements de dettes	10%	8%	10%	**7%**	**51**
Inscriptions FICP	9%	7%	8%	**6%**	**49**
Litiges sur du matériel ou des services financés	7%	8%	5%	**5%**	**40**
Dossiers contentieux	7%	7%	7%	**5%**	**39**
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	6%	4%	3%	**5%**	**32**
Résiliation de crédit	-	2%	2%	**4%**	**30**
Incidents de compte	-	3%	2%	**4%**	**28**
Contestations de souscription d'un prêt	3%	3%	3%	**3%**	**26**
Utilisations frauduleuses de cartes	2%	4%	4%	**3%**	**24**
Cas d'escroquerie	3%	1%	2%	**3%**	**23**
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	3%	2%	2%	**3%**	**21**
Réclamations sur des prélèvements automatiques	1%	4%	3%	**2%**	**18**
Demandes de documents	1%	2%	2%	**2%**	**18**
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	5%	2%	3%	**2%**	**16**
Contestations du taux d'intérêt	-	-	-	**2%**	**13**
Divers (1)	15 %	15%	11%	**11%**	**80**
Nombre total des questions	1 456	1 031	1 082	**100%**	**757**

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

En 2016, j'ai eu à traiter des dossiers qui relevaient toujours des mêmes thèmes : remboursements anticipés de prêts, réclamations liées à des assurances, décomptes, réaménagements de dettes, inscriptions au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP)...
Je vais illustrer certains des thèmes rencontrés avec des exemples de dossiers traités, notamment ceux qui appellent un commentaire particulier.

REMBOURSEMENTS ANTICIPÉS DE PRÊTS

Avec 99 dossiers, les remboursements anticipés de prêts constituent le premier poste. Ils représentent au total 13 % des dossiers traités, contre 12 % en 2015. Plus de 40 % de ces réclamations concernent le financement immobilier.

Bien souvent, la contestation porte sur le règlement de la dernière échéance, règlement contesté par le client qui ne comprend pas toujours les modalités de remboursement anticipé de son prêt (délai de préavis) ou son tableau d'amortissement (calcul des intérêts à terme échu). Il en est de même en cas d'intérêts intercalaires dont le remboursement est reporté pendant toute la durée du prêt.

Pour les prêts immobiliers, la principale contestation concerne une clause contractuelle prévoyant, pour un remboursement anticipé partiel, un calcul proportionnel en cas de pluralité de prêts pour un même dossier de financement, ce qui est généralement le cas en présence d'un prêt à taux 0 %, l'emprunteur souhaitant rembourser son prêt principal tout en conservant le bénéfice de son prêt à taux 0 %.

Dans tous les cas, il me paraît important que l'établissement prêteur informe le mieux possible ses clients quant aux modalités de remboursement anticipé afin d'éviter tout malentendu, comme je le rencontre souvent en ce domaine.

Remboursement par anticipation

Mme C. a souscrit en juin 2012 un contrat de crédit affecté dont les modalités de règlement étaient les suivantes : un report total de 6 mois, les 12 mois suivants Mme C. devait s'acquitter uniquement des cotisations d'assurance, et enfin durant 66 mois elle réglait les échéances de son crédit. Madame a souhaité rembourser par anticipation son crédit en juin 2015. A cet égard elle adresse donc un règlement correspondant au montant indiqué sur l'échéancier en sa possession. Toutefois, l'établissement la relance pour un reliquat restant dû. Mme C. sollicite notre intervention. Elle fait valoir lors de sa saisine que son dossier doit être considéré comme définitivement soldé, car réglé conformément au tableau d'amortissement initial.

Après instruction de son dossier, il est apparu que l'échéance de juin 2015 était revenue impayée. Dès lors, la précision suivante s'imposait : le capital restant dû indiqué sur l'échéancier s'entend après paiement de l'échéance.

De plus, Mme C. a omis de comptabiliser dans son règlement les intérêts calculés pendant le report de 18 mois. Ainsi, un rappel lui a été fait sur ce point, à savoir que les intérêts reportés sont dus contrairement à ce que faisait valoir Mme C. dans son courrier. Nous ne sommes pas en présence d'un report à titre gratuit. Pour une meilleure compréhension, le détail des sommes dues lui a été adressé et commenté par nos soins. De plus, un tableau d'amortissement faisant apparaître les intérêts dus et non perçus lui a été également transmis.

Il s'agissait ici de faire preuve de pédagogie et d'attirer l'attention de la cliente sur le fait que le report initial de 18 mois a un coût. Conscient des difficultés de compréhension rencontrées par leur cliente, l'établissement a offert à cette dernière la possibilité de régler le reliquat restant dû en plusieurs fois et sans calcul de frais supplémentaires.

INSCRIPTIONS FICP

En 2016, les réclamations relatives à des inscriptions au Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) s'élèvent au nombre de 49. Elles représentent 6 % des dossiers contre 8 % en 2015.

Comme pour les années précédentes, je vérifie la régularité de ces inscriptions, les informations obligatoires préalables de l'emprunteur défaillant et les modalités de radiation. Certes, il peut arriver une erreur, mais dans la plupart des cas qui me sont présentés, la radiation est possible à la suite d'un abandon de créance par le prêteur ou de la régularisation de l'impayé par l'emprunteur. Par contre, je suis amené à confirmer les inscriptions FICP en cas de liquidation judiciaire ouverte postérieurement à l'inscription, ou en cas de forclusion de l'action judiciaire en recouvrement du créancier, celle-ci n'effaçant pas pour autant la dette, ce que pense généralement son client.

LITIGES PORTANT SUR LES CRÉDITS AFFECTÉS

Le poste des litiges relatifs aux crédits affectés représente 5 % du total des dossiers, soit 40 dossiers. Ils concernent essentiellement le financement de travaux (amélioration de l'habitation, économie d'énergie).

Comme pour les années précédentes, j'insiste sur l'importance des contrôles que les établissements prêteurs doivent effectuer avant de débloquer les fonds, notamment en contactant les emprunteurs qui ont signé la réception des travaux et la demande de financement, pour bien s'assurer que leurs travaux sont réalisés. Il en est de même quant au suivi des prescripteurs, qui bien souvent ne respectent plus les procédures de traitement des dossiers fixées par les prêteurs, quand la situation de leur entreprise se dégrade, notamment juste avant leur mise en liquidation judiciaire.



Le cas du litige sur du matériel financé par crédit

Monsieur et Madame T. nous sollicitent au titre d'un contrat de crédit affecté au financement de l'installation de panneaux photovoltaïques et d'une éolienne. Ils contestent la validité de ce contrat au motif que l'éolienne n'aurait pas été installée. Après instruction du dossier, nous constatons pourtant que l'établissement dispose de l'ensemble des documents signés nécessaires à la constitution d'un dossier de crédit affecté.

L'établissement propose aux clients, par notre intermédiaire, de revoir le montant financé sous réserve pour les clients de communiquer un constat d'huissier ou une attestation d'une autorité administrative constatant l'absence d'éolienne. Ce que les clients firent.

> *«Les obligations de l'emprunteur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien ou de la fourniture de la prestation»*
> Art 312-48 du Code de la Consommation

Dès lors, Monsieur et Madame T. nous ont sollicités une nouvelle fois et nous avons demandé à l'établissement de respecter son engagement en déduisant le montant des travaux relatifs à l'éolienne du plan de financement.

L'établissement a alors indiqué que le bon de commande ne permettrait pas de déterminer avec précision le coût des travaux relatifs à l'éolienne. En effet, notre correspondant contestait le bien-fondé de ce document au motif que le coût de l'installation photovoltaïque serait bien inférieur aux prix habituellement constatés, et que celui de l'éolienne en revanche aurait été majoré. L'établissement a donc réclamé la facture de l'éolienne non installée, ce que les clients n'ont pas été en mesure de fournir.

Nous avons fait valoir à l'établissement qu'il ne pouvait contester un bon de commande sur lequel il avait fondé son acceptation de financement. En effet, l'établissement aurait dû émettre ces réserves lors de l'instruction de la demande de financement et ne pouvait valablement s'en prévaloir au détriment du client lors de la survenance du litige. L'établissement a admis notre argument, ce qui a finalement permis de faire bénéficier le client d'une réduction de 75 % du montant total des travaux. Le financement de l'installation photovoltaïque ne représentant que le quart du montant total financé.

SOLIDARITÉ ENTRE CO-EMPRUNTEURS

En 2016, les réclamations portant sur des contestations de solidarité entre co-emprunteurs s'élèvent à 21 contre 24 en 2015. Elles représentent 3 % du nombre total des saisines recevables.

Bien souvent, ces contestations portent sur la souscription même du contrat de crédit, mais également sur des utilisations d'un crédit renouvelable par l'un des deux co-emprunteurs intervenues après leur séparation. Il peut arriver que ces utilisations perdurent pendant plusieurs années sans réaction particulière d'un des co-emprunteurs. En général, c'est à la suite d'impayés ou d'une inscription FICP que se manifeste le co-emprunteur qui ne serait pas à l'origine des financements.

Bien que les contrats prévoient une obligation pour les emprunteurs d'informer leur prêteur de toute modification d'état civil, ce qui permettrait de bloquer le disponible du crédit renouvelable, je constate que bien des fois cette obligation contractuelle n'est pas suivie par l'emprunteur qui ensuite en supporte les conséquences.

De même, les emprunteurs ne comprennent pas que les conventions passées pour régler les effets de leur séparation ne sont pas opposables à leurs créanciers et qu'ils demeurent en conséquence toujours responsables des dettes dont le remboursement est mis à la charge de l'un d'entre eux.

Le Médiateur estime que les avocats ou les notaires pourraient informer les emprunteurs des risques de la séparation sur leurs crédits en cours ainsi que leurs obligations vis-à-vis de leurs créanciers.



Solidarité entre co-emprunteurs

Deux co-emprunteurs souscrivent un crédit renouvelable en juillet 2005. Celui-ci fonctionne normalement, et en octobre 2015, il est totalement remboursé par un des deux co-emprunteurs. Le mois suivant, le deuxième co-emprunteur demande un nouveau financement sur ce même crédit, puis change les coordonnées du compte bancaire sur lequel les opérations de remboursement sont effectuées.

A la suite d'impayés, le premier co-emprunteur conteste s'être engagé pour ce dernier financement, et refuse de le rembourser en raison de son divorce intervenu préalablement et de la résiliation du crédit.

Il s'avère que le crédit a bien été résilié, mais postérieurement à la dernière utilisation du compte. Son solde est donc remboursable aux conditions en vigueur au moment de sa résiliation.

Par ailleurs, l'établissement prêteur n'a jamais été informé du divorce de ses clients et n'a pas pu en conséquence bloquer le disponible du crédit, comme c'est la règle générale en cas de séparation ou de divorce.

Nous avons donc rappelé à la personne qui nous avait saisis, qu'au titre de la solidarité existant entre deux co-emprunteurs, elle restait redevable du solde du crédit au même titre que son co-emprunteur, et que les conventions passées en cas de divorce entre les parties pour la liquidation de leur régime matrimonial n'étaient pas opposables aux créanciers.

CONTESTATIONS DE SOUSCRIPTION D'UN PRÊT

Ces dernières années, les contestations de souscription de prêt représentent 3% des litiges. Cette année, ce sont 26 réclamations de ce type qui me sont parvenues.

Il est alors nécessaire de bien vérifier les contrats et leurs modalités de souscription, mais je suis toujours surpris par les propos de certains emprunteurs qui déclarent avoir signé leurs documents sans en avoir pris connaissance, faisant entière confiance à leur vendeur, notamment quand il s'agit de crédits affectés.

Il peut également arriver que l'emprunteur conteste sa propre signature, l'attribuant à son co-emprunteur, alors que le dossier se déroule normalement.

Le cas du client qui conteste son engagement

Madame M. nous saisit en 2016 au sujet d'un contrat de crédit affecté au financement de travaux de menuiserie qu'elle conteste avoir souscrit.

Après instruction de son dossier, nous constatons que l'établissement dispose d'un contrat signé de sa main, ce que Madame M. ne conteste pas. Toutefois, elle nous communique le procès-verbal de dépôt de plainte dans lequel elle a déclaré avoir signé ce document sans en prendre connaissance. De la même façon, elle indique avoir signé un procès-verbal d'attestation de fin de travaux alors que, selon elle, les travaux n'étaient pas finalisés.

« J'ai accepté leur proposition et j'ai signé un bon de commande ainsi qu'une demande de crédit auprès de l'organisme financier...A aucun moment je n'ai regardé ce que je signais... Les travaux se sont déroulés sur quatre jours. À la fin de ces quatre jours, j'ai signé le bon de réception des travaux bien que ces derniers ne soient pas complètement terminés. »
Madame M.

Nous avons indiqué à Madame M. que la signature suppose la volonté du client de s'engager selon les termes prévus par le contrat, et c'est en toute bonne foi que l'établissement a considéré qu'elle avait souscrit volontairement, d'autant qu'elle avait également signé le bon de commande et que le dossier faisait état des charges et revenus de Madame M.

De la même façon, nous avons rappelé à Madame M. que le procès-verbal de réception des travaux est le document indispensable sur lequel s'appuie l'établissement pour procéder au déblocage des fonds conformément à son engagement contractuel. Ainsi, en signant ce document sans réserve, Madame M. a donné son aval au règlement du prestataire par l'établissement financier.

Nous avons donc considéré que l'établissement disposait de l'ensemble des documents contractuels signés, et ne pouvait être tenu pour responsable du fait, comme elle l'affirmait, qu'elle n'avait pas pris connaissance de ces documents avant de les signer.

Dès lors, Madame M. était tenue au règlement des échéances dans l'attente de la décision de justice qui sera éventuellement rendue suite à son dépôt de plainte à l'encontre du prestataire.

CONTESTATIONS SUR LE TAUX D'INTÉRÊT

En 2016, le Médiateur a reçu 13 saisines éligibles à sa compétence portant sur une contestation du taux d'intérêt et plus précisément sur les modalités de calcul du Taux effectif global (TEG).

Dans la plupart de ces dossiers de financement immobilier, le Médiateur a vérifié que les modalités de calcul retenues par l'établissement étaient bien conformes aux prescriptions du code de la consommation. Dans un seul dossier, à la suite de cette vérification, il s'est avéré que ce n'était pas le cas (cf infra).

Le cas du TEG erroné

Madame B. conteste le calcul du taux effectif global (TEG) de son prêt immobilier au motif que celui-ci n'intégrerait pas le coût de l'assurance Décès-Invalidité-Incapacité.

> *« Sont compris dans le taux annuel effectif global du prêt, lorsqu'ils sont nécessaires pour obtenir le crédit ou pour l'obtenir aux conditions annoncées, notamment :*
>
> 1. *Les frais de dossier ;*
> 2. *Les frais payés ou dus à des intermédiaires intervenus de quelque manière que ce soit dans l'octroi du prêt, même si ces frais, commissions ou rémunérations correspondent à des débours réels ;*
> 3. *Les coûts d'assurance et de garanties obligatoires ;*
> 4. *Les frais d'ouverture et de tenue d'un compte donné, d'utilisation d'un moyen de paiement permettant d'effectuer à la fois des opérations et des prélèvements à partir de ce compte ainsi que les autres frais liés aux opérations de paiement ;*
> 5. *Le coût de l'évaluation du bien immobilier, hors frais d'enregistrement liés au transfert de propriété du bien immobilier ».*
>
> Article R314-4 du Code de la Consommation

Nous avons instruit le dossier et nous avons constaté, comme l'affirmait Madame B. que la cotisation d'assurance n'était effectivement pas intégrée dans le calcul du TEG. En effet, le contrat de prêt stipulait un TEG de 4,45 %, que ce soit avec ou sans assurance.

L'établissement a confirmé qu'à la suite d'un dysfonctionnement informatique, les cotisations, pourtant mentionnées dans le contrat, n'avaient pas été intégrées dans le calcul du taux effectif global avec assurance.

Dans ces conditions, l'établissement a, par notre intermédiaire, proposé à la cliente de substituer le taux légal au taux contractuel à compter de sa première réclamation. Madame B a refusé cette proposition en faisant valoir que, s'agissant d'un prêt immobilier, la jurisprudence prévoyait la substitution du taux légal en vigueur au taux contractuel, à compter de la souscription.

Toutefois, soucieuse de privilégier une issue amiable au dossier, Madame B. nous a fait part de son souhait de parvenir, avec le soutien de la médiation, à un accord sur une nouvelle proposition consistant au remboursement partiel de la somme forfaitaire de 12.000€ (soit la moitié environ des intérêts déjà perçus par l'établissement à la date de la réclamation) ainsi que l'application d'un taux de 1,4 % pour la période de 22 ans restant à courir jusqu'à la fin du contrat. L'établissement a accepté sa proposition et un avenant a été adressé à la cliente

DOSSIERS DIVERS

Parmi les sujets traités dans les dossiers divers, il est intéressant de relever comme exemple particulier le cas d'un dossier financé par location qui m'a été soumis pour l'application d'une de ses conditions contractuelles.

Le contrat de location – un financement adapté sous conditions...

En août 2016, nous sommes saisis par Monsieur R. au sujet d'un véhicule financé par un contrat de location. Monsieur estime avoir été lésé lors de la souscription de son contrat, dans la mesure où il ne lui aurait pas été précisé que l'utilisation du véhicule loué n'était possible hors de France que sous certaines conditions. Résidant 6 mois par an à l'étranger, Monsieur R. devrait se soumettre, sous peine d'être en infraction, à la législation locale qui prévoit l'immatriculation du véhicule dans le pays.

Il constate alors ne pas pouvoir procéder à ce changement dans la mesure où selon les conditions générales de son contrat, le locataire s'interdit *« - d'utiliser le véhicule hors de France au-delà de la durée pendant laquelle la législation étrangère vous permet de conserver une immatriculation française, - d'immatriculer le véhicule hors de France Métropolitaine »*. Dès lors, Monsieur R. ne peut continuer à utiliser à l'étranger le véhicule loué, et ne peut le restituer, le contrat de location étant conclu pour une durée et un kilométrage prédéterminés. Conscient des difficultés rencontrées par Monsieur R., le concessionnaire lui adresse une proposition de reprise anticipée du véhicule. Il lui est donc réclamé le paiement de la différence entre le montant de la reprise et la valeur résiduelle compte tenu de la durée et du kilométrage constatés à la date de restitution du véhicule. Monsieur R. n'est pas d'accord avec cette proposition de prendre en charge cette différence dans la mesure où il estime ne pas avoir été suffisamment informé lors de la souscription du contrat.

Dans notre courrier de réponse, nous lui avons détaillé le montant de l'indemnité dont il devrait s'acquitter en cas de résiliation anticipée. Il était nécessaire de transmettre cette information pour que le client ait connaissance de tous les éléments avant de refuser ou accepter toute proposition. Cette somme étant bien supérieure au reliquat restant dû après reprise du véhicule, nous avons invité Monsieur à se rapprocher du concessionnaire afin de voir ensemble si leur proposition de reprise pouvait être maintenue.

Au-delà du problème de savoir si le contrat est adapté à la situation du client, ce cas est révélateur des difficultés que rencontrent parfois les prescripteurs pour fournir des réponses précises aux questions que se posent les clients.

Résultats de l'intervention du Médiateur

Au moment de la rédaction de ce rapport, 715 dossiers pour lesquels le Médiateur avait été saisi et qui étaient recevables, étaient définitivement clôturés.

Sur ce total, dans 353 dossiers, la solution apportée par le médiateur était en tout ou partie favorable au demandeur, et dans 328 cas, la réponse lui était défavorable. Par ailleurs, dans 34 cas, il n'est pas possible de classer comme allant dans un sens favorable ou défavorable au requérant.

Pour l'année 2016, le rapport s'établit à 52 % de réponses positives contre 48 % de réponses négatives, rapport presque identique à celui de l'année précédente.
Sur les aspects financiers des solutions favorables, il a été possible de chiffrer un avantage dans 203 cas. Sur cet échantillon la fourchette des sommes obtenues va de 2 €, pour le remboursement d'un complément de cotisation d'une carte de crédit, à 30 926 € correspondant à l'annulation du montant d'une créance réclamée à un particulier, victime d'une usurpation d'identité.

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

- de 2 € à 100 €	**68 dossiers**
- de 101 € à 1 000 €	**94 dossiers**
- de 1 001 € à 5 000 €	**34 dossiers**
- de 5 001 à 10 000 €	**3 dossiers**
- plus de 10 000 €	**4 dossiers**

Dans 22 cas où une réponse négative a été apportée au consommateur, j'ai été amené à confirmer ma position dans 18 cas après un nouvel examen du dossier, et dans 3 cas, je l'ai modifiée à la suite d'éléments nouveaux. Un dossier est toujours en cours d'examen.



Réunion du Club des Médiateurs de Services au Public

Les 353 dossiers dans lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Remboursements anticipés	48
Problèmes d'assurances	34
Décomptes	33
Inscriptions au FICP	26
Résiliations de crédit	21
Dossiers contentieux	18
Incidents de compte	18
Demandes de documents	14
Cas d'escroquerie	14
Réclamations sur des prélèvements automatiques	13
Réaménagements de prêt	13
Utilisations frauduleuses de cartes	12
Contestations de souscription d'un prêt	11
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	11
Litiges sur du matériel ou des services financés	10
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	7
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	7
Contestations du taux d'intérêt	3
Divers	40
Total	**353**

Les 328 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.

Thème	Nombre
Remboursements anticipés	46
Problèmes d'assurances	31
Décomptes	30
Inscriptions au FICP	21
Résiliations de crédit	5
Dossiers contentieux	14
Incidents de compte	8
Demandes de documents	3
Cas d'escroquerie	7
Réclamations sur des prélèvements automatiques	3
Réaménagements de prêt	32
Utilisations frauduleuses de cartes	12
Contestations de souscription d'un prêt	14
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	17
Litiges sur du matériel ou des services financés	20
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	8
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	13
Contestations du taux d'intérêt	7
Divers	37
Total	**328**

Les saisines du Médiateur en Ligne Quel bilan après deux ans ?

Afin de satisfaire aux exigences imposées par la Directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les consommateurs disposent depuis le mois de décembre 2014 d'un dispositif de saisine en ligne du Médiateur de l'ASF.

Un soin particulier a été porté, lors de la conception du formulaire, à la détection immédiate des saisines que le médiateur ne peut admettre en médiation, soit pour des raisons d'incompétence, soit en raison de l'absence de saisine préalable de l'établissement. En cas de non admission par le système informatique, le requérant est automatiquement avisé du médiateur compétent, ou des coordonnées du service client de l'établissement concerné, par exemple. Il convient de préciser qu'environ une saisine sur deux n'est pas validée par le système, et que celles-ci ne sont donc pas recensées dans le nombre total des saisines adressées au Médiateur de l'ASF.

Par ailleurs, il apparaît qu'en 2016, la moitié des saisines en ligne validées par le système (159 sur 308) s'avère finalement non éligible au motif qu'il a été fait mention à tort, volontairement ou par erreur, de la saisine préalable de l'établissement ou de l'expiration du délai de deux mois dont il dispose pour répondre au client (En 2015, ces chiffres étaient de 48 sur 174).

L'enseignement à tirer de ces deux premières années d'existence du formulaire de saisine en ligne est celui d'une plus grande accessibilité des requérants au Médiateur de l'ASF et d'une communication plus aisée entre eux. Les échanges peuvent en effet se poursuivre par voie électronique ou par téléphone, y compris après la clôture du dossier. Par ailleurs, les délais nécessaires pour informer le client de l'éligibilité ou non de son dossier se trouvent sensiblement réduits puisque les dossiers sont pris en charge quasi immédiatement.
Toutefois, ce type de saisine implique un exposé plus concis et moins nuancé de la réclamation, ce qui peut parfois nuire à la connaissance des causes du litige et à la perception des attentes du requérant.



www.asf-france.com/mediation

Annexes

Annexe 1 :

Liste des établissements adhérant au système de la Médiation de l'ASF au 1er avril 2017

Annexe 2 :

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

Annexe 3 :

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

Annexe 4 :

La procédure de Médiation

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

ACTION LOGEMENT SERVICES	66, avenue du Maine	75682 PARIS CEDEX 14
ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	7, place Brant BP. 80030	67001 STRASBOURG CEDEX
ALSOLIA	4, boulevard de Mons, B.P. 384	59666 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE	4, rue Louis Blériot	92561 RUEIL MALMAISON CEDEX
AXA BANQUE FINANCEMENT	203-205, rue Carnot	94138 FONTENAY-SOUS-BOIS CEDEX
BAIL-ACTEA	7, rue Frédéric Degeorge	62000 ARRAS
BANQUE DU GROUPE CASINO	6 avenue de Provence	75009 PARIS
BMW FINANCE	Le Renaissance- 3, rond point des Saules	78280 GUYANCOURT CEDEX
BOA France	6 rue Cambacérès	75008 PARIS
C2C – SOCIETE DE CREDIT A LA CONSOMMATION CAMIF	Immeuble Mogador 6, avenue de Provence	75452 PARIS CEDEX 9
CAISSE SOLIDAIRE	3-5, rue Camille Guérin	59800 LILLE
CAPITOLE FINANCE - TOFINSO	2839 avenue la Lauragaise – B.P 28208	31682 LABEGE CEDEX
CARREFOUR BANQUE	1, place Copernic	91051 EVRY CEDEX
CHOLET DUPONT	16, place de la Madeleine	75008 PARIS
CIFD - CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE DEVELOPPEMENT	26-28, rue de Madrid	75384 PARIS CEDEX 08
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	12, avenue André Malraux	92591 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
CM-CIC BAIL	12, rue Gaillon	75107 PARIS CEDEX 02
CMP BANQUE	55, rue des Francs Bourgeois	75181 PARIS CEDEX 04
COFIDIS	Parc de la Haute Borne 61, avenue Halley	59866 VILLENEUVE D'ASCQ

COFIPLAN	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
COGEFI – CONSEIL DE GESTION FINANCIERE	11, rue Auber	75009 PARIS
COMPAGNIE FINANCIERE DE BOURBON	32bis, rue Claude Chappe BP. 379	97829 LE PORT CEDEX
CORSABAIL	Diamant III, 6 avenue de Paris – B.P. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01
CPOR DEVISES	59-61, rue la Fayette	75009 PARIS
CREALFI	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6 Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS	12, avenue André Malraux	92300 LEVALLOIS-PERRET
CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE	B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LIFT	C/O CA CONSUMER FINANCE Secrétariat Central - B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LOGEMENT	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
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	B.P. 400	50010 SAINT-LÔ CEDEX
DISPONIS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUIL CEDEX
ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	Rue Nicolas Appert	83086 TOULON CEDEX 9
FCA CAPITAL FRANCE	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
FCA LEASING FRANCE	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
FCE BANK PLC	Succursale France 34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT-GERMAIN-EN-LAYE CEDEX

FINANCIERE D'UZES	10, rue d'Uzès	75002 PARIS
FINANCIERE MEESCHAERT	12, rond-point des Champs Elysées	75008 PARIS
FINANCO	335, rue Antoine de Saint Exupéry Zone de Prat Pip Nord	29490 GUIPAVAS
FORTIS LEASE	Immeuble Le Métropole 46-52, rue Arago	92823 PUTEAUX CEDEX
FRANFINANCE	59, avenue de Chatou	92853 RUEIL MALMAISON CEDEX
GE MONEY BANK	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
GENERAL ELECTRIC FINANCEMENT PACIFIQUE S.A.S.	GE DOM Tour Europlaza - La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
GMAC BANQUE	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
LIXXBAIL	12 place des Etats-Unis	92548 MONTROUGE CEDEX
LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS S.A.S	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
MACSF FINANCEMENT	10 Cours du Triangle de l'Arche TSA 40100	92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX
MENAFINANCE	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
MORNING	ZA Descaillaux	31430 SAINT ELIX LE CHATEAU
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
ONEY BANK	TSA 62022 – B.P 6	59895 LILLE CEDEX 9

OUDART S.A.	10A, rue de la Paix	75002 PARIS
PAYNAME	Quartier Castagnac	31430 SAINT ELIX LE CHATEAU
PRIORIS S.A.S.	69 , avenue de Flandre	59708 MARCQ EN BAROEUL CEDEX
RIA FRANCE	6bis, rue Fournier	92110 CLICHY
SAGEFI – S.A DE GESTION ET FINANCEMENT	7, avenue de Toulouse BP. 40006	81470 CUQ-TOULZA
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecouflant	49009 ANGERS CEDEX 01
SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
SEFIA	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SFPMEI - SOCIETE FINANCIERE DU PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE INTERBANCAIRE	29, rue du Louvre	75002 PARIS
SGB FINANCE	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SIAGI – SOCIETE INTERPROFESSIONNELLE ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS	2, rue Jean-Baptiste Pigalle	75009 PARIS
SIGUE GLOBAL SERVICES	85, rue du Dessous des Berges	75013 PARIS
SIRCAM - SOCIETE INDUSTRIELLE REGIONALE CREDIT AUMOMOBILEE ET MATERIEL	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
SOCIETE 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 30001Roissy en France	95735 ROISSY CHARLES DE GAULLE CEDEX
YOUNITED CREDIT	2 bis rue Louis Armand	75015 PARIS

Charte de la Médiation ASF

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

ARTICLE 1 - INSTITUTION D'UN MÉDIATEUR

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

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

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

ARTICLE 2 - DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

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

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

ARTICLE 3 - MISSION ET MOYENS DU MÉDIATEUR

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

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

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

ARTICLE 4 - CHAMP DE COMPÉTENCE

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus en matière d'opérations de banque, de crédit, de services de paiement, de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne conformément aux titres I et II du livre III du code monétaire et financier et aux titres I et II du livre II du même code.

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

II est aussi compétent pour connaître des litiges rencontrés dans les relations avec les entreprises à propos des ventes à primes et des ventes groupées telles que mentionnées à l'article L.312-1-2 du code monétaire et financier.

Le Médiateur est également compétent pour intervenir :

- pour des litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par un établissement de crédit, notamment en matière d'assurance emprunteur, d'assurance de moyens de paiement ;
- pour des litiges concernant uniquement la mise en œuvre et l'application des mesures d'un plan de surendettement, à l'exclusion de la phase d'adoption dudit plan;
- pour des litiges portant sur l'application de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation signé le 15 décembre 2006 entre l'ASF et les organisations de consommateurs ;
- pour des litiges ayant trait à l'application du Code de conduite volontaire européen relatif à l'information précontractuelle concernant les prêts au logement.

ARTICLE 5 - RECEVABILITÉ DE LA SAISINE DU MÉDIATEUR

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

- le client, après avoir épuisé les voies de recours internes auprès de l'établissement (agences, services consommateurs....), n'est pas satisfait de la solution proposée ou n'a pas reçu de réponse à sa demande écrite à l'expiration d'un délai de deux mois ;
- la demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- la demande du client auprès du Médiateur n'a pas été introduite dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

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

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

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

ARTICLE 6 - LA PROCÉDURE

La procédure de médiation est gratuite.

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

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

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

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

ARTICLE 7 - AVIS DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

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

ARTICLE 8 - PUBLICITÉ DU DISPOSITIF

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

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

ARTICLE 9 - RAPPORT ANNUEL

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

Ce rapport est transmis au Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier et aux organisations de consommateurs signataires.

Version du 21/03/16

Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF

ARMAND PUJAL

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

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

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

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

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

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

Décoration : Chevalier de la Légion d'Honneur

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

** Créé en mai 2015

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

L'équipe du Médiateur de l'ASF

ALAIN DAIREAUX - Juriste

FRÉDÉRIQUE GOTTELAND-CAZABAT - Juriste

RICARDO MARTINS - Juriste

MARIE-LAURE GESRET - Assistante



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

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

Votre conseiller

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

Service consommateur

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

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

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

Vous faites appel au Médiateur de l'ASF

ATTENTION !

LE MEDIATEUR POURRA REFUSER VOTRE COURRIER SI VOTRE LITIGE

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

ASF
Association Française
des Sociétés Financières

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

Conception : JCh Moreau Consultants