ASF
Association Française
des Sociétés Financières

LE MÉDIATEUR

AUPRÈS DE
L'ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES
SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

Rapport 2018

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 2018*

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.10 Les saisines en ligne

p.11 La répartition des dossiers par établissement

p.12 Durée moyenne nécessaire au traitement des dossiers

p.13 *Principales questions rencontrées par le Médiateur*

p.14 Les incidents de compte

p.14 Les utilisations frauduleuses de carte et les cas d'escroquerie

p.17 Les remboursements anticipés

p.18 Les assurances

p.19 Les inscriptions FICP

p.20 Les contrats de location avec option d'achat (LOA)

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

p.25 *Utilisation frauduleuse de carte : les règles applicables*

p.28 *Annexes*

Avant-propos



ARMAND PUJAL
Médiateur auprès de l'ASF

> *« Par rapport aux deux années précédentes, l'année 2018 révèle une activité accrue et plus diversifiée. »*

Par rapport aux deux années précédentes, l'année 2018 révèle une activité accrue et plus diversifiée.

En termes d'activité, la progression du nombre de réclamations reçues (1 940) comme celle des réclamations éligibles (894) est de l'ordre de 18 % par rapport aux volumes constatés l'année précédente (soit respectivement 1 645 et 757 réclamations).

Ce rebond est d'autant plus remarquable qu'au cours des trois dernières années, le nombre de saisines n'avait guère évolué.

Plusieurs facteurs sont ainsi à l'origine de ce changement. En premier lieu, l'adhésion de nouveaux établissements de taille significative y a sans aucun doute contribué. Il convient aussi de noter la plus grande accessibilité qui résulte de la possibilité offerte de la saisine en ligne.

C'est ainsi que la part de celle-ci n'a cessé de progresser pour représenter cette année plus du tiers des dossiers transmis au médiateur, au lieu de 20 % seulement l'année précédente.

« Ce rebond est d'autant plus remarquable qu'au cours des trois dernières années le nombre de saisines n'avait guère évolué. »

Enfin, cette activité accrue reflète aussi une meilleure connaissance de l'existence de la médiation comme voie de recours pour la gestion des litiges.

Comme les années précédentes, on doit cependant regretter que ce recours croissant à la médiation soit encore trop souvent suivi de rejets pour non-respect des règles procédurales. Malgré le filtrage prévu par le dispositif, près de la moitié des réclamations validées par le système s'avèrent à l'examen encore irrecevables, faute d'avoir été préalablement soumises aux services consommateurs des établissements concernés.

La persistance de ce dysfonctionnement, constaté également pour les réclamations adressées par courrier, va ainsi nous conduire à exiger des consommateurs la présentation des pièces attestant du respect de cette étape préalable.

Outre la progression du nombre des dossiers, il convient aussi de relever une plus grande variété des litiges examinés.

Si les réclamations concernant le crédit à la consommation restent toujours dominantes, celles portant sur les services de paiement ont été cette année dans une large mesure à l'origine de la forte progression d'activité précédemment évoquée. Enfin, les dossiers de financement immobilier représentent toujours une part significative.

Le traitement de ces dossiers n'a pu être mené à bien qu'au prix d'un effort soutenu de l'ensemble de l'équipe de la médiation, par ailleurs fortement sollicitée par la révision de nos pratiques et le changement du système de gestion.

Il en a résulté un allongement des délais de traitement même si ces derniers restent le plus souvent inférieurs aux 90 jours prévus lors de la notification de la recevabilité des demandes. De manière générale, à l'instar des années précédentes, on relève toujours une forte adhésion aux propositions présentées puisque seulement 4 % des avis défavorables (44 % des avis au lieu de 54 % en 2017) ont été contestés.

“Le traitement de ces dossiers n'a pu être mené à bien qu'au prix d'un effort soutenu de l'ensemble de l'équipe de la médiation, par ailleurs fortement sollicitée par la révision de nos pratiques et le changement du système de gestion.”

Après les réformes introduites ces deux dernières années, à la suite de l'entrée en vigueur de l'ordonnance relative au règlement extra judiciaire des litiges de la consommation, nos interventions de médiateur de la consommation s'inscrivent dans un cadre légal et réglementaire structuré et approfondi.

Afin de tenir compte de la plus grande variété des thèmes à traiter comme de la complexité croissante des cas examinés, de nouvelles adaptations sont apparues nécessaires pour l'amélioration de la qualité de la médiation.

Les modalités du processus de médiation font ainsi l'objet de toute notre attention afin de mieux intégrer la prise en compte du respect de l'autonomie et de la volonté des parties.

Désormais, la réclamation présentée n'est jugée recevable qu'au vu du seul dossier transmis par le consommateur réclamant, sans consultation préalable des établissements concernés.

De même, tous nos supports de communication, comprenant aussi bien notre site internet que l'ensemble des courriers types utilisés ont été complétés pour faciliter la prise de connaissance des principes et des conditions du déroulement de la médiation.

Enfin, l'accent sera mis, tout particulièrement dans les mois à venir, sur l'amélioration du suivi des propositions de solution afin de recueillir le consentement non équivoque des consommateurs réclamants.

> Afin de tenir compte de la plus grande variété des thèmes à traiter comme de la complexité croissante des cas examinés, de nouvelles adaptations sont apparues nécessaires pour l'amélioration de la qualité de la médiation.

La poursuite des actions de formation a aussi contribué à garantir le professionnalisme du médiateur et de ses assistants, qui ont participé à diverses reprises aux réunions organisées à ce titre par le cercle des médiateurs bancaires ou le club des médiateurs de services au public. Les thèmes traités ont concerné tout autant les évolutions de la jurisprudence en matière de droit à la consommation que l'examen des meilleures pratiques mises en œuvre dans l'exercice de la médiation.

En nous offrant ainsi la possibilité d'échanger, notamment sur les questions les plus complexes que nous rencontrons en médiation, l'appartenance à ces réseaux est aujourd'hui un atout essentiel au maintien de la qualité de nos prestations.

Après l'entrée en application en 2018 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), suivie de la mise en conformité des modalités de traitement de ces données, à la fois dans notre service comme chez nos correspondants, l'année en cours s'annonce tout aussi active si l'on en juge par la poursuite de la progression de nos saisines.

À cet égard le recours à un nouveau dispositif de gestion, opérationnel depuis le début de l'année, devrait nous permettre d'absorber cette croissance et de disposer de systèmes de contrôle et de suivi beaucoup plus performants.



L'activité du Médiateur de l'ASF en 2018

Les saisines reçues par le Médiateur

En 2018, le nombre total des saisines reçues par le Médiateur de l'ASF s'élève à 1 940, contre 1 644 en 2017, soit une augmentation de 18 %. Cette augmentation est due en partie à l'arrivée d'un nouvel adhérent qui intervient dans le secteur des services de paiement. Sur ce total de 1 940 saisines, 75 concernaient un établissement non membre de l'ASF, et 53 un adhérent de l'ASF ayant un autre médiateur.

En 2018, le nombre de saisines concernant un adhérent de l'ASF ayant reconnu la compétence de son Médiateur s'élève à 1 812, contre 1 502 en 2017, soit 151 dossiers par mois, contre 126 l'année précédente. C'est donc une augmentation de l'ordre de 20 % enregistrée en 2018 pour ces dossiers.

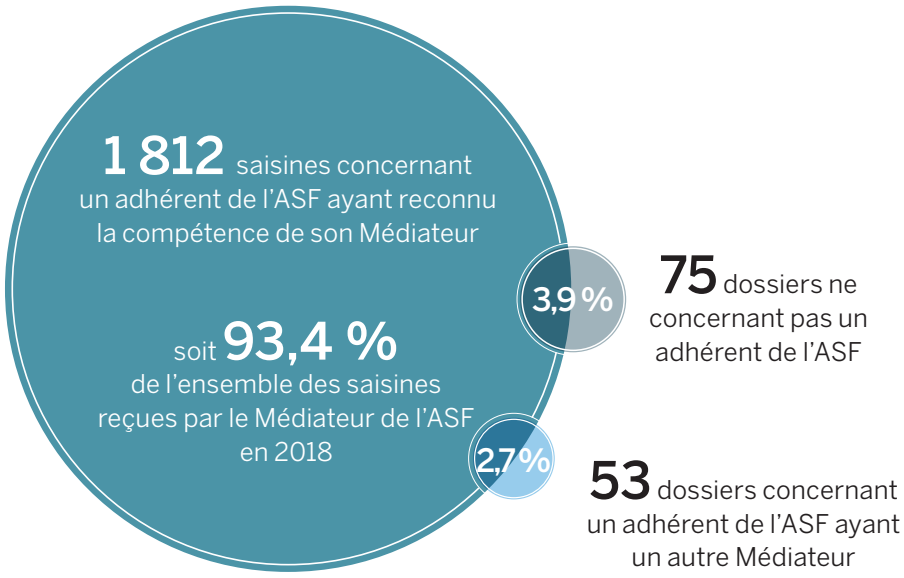
L'origine des dossiers soumis au Médiateur

Au cours de l'année 2018, sur un total de 1 940 saisines reçues, 30 avaient pour origine une association de consommateurs, 15 une compagnie d'assurances intervenant au titre de la protection juridique, 10 un avocat ou un notaire et 4 un conciliateur de justice.

De même, 4 administrations (services sociaux) et 4 médiateurs nous ont transmis un dossier.

Dans 1 873 cas, ce sont les particuliers qui ont saisi directement le Médiateur de l'ASF.

Répartition des 1 940 demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2018



Les dossiers éligibles à la Médiation

En 2018, 895 saisines ont été déclarées éligibles à la médiation de l'ASF,
contre 757 en 2017, soit une augmentation de 18 %.
La moyenne mensuelle des dossiers éligibles s'élève à 74,5,
et celle des dossiers non-éligibles à 76,5.

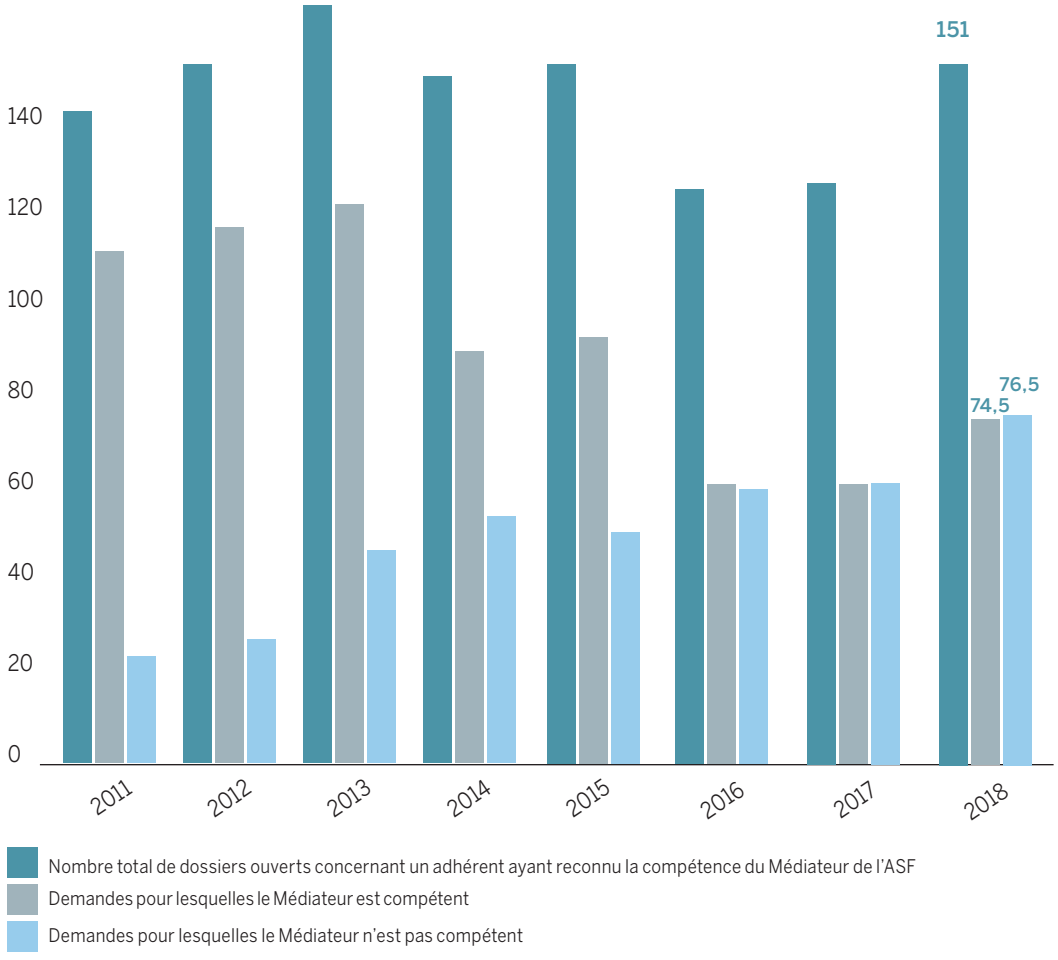
Sur ce montant de 895 dossiers éligibles, 535 concernent le crédit à la consommation (FEP),
241 les services de paiement, 107 le financement immobilier (FI), 6 les cautions
et également 6 des placements financiers.

Évolution du traitement des saisines

	2017	2018
Saisines concernant un adhérent à la Médiation	**1 508**	**1 812**
Saisines n'entrant pas dans le champ de compétence de la Médiation en raison :	**-100**	**- 146**
- d'une procédure judiciaire en cours ou devenue définitive	23	25
- d'un refus de financement	9	30
- d'un financement professionnel	20	21
- de demandes ne concernant pas la Médiation de l'ASF	48	70
Saisines de particuliers n'ayant pas préalablement contacté l'établissement concerné	**-501**	**- 550**
Saisines dans l'attente d'une réponse de l'établissement	**-150**	**- 221**
Nombre des saisines éligibles	**757**	**895**

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

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



Les saisines en ligne

En 2018, les saisines en ligne se sont encore fortement accrues. Avec 637 saisines, ce sont 33 % du total des dossiers qui sont transmis au médiateur par ce mode de réclamation, contre 22,3 % en 2017.

Toutefois, il est important de noter que la moitié de ces saisines (320) admises par le système automatique s'avère, à l'examen, non éligible à la médiation de l'ASF.



www.asf-france.com/mediation

La répartition des dossiers par établissement

En 2018, le Médiateur a reçu au moins une saisine éligible pour 44 adhérents de l'ASF ayant reconnu sa compétence, soit 7 adhérents de plus qu'en 2017.
Une seule société était concernée par plus de 100 saisines éligibles contre 2 en 2017, et 6 sociétés l'étaient par un nombre de dossiers compris entre 51 et 100, contre 3 l'année précédente.
Enfin, 13 sociétés avaient une seule saisine éligible les concernant, contre 6 en 2017.

Nombre de dossiers	Nombre d'établissements de crédit concernés
1 dossier	13
2 à 5 dossiers	13
6 à 10 dossiers	4
11 à 20 dossiers	3
21 à 50 dossiers	4
51 à 100 dossiers	6
Plus de 100 dossiers	1
Total des établissements de crédit	**44**

Durée moyenne nécessaire au traitement des dossiers

En 2018, entre la date de saisine du client et l'issue de la médiation, la dernière moyenne de traitement des dossiers s'établit en tout à 80 jours :

- 17 jours s'écoulent entre la date de réception de la saisine et le courrier annonçant au client la recevabilité ou la non-recevabilité de son dossier ;
- et 63 jours s'écoulent entre la date du courrier de recevabilité et la clôture du dossier de médiation.



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)	2015	2016	2017	**2018** (%)	**2018** (nbre)
Incidents de compte	5 %	7 %	8 %	**18 %**	**160**
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	4 %	3 %	5 %	**9 %**	**81**
Remboursements anticipés	12 %	13 %	10 %	**7 %**	**65**
Problèmes d'assurance	13 %	10 %	12 %	**6 %**	**59**
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	8 %	10 %	9 %	**6 %**	**55**
Réaménagements de dettes	10 %	7 %	7 %	**6 %**	**52**
Inscriptions FICP	8 %	6 %	7 %	**5 %**	**44**
Cas d'escroquerie	2 %	3 %	3 %	**5 %**	**44**
Dossiers contentieux	7 %	5 %	8 %	**4 %**	**40**
Contestations de souscription d'un prêt	3 %	3 %	4 %	**4 %**	**37**
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	3 %	5 %	2 %	**4 %**	**34**
Résiliations de crédit	2 %	4 %	3 %	**3 %**	**27**
Contestations de frais bancaires	-	2 %	2 %	**3 %**	**25**
Litiges sur du matériel ou des services financés	5 %	5 %	3 %	**3 %**	**24**
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	2 %	3 %	3 %	**2 %**	**17**
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	3 %	2 %	2 %	**2 %**	**17**
Demandes de documents	2 %	2 %	2 %	**2 %**	**16**
Divers (1)	11 %	10 %	10 %	**11 %**	**98**
Nombre total des questions	1 082	757	757	**100 %**	**895**

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

Comme chaque année, nous évoquons les principaux thèmes abordés au cours de l'année.

LES INCIDENTS DE COMPTE

En 2018, le premier poste de saisines éligibles à la médiation concerne les incidents de compte, avec 160 dossiers soit 18 % des litiges, alors qu'en 2017 leur nombre s'élevait à 40 et ne représentait que 8 % de notre activité.

Sous cette rubrique, nous retrouvons des litiges portant sur des opérations liées à des crédits, mais également à des comptes de dépôt, notamment des incidents de virement ou de prélèvement, des chèques impayés ou encore des blocages de compte.

La forte augmentation de ces litiges en 2018 est en partie liée à l'arrivée d'un nouvel adhérent intervenant dans le secteur des services de paiement, mais également à l'accroissement de ce type de réclamations chez plusieurs de nos adhérents.

Sans attendre une réponse, ou faute d'un retour rapide des établissements concernés, les clients se tournent vers le Médiateur pour obtenir une solution rapide à leurs réclamations qui impliquent très souvent chez nos adhérents des vérifications approfondies.

LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES DE CARTES ET LES CAS D'ESCROQUERIE

En 2018, les utilisations frauduleuses de cartes sont en nette progression. Le nombre de vols de cartes demeure peu élevé. L'ensemble représente 81 dossiers, contre 36 en 2017, et 9 % du total des saisines éligibles.

Pour les réclamations concernant ces vols de carte, au nombre de 6, il faut que le porteur ait commis une faute ou une négligence grave pour que la prise en charge au titre de l'article L133-19 du code monétaire et financier soit refusée. La plupart du temps, la preuve de cette négligence, qui incombe au professionnel, est impossible à rapporter. Toutefois, il peut arriver que les déclarations du client suffisent à rapporter sa défaillance grave (code avec la carte, communication du code à un tiers...).

Pour les utilisations frauduleuses de cartes, effectuées en général sur internet, 75 cas en 2018, il faut relever notamment des cas de détournement de la procédure 3D Secure à la suite d'opérations d'hameçonnage. Ainsi, des règlements par virement sont effectués sans l'accord du titulaire de la carte.

Chacune de ces contestations nécessite un examen approfondi des faits et circonstances portant sur la bonne foi du titulaire de la carte et sur l'absence de négligence de sa part.

Nous verrons plus loin un développement sur les utilisations frauduleuses de cartes au regard de la jurisprudence.

Utilisation frauduleuse ou abonnement caché ?

Madame B. sollicite notre intervention car elle conteste un prélèvement de 65 € effectué sur son compte. En conséquence elle exige que l'établissement procède au remboursement de cette somme au titre de l'utilisation frauduleuse de sa carte.

Après analyse de son dossier, nous constatons que Madame B. admet avoir bien effectué le 22 mai 2018 un achat de 5 € sur le site du commerçant et a donc communiqué volontairement les données attachées à sa carte. Il ne s'agit donc pas d'une utilisation frauduleuse de carte au sens du code monétaire et financier que l'établissement serait tenu de prendre en charge. En effet, certains sites proposent un achat à très bas prix, tout en prévoyant dans les conditions générales de vente un abonnement mensuel. En effectuant une première transaction de 5 €, Madame B s'est donc abonnée, conformément aux conditions générales du site commerçant, à un service facturé 65 € par mois.

Ainsi, s'agissant d'un litige commercial, nous avons conseillé à Madame B. de se rapprocher du commerçant pour obtenir le remboursement des sommes prélevées, et nous l'avons invitée pour l'avenir à la plus grande vigilance lorsqu'elle communique les coordonnées de sa carte sur internet.

De leur côté, les cas d'escroquerie sont également en augmentation, avec 44 dossiers contre 24 en 2017. Ils représentent 5 % du total des dossiers éligibles. Il s'agit en général des cas de souscription de crédit par un escroc qui utilise des papiers volés, ou encore des utilisations de crédits renouvelables pour des achats en ligne. Dans ce cas, l'emprunteur est bien à l'origine de l'opération, mais il ne reçoit pas la marchandise acquise.



Un manque de clairvoyance…

En octobre 2018, nous avons été sollicités par Monsieur I. afin d'obtenir le remboursement de transactions, pour un montant total de 1 980 €, qu'il prétend ne pas avoir effectuées.

Il est désormais fréquent que nous intervenions sur des dossiers de contestation de ce type, pour lesquels nous examinons les éléments factuels décrits dans le dépôt de plainte, lorsque celui-ci est fourni.

En l'espèce, notre réclamant nous indique avoir autorisé une première transaction pour un montant de 50 € à la suite d'un démarchage téléphonique. Le même jour, son interlocuteur lui demande de communiquer le code à 6 chiffres qu'il recevra par SMS, arguant que ce dernier permettra d'effacer les coordonnées bancaires transmises précédemment. Monsieur I. en confiance s'exécute et admet avoir transmis le code 3D Secure reçu sur son téléphone portable. Une transaction de 500 € est alors passée sur son compte. Il indique ne pas avoir fait immédiatement opposition à sa carte. Cette opposition ne sera faite que quelques jours plus tard. L'établissement lui adresse alors une nouvelle carte.

Monsieur I. se rapproche une nouvelle fois de son interlocuteur initial pour contester la transaction de 500 € qu'il n'a pas autorisée. Celui-ci demande alors les coordonnées de sa nouvelle carte bancaire pour le remboursement de ce montant. Notre requérant les communique et transmet à nouveau le code à 6 chiffres 3D Secure reçu sur son téléphone. En consultant son compte Monsieur I. remarque un second débit de 500 €. Le préjudice s'élève alors à 1 000 €.

Souhaitant obtenir le remboursement des 1 000 € débités à tort sur son compte, Monsieur I. se rapproche une troisième fois de son interlocuteur et lui réclame le remboursement de la somme. Le tiers met une nouvelle fois Monsieur I. en confiance et en prétextant un remboursement global lui réclame une troisième fois le code reçu pour valider la transaction.

Enfin, son interlocuteur demande à Monsieur I. de lui communiquer son RIB lui promettant un virement dans les plus brefs délais. Une somme de 980 € est débitée sur son compte.
L'établissement a refusé de procéder au remboursement des transactions contestées dans la mesure où Monsieur I. a communiqué volontairement ses coordonnées bancaires. De plus ce dernier a communiqué à trois reprises les codes 3D Secure permettant de valider des transactions en ligne. Compte tenu des éléments factuels en notre possession nous avons confirmé la position de l'établissement.

Devant la hausse de ce type de litiges nous ne pouvons qu'inviter les particuliers à être vigilants et à ne jamais communiquer leurs coordonnées bancaires et les codes reçus sur leur téléphone portable. En effet, bien que les messages 3D Secure indiquent le montant de la transaction (débit), devant l'insistance de tiers mal intentionnés, les clients ne font pas attention à la rédaction du SMS, et communiquent les codes permettant de valider une transaction.

LES REMBOURSEMENTS ANTICIPÉS

Le nombre de réclamations portant sur les remboursements anticipés s'élève à 65 en 2018, contre 78 en 2017, soit 7 % des dossiers éligibles. Manifestement, nous avons eu moins de litiges sur les remboursements anticipés de crédit immobilier en 2018.

Les contestations portent le plus souvent sur la dernière échéance due au moment du remboursement anticipé, notamment quand le client se fonde sur un tableau d'amortissement, sans demander au préalable un décompte à son créancier, ou quand il ne respecte pas la date indiquée préalablement par l'établissement pour le règlement.

Dans chaque dossier, après vérification du contrat et des décomptes, le Médiateur doit expliquer à l'emprunteur les modalités prévues pour effectuer son remboursement. Bien entendu, s'il relève une erreur dans le traitement du dossier, celle-ci est corrigée par l'établissement prêteur.

Le remboursement par anticipation et l'importance d'un écrit

Madame M. nous saisit par l'intermédiaire de sa protection juridique, à la suite d'un remboursement par anticipation d'un prêt souscrit auprès d'un adhérent. Madame M. considère que ce prêt a été soldé au mois de novembre 2016 et conteste les sommes que l'établissement lui réclame depuis cette date.

Nous rappelons régulièrement à nos adhérents l'importance de communiquer à leurs clients le solde à devoir par écrit, afin d'éviter les malentendus et les litiges.

Or, en l'espèce, Madame M. a bien reçu, à la suite d'une demande effectuée par écrit à son prêteur, un courrier daté du 11 octobre 2016 qui indiquait que son compte présentait « *au 14 novembre 2016 un solde de 3 157,80 €* ». Madame M. a effectué un règlement de ce montant et a considéré que son dossier était clos. Il apparaît que ce courrier comportait une erreur. En effet, la somme de 3 157,80 € mentionnée correspondait au capital restant à devoir uniquement, et ne reprenait pas les échéances impayées.

Or, la lecture de l'historique du compte de Madame M. laissait apparaître que celle-ci n'avait effectué aucun règlement entre le mois de mai 2015 et le mois de mars 2016, soit 1 845,88 € d'impayés qu'il convenait d'ajouter au capital restant à devoir. D'ailleurs, le relevé de compte, qui lui avait été communiqué le 22 septembre 2016 présentait un montant à devoir de 5 072,21 € et celui du 21 octobre 2016 faisait état de la somme de 4 972,43 €.

Ainsi, si le montant qui lui a été annoncé le 11 octobre 2016 était erroné, l'établissement a fait valoir que Madame M. ne pouvait ignorer que le règlement de 3 157,80 € qu'elle avait effectué en novembre 2016 ne permettrait pas de solder définitivement cette dette. Nous avons toutefois retenu que Madame M. avait fait preuve de diligence en interrogeant l'établissement par écrit, et ce dernier a reconnu que le courrier qu'il avait transmis en réponse était incomplet et pouvait prêter à confusion.

Nous avons donc demandé à l'établissement d'accéder à la demande de Madame M. de renoncer aux frais et intérêts facturés postérieurement au 11 octobre 2016, et a accepté de clôturer définitivement ce dossier sous réserve du règlement de la somme de 1 845,88 € dans un délai de 3 mois maximum.

LES ASSURANCES

Avec 59 litiges concernant les assurances, ce poste ne représente plus que 6 % des réclamations contre 12 % en 2017.

Les litiges portant sur les refus de mise en place des garanties décès, invalidité et incapacité ne représentent plus que 19 cas contre 47 en 2017. Il n'y a pas d'évolution notoire pour les autres domaines touchant les assurances.

Toutefois, le Médiateur a rencontré des réclamations portant sur les contrats d'entretien des véhicules, liés le plus souvent à des contrats de Location avec option d'achat (LOA). Ces litiges concernent leur souscription, leur mise en jeu ou leur résiliation automatique en cas de remboursement anticipé.

Le devenir de l'extension de garantie en cas de remboursement anticipé d'un crédit automobile...

Nous avons été saisis en mai 2018 par Monsieur B. qui avait, en décembre 2016, remboursé par anticipation son contrat de crédit automobile.

Un décompte de remboursement anticipé lui avait alors été adressé par l'établissement. Le client nous saisit plus d'un an après parce qu'il n'a pas pu bénéficier de la prise en charge du montant des réparations de son véhicule. Il pensait en effet être couvert au titre de la garantie d'entretien souscrite concomitamment au financement principal.

Après analyse des documents fournis, il apparaît que sur le décompte de remboursement anticipé adressé par l'établissement figurait la mention suivante : *« ...en cas de règlement total de votre financement, toutes les prestations éventuellement souscrites seront automatiquement résiliées. Si vous souhaitez maintenir ces prestations, nous vous demandons de bien vouloir nous formuler par écrit cette demande et la joindre au chèque de règlement. »* Nous avons donc constaté que l'information avait bien été transmise au client avant le remboursement anticipé. Faute de demande écrite du client, la garantie a été résiliée, et les cotisations mensuelles dues au titre de la garantie suspendues.

Compte tenu du délai écoulé entre le remboursement anticipé et la demande de maintien de la garantie (plus de 1 an), l'établissement a dans un premier temps refusé de donner une suite favorable à la demande de remise en vigueur de la garantie complémentaire. Le client n'admet pas ce refus estimant ne pas avoir été suffisamment informé sur les modalités de maintien de la garantie complémentaire.

Toutefois, à l'issue du processus de médiation, l'établissement a finalement accepté d'accorder le bénéfice de la garantie complémentaire sous réserve du règlement des cotisations dues depuis la date de remboursement anticipé. Ainsi le requérant peut en bénéficier jusqu'au terme initialement prévu, soit la date de fin du crédit principal.

Il est fréquent que ce type de litiges survienne pour les réparations couteuses dont le client demande la prise en charge, sans avoir vérifié préalablement qu'il était bien éligible à cette couverture.

LES INSCRIPTIONS FICP

Avec 44 cas, le poste relatif aux contestations des inscriptions FICP représente 5 % du total des saisines éligibles à la médiation, contre 7 % en 2017.

La problématique est toujours identique. Au-delà de l'inscription elle-même, l'emprunteur demande à être radié du FICP sans motif légitime, mais pour vraisemblablement souscrire un nouvel emprunt qui certaines fois est destiné à rembourser le crédit en cours.

Par ailleurs, certains emprunteurs demandent leur radiation du FICP à la suite d'une liquidation judiciaire, ou d'une décision de forclusion. Certes, l'établissement prêteur n'a plus la possibilité de poursuivre judiciairement son débiteur défaillant, mais il n'en reste pas moins que la dette subsiste et l'inscription doit aller jusqu'à son terme. Seuls les incidents de paiement inscrits après l'ouverture de la liquidation judiciaire doivent être radiés, puisque le débiteur concerné n'a dès lors plus le droit de régler ses créanciers.

Radiation de l'inscription FICP... sous quelles conditions.

En novembre 2018, nous avons été saisis par Monsieur X. qui faisait valoir dans son courrier de saisine que son inscription au Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) était abusive. En conséquence, il exigeait la mainlevée immédiate de son inscription.

Nous sommes régulièrement sollicités pour des litiges en matière de FICP. Il convient alors de nous assurer dans un premier temps que l'établissement a bien respecté la réglementation en matière de FICP. Ainsi, il est rappelé au requérant que dès lors qu'un incident de paiement caractérisé est constaté sur son crédit, le créancier est tenu d'informer l'emprunteur par courrier qu'il dispose d'un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de cette lettre pour régulariser sa situation. À défaut de régularisation dans le délai imparti, l'inscription deviendra définitive et un courrier d'information est alors adressé au client.

En l'espèce dans le dossier de Monsieur X. l'instruction de son dossier n'a pas permis de relever d'anomalies dans la procédure d'inscription au FICP, l'établissement prêteur ayant respecté l'ensemble des étapes prévues. Toutefois le requérant se prévaut d'une décision rendue par le Tribunal d'Instance qui constate le désistement du créancier à la suite d'une opposition à injonction de payer formée par Monsieur X. Dès lors, le requérant fait valoir que sa créance est éteinte et qu'en conséquence, le maintien de l'inscription au FICP est abusif.

Il s'agissait dans ce dossier de rappeler au client les conséquences d'une telle décision rendue par le tribunal. En effet, bien que le créancier se soit désisté de l'instance, la dette de Monsieur X. n'est pas pour autant annulée. La seule conséquence étant l'impossibilité pour le créancier de recourir à des procédures judiciaires pour recouvrer sa créance. Le maintien de l'inscription est donc justifié, et seul le règlement de la dette autoriserait le créancier à procéder à la radiation du FICP avant l'expiration du délai de conservation des inscriptions, soit 5 ans.

Le désistement de l'instance à l'initiative du créancier, ne saurait être ainsi considéré, à l'instar de la forclusion, comme un motif suffisant pour obtenir la mainlevée de l'inscription FICP.

LES CONTRATS DE LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT (LOA)

Comme déjà constaté l'année précédente, les particuliers ont de plus en plus recours à la location avec option d'achat (LOA) pour financer leur véhicule, soit 75 % des financements de véhicules neufs.

Le Médiateur de l'ASF connaît en conséquence une augmentation des litiges relevant de ce type de financement, mais ils sont répartis dans les différentes rubriques de saisines qui lui sont soumises.

Toutefois, certaines réclamations concernent directement les contrats de LOA. Il s'avère que les locataires ne comprennent pas toujours les différences entre LOA et crédit affecté, ainsi que les conséquences qui peuvent en découler, notamment en cas de contentieux ou au terme des contrats.

Le remboursement par anticipation d'un contrat de LOA

Monsieur P. nous saisit car il souhaite procéder au remboursement par anticipation de son contrat de location avec option d'achat souscrit auprès d'un établissement spécialisé dans le financement automobile, et nous interroge sur les modalités de calcul du montant qui lui est réclamé par le bailleur.

Nous rencontrons cette situation fréquemment, les clients n'ayant pas toujours bien conscience des spécificités d'un tel contrat.

Dans cette situation, nous rappelons les textes applicables en matière de remboursement par anticipation. Ainsi, si l'article L312-34 du Code de la Consommation prévoit que *« l'emprunteur peut toujours, à son initiative, rembourser par anticipation, en partie ou en totalité, le crédit qui lui a été consenti »*, cette faculté est soumise à des exceptions, puisque selon l'article L312-35 du même code, *« les dispositions de l'article L312-34 ne s'appliquent pas aux opérations de location avec option d'achat »*.

De la même façon, les contrats de location avec option d'achat ne prévoient pas toujours la faculté pour le client de solder par anticipation, ni les modalités de calcul dans l'hypothèse où la situation se présenterait, ce qui était le cas du contrat de ce requérant. Nous avons donc rappelé à Monsieur P. que son engagement contractuel portait en l'espèce sur le règlement de 37 loyers pour un montant total de 11 237,06 € hors assurance, ainsi que l'option d'achat d'une valeur de 11 860 € TTC.

Nous lui avons également indiqué qu'afin de répondre favorablement aux clients qui le souhaitaient, certains établissements admettaient parfois des remboursements anticipés, sans toutefois communiquer de décompte détaillé du solde proposé, le calcul tenant compte de plusieurs paramètres tels que l'amortissement et le type de véhicule, les assurances éventuellement souscrites, entretiens, services inclus... Il en résulte dans ce cas que le médiateur n'est pas en mesure d'apprécier les modalités de ce calcul qui relèvent des critères internes à chaque établissement.

Nous avons donc transmis les informations au requérant en lui rappelant les conditions de son engagement et en faisant valoir que le remboursement par anticipation était admis par l'établissement, alors qu'il n'était pas tenu légalement ou contractuellement de l'accepter.

Les possibilités de sortie du contrat de LOA pour le locataire rencontrant des difficultés financières

Monsieur R. nous a sollicités en février 2018, en faisant valoir que l'établissement, en vendant par adjudication le véhicule, objet du contrat de LOA, n'aurait pas tout mis en œuvre pour réduire au maximum le montant restant dû à sa charge, comme il s'y était engagé. En conséquence le requérant souhaitait obtenir la mise en place d'un plan d'apurement adapté à sa situation financière pour le règlement du reliquat.

Monsieur R. ne pouvant plus honorer les loyers mensuels, le bailleur a dû prononcer la résiliation du contrat.

Il est prévu contractuellement qu'en cas de résiliation du contrat à l'initiative du bailleur le locataire dispose de deux possibilités soit :

- présenter au bailleur, dans les 30 jours suivant la résiliation du contrat, un acquéreur faisant une offre écrite d'achat. Dans ce cas, le locataire est alors libre de fixer le prix de vente. Si le bailleur n'accepte pas cette offre et s'il vend ultérieurement à un prix inférieur, la valeur à déduire sera celle de l'offre refusée, et non pas celle du prix de vente ;
- signer un accord de restitution amiable, le requérant autorise alors l'établissement à faire procéder à la vente du véhicule, à en fixer le prix, et à signer tout document relatif à cette vente.

N'ayant pas le temps de vendre le véhicule par ses propres moyens, Monsieur R. signe un accord de restitution amiable. Il estime avoir été victime d'un abus de confiance compte tenu du prix de vente du véhicule qu'il considère bien en deçà du prix de l'argus, au regard notamment du kilométrage. Nous avons rappelé que la vente par adjudication ayant été réalisée par un commissaire-priseur, cette dernière est juridiquement incontestable.

Toutefois conscient de la situation financière du requérant, l'établissement a accepté de procéder à l'annulation de l'intégralité des frais et pénalités de retard calculés à la suite de la vente du véhicule, et une proposition de plan d'apurement a été transmise au requérant.

Enfin, en cas de difficultés financières et afin d'anticiper toute résiliation à l'initiative du bailleur, le locataire peut présenter au bailleur un nouveau locataire qui accepte de reprendre la location selon les termes initiaux du contrat. Le candidat à la location est alors soumis à l'agrément du bailleur qui vérifiera si ce dernier présente les garanties financières suffisantes pour poursuivre la location.

Résultats de l'intervention du Médiateur

Au moment de la rédaction de ce rapport, 751 dossiers étaient clôturés. Sur ce total, le nombre de réponses totalement ou partiellement favorables au particulier qui nous a saisis s'élevait à 372 et le nombre de réponses négatives à 295. Par ailleurs, dans 84 dossiers, la réponse apportée n'était ni favorable, ni défavorable au réclamant.

Le rapport entre réponses positives et réponses négatives est de 56 % contre 44 % en 2018, à l'inverse de celui relevé en 2017 (46 % réponses positives contre 54 % réponses négatives). La répartition de 2018 est comparable à celles constatées les années antérieures à 2017.

Pour 2018, il a été possible de déterminer un avantage financier pour le réclamant dans 227 dossiers. La fourchette de cet avantage financier va de 2,62 € correspondant à l'annulation d'un solde résiduel d'un compte consécutif à sa résiliation, à 21 500 € correspondant à l'annulation d'un contrat de crédit affecté.

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

- de 2 € à 100 € — 64 dossiers
- de 101 € à 1 000 € — 123 dossiers
- de 1 001 € à 5 000 € — 37 dossiers
- de 5 001 à 10 000 € — 1 dossier
- plus de 10 000 € — 2 dossiers



Les 372 dossiers pour lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Incidents de compte *	63
Utilisations frauduleuses de cartes	40
Remboursements anticipés	30
Problèmes d'assurances	23
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	20
Résiliations de crédit	19
Décomptes	19
Dossiers contentieux	17
Cas d'escroquerie	15
Inscriptions au FICP	14
Réaménagements de prêt	14
Demandes de documents	13
Frais bancaires	13
Contestations de souscription d'un prêt	12
Contrat LOA	10
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	7
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	6
Litiges sur du matériel ou des services financés	4
Divers	33
Total	**372**

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

Les 295 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.

Thème	Nombre
Incidents de compte	40
Utilisations frauduleuses de cartes	19
Remboursements anticipés	24
Problèmes d'assurances	21
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	9
Résiliations de crédit	4
Décomptes	21
Dossiers contentieux	12
Cas d'escroquerie	15
Inscriptions au FICP	20
Réaménagements de prêt	31
Frais bancaires	9
Contestations de souscription d'un prêt	15
Contrat LOA	1
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	6
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	7
Litiges sur du matériel ou des services financés	15
Divers	26
Total	**295**

Utilisation frauduleuse de carte : les règles applicables

Au cours de l'année 2018 (cette tendance se poursuivant en 2019), nous avons constaté en médiation une augmentation significative du nombre de saisines relatives à l'utilisation frauduleuse de carte. L'article L133-19 du code monétaire et financier est un texte de référence pour gérer ce type de dossier puisqu'il définit les règles relatives à la prise en charge des transactions frauduleuses par les établissements. Sa nouvelle version est entrée en vigueur en janvier 2018 à la suite de la transposition en droit français de la directive relative aux services de paiement dans le marché intérieur (DSP2) afin de renforcer la sécurité des opérations de paiement initiées par les utilisateurs.

Ainsi, dans l'hypothèse d'une contestation qui intervient à la suite de la perte ou du vol de la carte du client, la règlementation prévoit que le client supporte dans la limite de 50 € les utilisations contestées dès lors qu'il n'a pas agi frauduleusement ou qu'il n'a pas été négligent. La jurisprudence est constante concernant la notion de négligence depuis une décision de la Cour de cassation du 2 octobre 2007 : il appartient à l'établissement de démontrer que le client a commis une faute lourde, celle-ci ne pouvant se déduire de la seule utilisation de la carte et du code. À défaut d'apporter une telle preuve, les établissements sont tenus de prendre en charge les dépenses contestées.

La solution n'est pas toujours aussi nette dans l'hypothèse des utilisations frauduleuses de carte effectuées en ligne ou à distance notamment en raison d'escroqueries de mieux en mieux organisées. Dans ce contexte, si l'article L133-19 prévoit que *« la responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées »*, la jurisprudence nous apporte un éclairage concret sur la mise en œuvre de ce principe et de ses exceptions.

Pour protéger les transactions effectuées en ligne, les établissements ont mis en œuvre depuis plusieurs années une protection 3D Secure qui consiste à envoyer sur le portable du client un code qui permet d'authentifier que c'est bien le client, porteur de la carte, qui réalise l'opération en cours. Cependant afin de contourner cette sécurité, nous constatons une forte progression des fraudes caractérisées par la technique de l'hameçonnage (ou phishing) qui permet de se procurer ce fameux code : le client croyant répondre à un mail plus ou moins bien imité de sa banque ou d'un prestataire, communique à un tiers des informations confidentielles de nature à faciliter la fraude.



Jusqu'à présent, les décisions rendues étaient peu favorables aux établissements. Les juges estimaient que le client piégé n'était pas responsable des transactions effectuées dans un tel contexte, et considéraient qu'il était victime d'un détournement des données de sa carte au sens de l'article L133-19 du code monétaire et financier.

Cependant, la Cour de cassation a rendu le 25 octobre 2017 une décision plus nuancée en reprochant aux juges du fond de ne pas avoir vérifié si *« au regard des circonstances de l'espèce, la cliente ne pouvait pas avoir conscience que le courriel qu'elle avait reçu était frauduleux et si le cas échéant, le fait de communiquer toutes les informations de nature à permettre à l'escroc de se procurer le code 3D Secure n'était pas constitutif d'une négligence grave »*. Les juges du fond avaient seulement relevé que la cliente n'ayant communiqué ni le code confidentiel de sa carte, ni le code 3D Secure, avait été victime d'un détournement à son insu des données de sa carte, pour lequel l'établissement était tenu au remboursement.

Cet arrêt a donc introduit l'éventualité d'une responsabilité du client victime de phishing sans toutefois signifier que la négligence grave sera retenue systématiquement en cas d'hameçonnage. En effet, encore faut-il disposer de suffisamment d'éléments matériels pour déterminer l'existence de l'hameçonnage et son caractère manifestement frauduleux de nature à justifier la négligence grave.

À ce titre, la Cour de cassation a précisé le 28 mars 2018 de quelle façon cette négligence grave devait être appréciée. En l'espèce les juges du fond avaient relevé que la victime n'était pas familière des outils informatiques et qu'elle n'avait pas été avisée par son établissement des risques liées au phishing pour écarter la négligence au sens de l'article L133-19 du Code Monétaire et Financier. La Cour estime au contraire que la négligence doit être appréciée in abstracto en évoquant un *« utilisateur normalement attentif peu important qu'il soit avisé des risques de hameçonnage »*.

> La Cour estime que la négligence doit être appréciée in abstracto en évoquant un « *utilisateur normalement attentif peu important qu'il soit avisé des risques de hameçonnage* ».

La difficulté dans notre travail de médiation sera alors d'apprécier au cas par cas le caractère manifestement frauduleux d'un mail, d'un appel ou d'un message. Qu'en est-il du client qui reçoit un appel frauduleux alors que le numéro qui s'affiche sur son écran est celui du service client de l'établissement ? Ou du client qui, pris dans la précipitation, transmet ses coordonnées de carte bancaire pour annuler un achat qu'il n'a pas effectué ? La Cour de cassation a précisé au cours de l'année 2018 les points de vigilance.

En effet, le 6 juin 2018 , alors que la cour d'appel avait retenu que la victime avait répondu à une communication dépourvue *« d'anomalies grossières et revêtant l'apparence générale de l'authenticité »,* la cour de cassation a au contraire relevé *« qu'un examen attentif du courriel révélait de sérieuses irrégularités, de nature à faire douter de sa provenance telles que l'inexactitude de l'adresse de l'expéditeur et du numéro de contrat mentionné ainsi que la discordance entre les montants réclamés »*.

Par ailleurs, la Cour dans l'arrêt précédemment cité du 28 mars 2018 avait également précisé que les fautes d'orthographe contenues dans les messages provenant d'adresses mail différentes étaient également de nature à interpeller le client.

Il conviendra alors en médiation de s'attacher à la forme de l'échange qui est à l'origine de l'hameçonnage pour identifier dans les faits si le client a été victime d'un détournement des données de sa carte justifiant le remboursement par la banque, ou si ce dernier a fait preuve d'une négligence dont la gravité engage sa responsabilité. Ce travail suppose donc que le client ou l'établissement nous transmette les informations nécessaires à l'instruction.

D'autant que la technique de l'hameçonnage tend à se développer également dans le domaine de la banque à distance, l'idée étant de s'introduire dans l'espace client des victimes et d'initier des opérations non autorisées par les clients (virement de compte à compte par exemple). Dans un tel contexte, la Cour de cassation le 21 novembre 2018 a considéré que la banque n'ayant pas connaissance de la méthode qui avait permis au fraudeur de s'introduire dans le système, elle ne pouvait déduire la négligence du seul fait que l'opération nécessitait de disposer d'informations que seul le client connaissait, certaines lui ayant été communiquées directement et personnellement.

Cet arrêt est particulièrement intéressant compte tenu des nouvelles procédures d'authentifications fortes prévues par DSP2 et prochainement mises en œuvre puisqu'il suppose que la banque sera toujours tenue de prouver la négligence grave du client alors même qu'elle aura déployé des mesures de sécurité renforcées. Il s'inscrit donc dans la continuité de l'arrêt du 2 octobre 2007 *« la circonstance que la carte ait été utilisée par un tiers avec composition du code confidentiel est, à elle seule, insusceptible de constituer la preuve d'une telle faute »* et créé un parallélisme de traitement entre le paiement à distance sécurisé et l'utilisation frauduleuse d'une carte avec le code : que la carte ait été utilisée physiquement avec le code ou à distance malgré une authentification renforcée, la négligence grave ne se présume pas et l'établissement doit la prouver.



Annexes

Annexe 1 :

Liste des établissements adhérant au système de la Médiation de l'ASF au 1er avril 2019

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

Nom de l'établissement	Adresse	
ACTION LOGEMENT SERVICES	66, avenue du Maine	75682 PARIS CEDEX 14
ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	7, place Brant B.P. 80030	67001 STRASBOURG CEDEX
ALSOLIA	4, boulevard de Mons, B.P. 384	59666 VILLENEUVE-D'ASCQ CEDEX
AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE	4, rue Louis Blériot	92561 RUEIL-MALMAISON CEDEX
AXA BANQUE FINANCEMENT	203-205, rue Carnot	94138 FONTENAY-SOUS-BOIS CEDEX
BAIL-ACTEA	4, place Richebé	59000 LILLE
BANQUE DU GROUPE CASINO	6, avenue de Provence	75009 PARIS
BMW FINANCE	Le Renaissance, 3 rond-point des Saules	78280 GUYANCOURT CEDEX
BOA France	6, rue Cambacérès	75008 PARIS
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	9, rue Henri Barbusse	92230 GENNEVILLIERS
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

Nom de l'établissement	Adresse	
COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER	4, quai de Bercy	94224 CHARENTON LE PONT
COMPAGNIE FINANCIERE DE BOURBON	32 bis, rue Claude Chappe B.P. 379	97829 LE PORT CEDEX
CORSABAIL	Diamant III, 6 avenue de Paris – B.P. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01
CPOR DEVISES	59-61, rue la Fayette	75009 PARIS
CREALFI	1, rue Victor Basch CS 7001	91068 MASSY CEDEX
CREDIPAR COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS	9, rue Henri Barbusse	92230 GENNEVILLIERS
CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE	1, rue Victor Basch CS 7001	91068 MASSY CEDEX
CREDIT FONCIER DE FRANCE	4, Quai de Bercy	94224 CHARENTON LE PONT
CREDIT LIFT	C/O CA CONSUMER FINANCE Secrétariat Central -B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LOGEMENT	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
CREDIT MUNICIPAL DE PARIS	55, rue des Francs Bourgeois	75181 PARIS CEDEX 04
CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT	35, rue La Boétie 3e étage	75008 PARIS
DIAC	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY-LE-GRAND CEDEX
DIFFUCO	CS 96 709	50009 SAINT-LÔ CEDEX
DISPONIS	59, avenue de Chatou	92583 RUEIL MALMAISON
ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	Rue Nicolas Appert	83086 TOULON CEDEX 9
FCA CAPITAL FRANCE	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
FCA LEASING FRANCE	6, rue Nicolas Copernic ZA TRAPPES ELANCOURT	78083 TRAPPES CEDEX 9
FCE BANK PLC	Succursale France 34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT-GERMAIN-EN-LAYE CEDEX
FINANCIERE DES PAIEMENTS ELECTRONIQUES	1, Place des Marseillais 145 bis, rue de Paris	94220 CHARENTON-LE-PONT
FINANCIERE D'UZES	10, rue d'Uzès	75002 PARIS
FINANCIERE MEESCHAERT	12, rond-point des Champs-Elysées	75008 PARIS

Nom de l'établissement	Adresse	
FINANCO	335, rue Antoine de Saint Exupéry Zone de Prat Pip Nord	29490 GUIPAVAS
FORTIS LEASE	12 rue du Port	92200 NANTERRE
FRANFINANCE	59, avenue de Chatou	92853 RUEIL-MALMAISON CEDEX
IPAGOO LLP	53-55, rue du Capitaine Guynemer	92400 COURBEVOIE
LIXXBAIL	12, place des Etats-Unis	92548 MONTROUGE CEDEX
LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS S.A.S	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
MACSF FINANCEMENT	10, Cours du Triangle de l'Arche TSA 40100	92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX
MENAFINANCE	1, rue Victor Basch CS 7001	91068 MASSY CEDEX
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	7, avenue Nicéphore Niepce	78180 MONTIGNY LE BRETONNEUX
MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED	2-4, rue Paul Cézanne	75008 PARIS
MORNING	ZA Descaillaux	31430 SAINT-ELIX-LE-CHATEAU
MY MONEY BANK	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
NATIXIS FINANCEMENT	5, rue Masseran	75007 PARIS
NATIXIS LEASE	4, place de la Coupole B.P. 70051	94222 CHARENTON-LE-PONT CEDEX
OCEOR LEASE REUNION	32, Boulevard du Chaudron B.P. 24 SAINTE-CLOTILDE	97408 SAINT-DENIS MESSAG CEDEX 9
OFINA - OCEANIENNE DE FINANCEMENT	Immeuble Keana 93, rue Dumont d'Urville B.P. 40201 Fare Tony	98713 PAPEETE (TAHITI) POLYNESIE FRANCAISE
ONEY BANK	TSA 62022 – B.P. 6	59895 LILLE CEDEX 9
OPEL BANK SA	1, avenue du Marais B.P. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
OUDART S.A.	10A, rue de la Paix	75002 PARIS
PRIORIS S.A.S.	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
RIA FRANCE	6 bis, rue Fournier	92110 CLICHY

Nom de l'établissement	Adresse	
SAGEFI – S.A DE GESTION ET FINANCEMENT	CENTRE COMMERCIAL Le Patio n° 39 Grand Camp	97142 ABYMES (GUADELOUPE)
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie B.P. 50 928 Z.I. d'Ecouflant	49009 ANGERS CEDEX 01
SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	3 rue du Commandant Cousteau	91300 MASSY
SEFIA	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SFPMEI - SOCIETE FINANCIERE DU PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE INTERBANCAIRE	29, rue du Louvre	75002 PARIS
SGB FINANCE	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SIAGI – SOCIETE INTERPROFESSIONNELLE ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS	2, rue Jean-Baptiste Pigalle	75009 PARIS
SIGUE GLOBAL SERVICES	85, rue du Dessous des Berges	75013 PARIS
SIRCAM - SOCIETE INDUSTRIELLE REGIONALE CREDIT AUTOMOBILE ET MATERIEL	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
SOCALFI	GE DOM Tour Europlaza - La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
SOCIETE COOPERATIVE IMMOBILIERE DES ILES SAINT PIERRE ET MIQUELON	29, rue Maréchal de Lattre de Tassigny B.P. 1025	97500 SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON
SOCIETE FINANCIERE DE LA NEF	Immeuble WOOPA 8, avenue des Canuts CS60032	69517 VAULX-EN-VELIN CEDEX
SOCRAM BANQUE	2, rue du 24 Février	79092 NIORT CEDEX 9
SOFIPROTEOL	11, rue de Monceau - CS 60003	75378 PARIS CEDEX 08
SOGAMA – CREDIT ASSOCIATIF	75, rue Saint-Lazare	75009 PARIS
SOMAFI – SOGUAFI	Zone Industrielle des Mangles	97232 LE LAMENTIN
SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT	5, rue André Lardy	97438 SAINTE-MARIE
TOYOTA FRANCE FINANCEMENT	Succursale France 36, boulevard de la République	92423 VAUCRESSON
UNOFI CREDIT – UNION NOTARIALE FINANCIERE DE CREDIT	7, rue Galvani	75807 PARIS CEDEX 17
VOLKSWAGEN BANK GMBH	Bâtiment Ellipse, 15, avenue de la Demi Lune CS 30001 Roissy en France	95735 ROISSY-CHARLES-DE-GAULLE CEDEX
YOUNITED CREDIT	4 rue Drouot	75009 PARIS

Charte de la Médiation ASF

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

ARTICLE 1 - INSTITUTION D'UN MÉDIATEUR

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

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

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

ARTICLE 2 - DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

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

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

ARTICLE 3 - MISSION ET MOYENS DU MÉDIATEUR

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

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

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

ARTICLE 4 - CHAMP DE COMPÉTENCE

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

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

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

Le Médiateur est également compétent pour intervenir :

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

ARTICLE 5 - RECEVABILITÉ DE LA SAISINE DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

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

ARTICLE 6 - LA PROCÉDURE

La procédure de médiation est gratuite.

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

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

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

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

ARTICLE 7 - AVIS DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

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

ARTICLE 8 - PUBLICITÉ DU DISPOSITIF

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

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

ARTICLE 9 - RAPPORT ANNUEL

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

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

Version du 21/03/16

Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF

ARMAND PUJAL

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

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

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

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

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

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

Décoration : Chevalier de la Légion d'Honneur

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

** Créé en mai 2015

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

L'équipe du Médiateur de l'ASF

ALAIN DAIREAUX - Juriste

FRÉDÉRIQUE GOTTELAND-CAZABAT - Juriste

RICARDO MARTINS - Juriste

MARIE-LAURE GESRET - Assistante









La procédure de Médiation

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

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

Votre conseiller

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

Service consommateur

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

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

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

Vous faites appel au Médiateur de l'ASF

ATTENTION !

LE MEDIATEUR POURRA REFUSER VOTRE COURRIER SI VOTRE LITIGE

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

ASF
Association Française
des Sociétés Financières

FIN-NET

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

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

Conception : JCh Moreau Consultants - Crédit photos : Peter Allan, pressmaster, wk1003mike, X