ASF
Association Française
des Sociétés Financières

LE MÉDIATEUR

AUPRÈS DE
L'ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES
SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

Rapport 2017

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 2017*

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 assurances

p.15 Les décomptes

p.15 Les utilisations frauduleuses de carte

p.18 La souscription de crédits

p.19 Les plans de surendettement

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

p.23 Les taux d'intérêt

p.24 *Résultats de l'intervention du Médiateur*

p.27 *Transposition de la Directive relative aux Services de Paiement*

p.28 *Annexes*

Avant-propos



ARMAND PUJAL
Médiateur auprès de l'ASF

> *« La médiation de l'ASF en 2017 s'est inscrite dans la continuité de l'année précédente. »*

En termes d'activité, la médiation de l'ASF en 2017 s'est inscrite dans la continuité de l'année précédente avec une stabilité du nombre de saisines (1 644 contre 1 669) comme du nombre de dossiers éligibles (757).

Concernant le nombre de saisines, encore convient–il de relativiser ce constat en notant qu'il n'est pas tenu compte dans ce recensement des saisines en ligne qui n'ont pas été validées par le système (représentant probablement selon nos estimations plus de 350 réclamations). La tendance déjà notée l'année précédente de la progression des saisines en ligne est encore plus marquée cette année, puisqu'elles représentent 22 ,3 % du total des réclamations contre 18,5 % en 2016. Malgré cette progression, l'écart résiduel entre le nombre de saisines validées et celui des dossiers éligibles reste toutefois similaire. Le système admet en effet des dossiers pour lesquels il s'avère ultérieurement qu'en réalité, contrairement aux informations communiquées au système, les réclamations n'avaient pas été préalablement soumises aux services consommateurs des établissements concernés.

D'une année sur l'autre, les thématiques traitées présentent de grandes similitudes, mais on notera toutefois une diminution sensible des réclamations portant sur le fonctionnement des comptes de crédit renouvelable ou les demandes de remboursement anticipé des prêts. A l'inverse, un plus grand nombre de saisines a concerné des litiges relatifs à des problèmes d'assurance emprunteur ou complémentaire, à des dossiers correspondant à des situations très compromises avec une interruption rapide de la phase amiable, et à l'utilisation frauduleuse de cartes de paiement, ce dernier type de litige étant en sensible progression.
Au total, on relève toujours une forte adhésion des réclamants comme des établissements aux propositions de solution qui leur sont présentées, puisque seulement 4,4 % des avis défavorables aux réclamants ont été contestés par ces derniers contre 6 % en 2016. Ce constat est d'autant plus significatif qu'à la différence des années précédentes, les propositions du médiateur défavorables aux demandeurs ont pour la première fois nettement excédé celles qui leur sont favorables (54 % de réponses défavorables contre 46 % de réponses favorables en 2017).

Deux ans après l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 30 août 2015 relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation et du décret d'application du 30 octobre 2015, il apparaît que l'exercice de la médiation s'en est trouvé renforcé au plus grand bénéfice de ceux qui nous saisissent. L'amélioration de la qualité et de l'efficacité procédurale qui en a résulté pour nos interventions permet ainsi de mieux répondre et dans de plus brefs délais à des demandes souvent transmises en ligne.

Le recours croissant à la saisine en ligne a contribué à cette amélioration des procédures par une détection immédiate des saisines que le médiateur ne peut admettre, soit pour des raisons d'incompétence, soit en raison de l'absence de saisine préalable de l'établissement, même si cette éligibilité reste toutefois dépendante de la validité des informations transmises par les réclamants.

Sans aucun doute tous ces changements, comme l'enrichissement des informations disponibles sur notre site internet, ont favorisé une plus grande accessibilité des requérants au Médiateur de l'ASF et une communication plus aisée entre eux.

Cette meilleure prise en compte des attentes de nos requérants est, me semble-t-il, d'autant plus opportune que celles- ci font plus souvent apparaître des difficultés à comprendre les problèmes qui se posent dans un environnement devenu plus complexe, notamment à la suite des changements introduits pour tenir compte des nouvelles exigences réglementaires.

“Deux ans après l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 30 août 2015 relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation et du décret d'application du 30 octobre 2015, il apparaît que l'exercice de la médiation s'en est trouvé renforcé au plus grand bénéfice de ceux qui nous saisissent.”

Au-delà de sa mission première qui est celle de contribuer à la résolution de véritables litiges, le médiateur apparaît en effet de plus en plus comme un tiers auquel on a accès pour retrouver une confiance perdue et duquel on attend des explications facilement compréhensibles.

L'équipe de la médiation est à cet égard de plus en plus sollicitée pour apaiser des demandeurs en proie au doute sur les propositions qui leur sont faites, même lorsque celles- ci apparaissent fondées et correspondant bien à leur situation particulière.

Ce rôle de pédagogue et de tiers de confiance, qui a toujours été inhérent à la fonction de médiateur, tend ainsi à s'étendre et exige une plus grande proximité que ne permet pas toujours, malgré une prise en compte plus rapide des demandes, le traitement en ligne des réclamations. Le cadre prévu par ce type de saisine implique en effet un exposé plus concis et moins nuancé de la réclamation n'assurant pas toujours une bonne perception des attentes du requérant.
Le besoin d'instruction complémentaire, voire de prise de contact avec les réclamants, est désormais de plus en plus fréquent alors que c'était moins le cas précédemment.

Ce rôle accru du médiateur implique de sa part une grande faculté d'écoute et un suivi continu des réformes législatives et de la jurisprudence concernant son champ d'intervention.
C'est ainsi que conformément aux préconisations de l'ordonnance sus-citée la formation continue du médiateur et de son équipe a été poursuivie et étendue cette année à l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice de leur mission.

La médiation ASF fait à cet égard partie du Cercle des médiateurs bancaires et du Club des Médiateurs de Services au Public pour contribuer aux réflexions communes menées dans le cadre de la mise en œuvre des nouvelles conditions d'exercice de la médiation. Récemment créé pour répondre aux attentes plus spécifiques des médiateurs bancaires de la consommation, le cercle nous permet d'harmoniser nos pratiques afin d'améliorer la qualité de la médiation.

Cette coopération est mise à profit pour trouver, sans en amoindrir la portée, mais avec une certaine souplesse, la meilleure application possible de normes d'un niveau d'exigence accru.

“Pour l'année en cours, l'entrée en application, en mai 2018, du Règlement Général des Données Personnelles (RGDP) impliquera une profonde révision de nos pratiques et une adaptation de notre système de gestion.”

Pour l'année en cours, l'entrée en application, en mai 2018, du Règlement Général des Données Personnelles (RGDP) impliquera une profonde révision de nos pratiques et une adaptation de notre système de gestion.

A cet égard l'une des priorités est la mise en place d'un dispositif de gestion de nos dossiers facilitant un suivi rigoureux des nombreuses données recensées comme la mise à disposition de tableaux d'alerte pour respecter les priorités qui nous incombent.

Plus généralement, après le renouvellement le 1er décembre 2017 de mon mandat de Médiateur de la consommation auprès de l'ASF pour une période de 3 ans, je continuerai, avec mes collaborateurs qui m'assistent très efficacement dans l'exercice de cette fonction, à privilégier les changements souhaitables pour améliorer encore nos prestations. Cette priorité me paraît en effet essentielle au maintien de la confiance de ceux qui nous saisissent et qui sont à juste titre en droit d'attendre des propositions ou des avis toujours bien argumentés, en prenant en considération la particularité de chacune des situations examinées.



L'équipe de Médiation de l'ASF

L'activité du Médiateur de l'ASF en 2017

Les saisines reçues par le Médiateur

Au cours de l'année 2017, les services du Médiateur de l'ASF ont reçu 1 644 saisines contre 1 669 en 2016, soit une légère diminution de 1,50 %.

Sur ces 1 644 saisines, 74 concernaient une société non adhérente de l'ASF et 62 un adhérent de l'ASF ayant un autre médiateur.

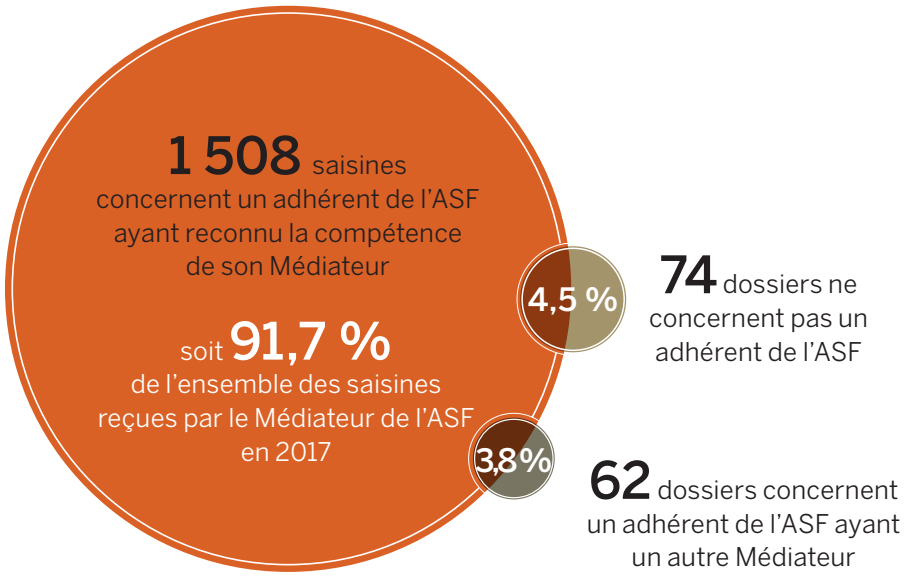
Il restait donc 1 508 saisines qui s'adressaient bien à un adhérent de l'ASF ayant reconnu sa compétence, contre 1 495 en 2016, soit 91,7 % du total des saisines, contre 89,6 % l'année précédente, soit 126 dossiers par mois.

L'origine des dossiers soumis au Médiateur

En 2017, sur un total de 1 644 saisines, 26 avaient pour origine une association de consommateurs, 17 un service de protection juridique d'une compagnie d'assurance, 14 un avocat ou un notaire, 6 un conciliateur de justice, 5 une administration publique et 2 un autre médiateur.

Pour le surplus, soit dans 1 574 dossiers, ce sont les particuliers, clients des établissements de crédit, qui ont directement saisi le Médiateur.

Répartition des demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2017



Les dossiers éligibles à la Médiation

Avec 757 dossiers, le nombre des dossiers éligibles à la Médiation ASF est le même qu'en 2016, où il y avait eu également 757 saisines éligibles.

Parmi ces 757 dossiers, le médiateur a été amené, à la suite d'une deuxième saisine, à déclarer éligibles 105 dossiers qui dans un premier temps avaient fait l'objet d'un rejet, car les particuliers n'avaient pas contacté préalablement le service consommateurs de l'établissement concerné ou n'avaient pas attendu une réponse de ce dernier. Ces dossiers ont alors été traités normalement, puisque les réclamants n'étaient pas satisfaits par la réponse du service consommateurs de leur prêteur ou, dans certains cas, la réponse tardait à venir.

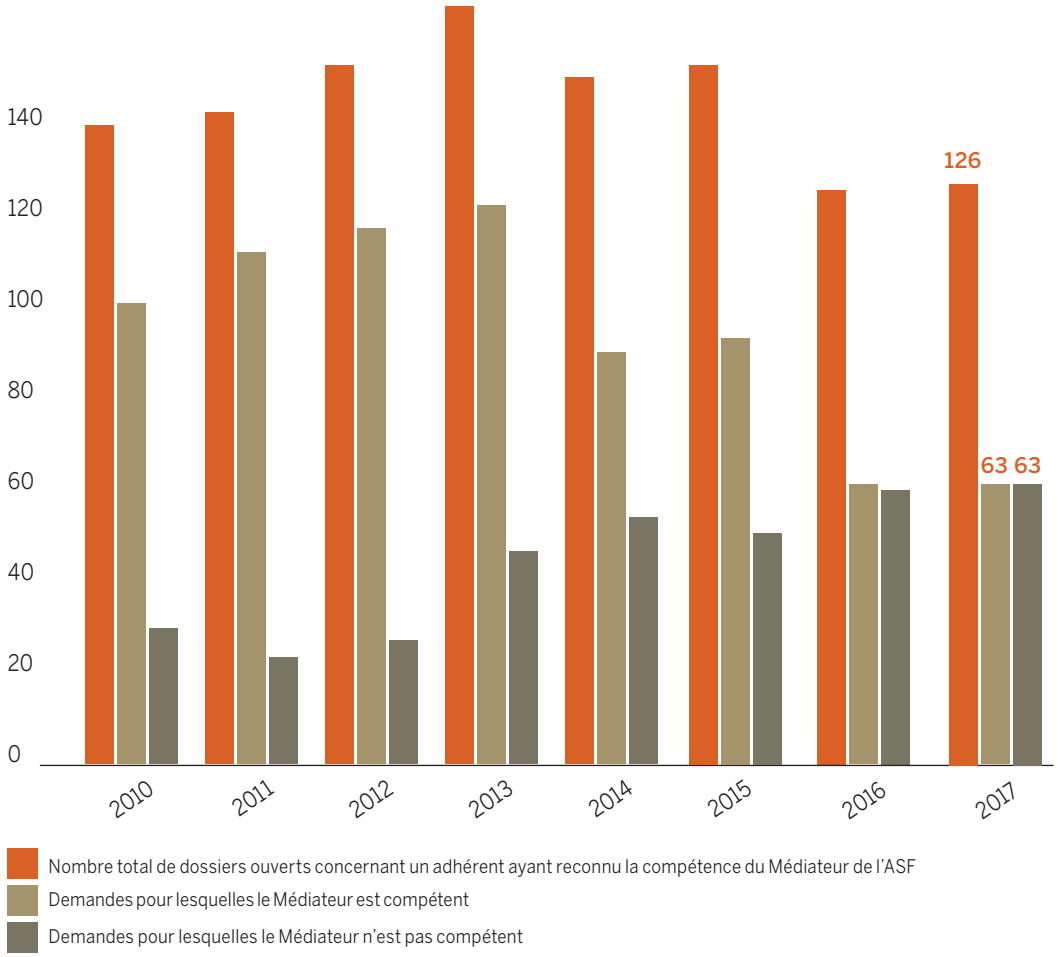
Sur les 757 saisines éligibles à la médiation, 567 concernent le financement de l'équipement des particuliers (FEP), 115 le financement immobilier (FRI), 56 les services de paiement, 12 le secteur des cautions et 7 celui des placements financiers.

Ces chiffres sont très proches de ceux de l'année précédente.

Évolution du traitement des saisines

	2016	2017
Saisines concernant un adhérent à la Médiation	**1 495**	**1 508**
Saisines n'entrant pas dans le champ de compétence de la Médiation en raison :	**-100**	**- 100**
- d'une procédure judiciaire en cours ou définitive	38	23
- d'un refus de financement	21	9
- d'un financement professionnel	15	20
- de demandes ne concernant pas la Médiation	26	48
Saisines de particuliers n'ayant pas préalablement contacté l'établissement concerné	**-466**	**- 501**
Saisines dans l'attente d'une réponse de l'établissement	**-172**	**- 150**
Total	**757**	**757**

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



Les saisines en ligne

En 2017, le nombre de saisines en ligne enregistrées s'élève à 367, soit 22,3 % du total des réclamations enregistrées contre 18,5 % en 2016, marquant ainsi une progression régulière de ce mode opératoire. En plus des saisines comptabilisées, notre système en ligne a rejeté automatiquement, depuis le mois de juillet 2017, 323 réclamations comme n'étant pas éligibles à la médiation. Dans la majorité des cas, l'établissement concerné ne relevait pas de la médiation ASF.

Toutefois, il faut relever que sur les 367 saisines en ligne qui ont passé les filtres entraînant un rejet automatique, 190 ont été déclarées, après examen, non éligibles à la médiation ASF. Dans la plupart des cas, le particulier n'avait pas saisi préalablement le service consommateurs de l'établissement concerné ou n'avait pas attendu sa réponse.



www.asf-france.com/mediation

La répartition des dossiers par établissement

En 2017, seuls 37 adhérents de l'ASF ayant reconnu la compétence de son médiateur, sur un total de 84, ont été concernés par au moins une saisine éligible.
Seules deux sociétés étaient concernées par plus de 100 saisines éligibles et 3 sociétés étaient destinataires d'un nombre de saisines éligibles compris entre 51 et 100.
Enfin, 6 établissements avaient seulement une saisine éligible les concernant.

Nombre de dossiers	Nombre d'établissements de crédit concernés
1 dossier	6
2 à 5 dossiers	9
6 à 10 dossiers	5
11 à 20 dossiers	6
21 à 50 dossiers	6
51 à 100 dossiers	3
Plus de 100 dossiers	2
Total des établissements de crédit	**37**

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 83 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 68 jours entre la date du courrier de recevabilité du dossier et celle de l'envoi de la proposition de solution du médiateur.

Une nouvelle fois, nous avons porté, ainsi que nos correspondants dans les établissements concernés, une attention particulière au respect des délais légaux. Toutefois, s'agissant de moyennes, certains des dossiers peuvent dépasser les délais de traitement en raison d'une complexité particulière.



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)	2014	2015	2016	**2017** (%)	**2017** (nbre)
Problèmes d'assurance	13%	13%	10%	**12%**	**91**
Remboursements anticipés	8%	12%	13%	**10%**	**78**
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	7%	8%	10%	**9%**	**64**
Dossiers contentieux	7%	7%	5%	**8%**	**63**
Réaménagements de dettes	8%	10%	7%	**7%**	**51**
Inscriptions FICP	7%	8%	6%	**7%**	**49**
Utilisations frauduleuses de cartes	4%	4%	3%	**5%**	**36**
Contestations de souscription d'un prêt	3%	3%	3%	**4%**	**33**
Litiges sur du matériel ou des services financés	8%	5%	5%	**3%**	**27**
Résiliations de crédit	2%	2%	4%	**3%**	**26**
Cas d'escroquerie	1%	2%	3%	**3%**	**24**
Réclamations sur des prélèvements automatiques	4%	3%	2%	**3%**	**20**
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	2%	2%	3%	**3%**	**19**
Incidents de compte	3%	2%	4%	**2%**	**18**
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	2%	3%	2%	**2%**	**18**
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	4%	3%	5%	**2%**	**17**
Demandes de documents	2%	2%	2%	**2%**	**14**
Contestations du taux d'intérêt	-	-	2%	**1%**	**7**
Divers (1)	15%	11%	11%	**14%**	**102**
Nombre total des questions	1031	1082	757	**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.

Comme pour les années précédentes, je vais commenter les principaux thèmes rencontrés au cours de l'année 2017. Ceux-ci varient peu d'une année sur l'autre, mais il est toujours utile de rappeler certains points avec leurs évolutions, tout en les illustrant avec des cas particuliers.

LES ASSURANCES

En 2017, avec 91 dossiers, les réclamations portant sur les assurances représentent le premier thème rencontré, avant celui des remboursements anticipés de prêt (78 dossiers). En 2016, ce poste assurances s'élevait à 77 réclamations.

Ce premier poste regroupe toutes les saisines se rapportant à un problème lié à une assurance. En premier lieu, ce sont les assurances de personnes (décès, invalidité, incapacité et perte d'emploi) qui, avec 52 dossiers, constituent la majorité des réclamations. Celles-ci peuvent notamment porter sur des refus de prise en charge liés à des cas d'antériorité. Il est indispensable de rappeler l'importance pour l'assuré des déclarations de santé au moment de la souscription des assurances.

Les 17 réclamations portant sur des assurances complémentaires ou de biens concernent avant tout les garanties ou les services vendus avec des crédits finançant des voitures ou des contrats de location avec option d'achat. Pour ces dossiers, les litiges ont pour origine une mauvaise compréhension de ces garanties, et il est nécessaire de vérifier les conditions de vente auprès des particuliers, ainsi que leurs modalités de mise en œuvre.

Dans 11 cas, j'ai eu des saisines portant sur la souscription ou la non-souscription d'assurance au moment de la signature du crédit. Il faut alors expliquer les engagements pris par le particulier et en vérifier les conséquences sur les contrats de crédit. Il peut également arriver qu'à la suite d'un oubli, la garantie demandée n'a pas été enregistrée par l'établissement prêteur.

Il y a eu également 9 saisines relatives à la résiliation de l'assurance. En règle générale, il s'agit d'une réclamation portant sur un défaut d'enregistrement de la demande de résiliation ou sur la date de celle-ci.

Enfin, deux réclamations concernaient le montant d'une prime d'assurance.

LES DÉCOMPTES

Au cours de l'année dernière, j'ai eu 64 saisines portant sur des décomptes, contre 73 l'année précédente.

Après vérification du décompte, il est nécessaire de procéder dans certains cas à des corrections en cas d'erreur de la part des établissements prêteurs, entraînant ainsi un remboursement au bénéfice du particulier. Dans d'autres cas, il faut confirmer l'exactitude du décompte, et alors expliquer au client que sa réclamation n'est pas justifiée.

C'est un travail de pédagogie nécessaire, d'autant plus important quand le cas est complexe, notamment en matière de crédit renouvelable ou en cas d'impayés successifs portant sur une période plus ou moins longue.

LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES DE CARTES

En 2017, le nombre de contestations d'utilisations de cartes de crédit s'élève à 36, au lieu de 24 en 2016.

Ces contestations sont variées. Elles peuvent faire suite à des vols de cartes ou à des achats effectués sur internet ou encore à des détournements de la procédure 3D Secure.

Pour les vols de cartes, les refus de prise en charge des utilisations frauduleuses par l'établissement payeur sont rares. Ils concernent essentiellement des cas où l'établissement prêteur reproche à son client une négligence grave dans la protection de sa carte et de son code confidentiel. Il doit rapporter la preuve de cette négligence, ce qui est loin d'être évident dans beaucoup de cas.



Il arrive que les particuliers se plaignent d'utilisations frauduleuses alors qu'ils sont toujours en possession de leur carte et qu'ils disent n'avoir jamais communiqué leur code. Il faut alors distinguer entre les utilisations de la carte avec contact et les achats par internet. Dans le premier cas, il faut vérifier précisément les faits (dates, lieux, montant et fréquence des achats, commerçants concernés...) pour pouvoir prendre en charge les utilisations contestées.

Toutefois, il peut arriver dans certains cas que ces utilisations contestées aient pour origine un proche de la victime. Cette dernière peut être amenée à le reconnaître après discussion et rappel des faits.

Le client soupçonne à tort une utilisation frauduleuse de sa carte

Monsieur B. constate sur son relevé de compte un achat de 8 € au profit d'un établissement « P..F.V.. ». Il conteste catégoriquement avoir effectué ce paiement auprès de notre adhérent qui refuse cependant de prendre en charge ce débit. C'est dans ce contexte que Monsieur B. nous saisit. Après avoir interrogé notre correspondant, il s'avère que cette opération nécessitait la présence de la carte et la connaissance du code secret. La carte de Monsieur B. n'ayant été ni perdue, ni volée, nous avons conclu qu'il ne pouvait s'agir d'une utilisation frauduleuse. Toutefois, afin de mettre fin au litige, l'adhérent nous a fait savoir qu'il acceptait exceptionnellement de prendre en charge la transaction et de rembourser la somme de 8 € à Monsieur B.

A la suite de notre réponse, Monsieur B. revient vers nous. Il accepte le remboursement, mais maintient qu'il n'est pas à l'origine de ce paiement. Son courrier laisse apparaître une grande méfiance à l'égard de l'établissement et de la carte mise à sa disposition. Après avoir fait des recherches sur internet, il constate par ailleurs que plusieurs internautes ont rencontré un problème similaire avec le même commerçant pour de faibles montants et craint une escroquerie. Il souhaite comprendre.

« Cependant, nous continuons à contester avec indignation les dires mensongers de ..., dires repris dans votre lettre du 18 décembre et qui prétendent que l'opération en question n'a pu être effectuée qu'avec présence de la carte et utilisation du code secret ».
Monsieur B.

Nous avons contacté Monsieur B. par téléphone afin de réfléchir avec lui sur l'origine de ce paiement. Celui-ci avait parfaitement en mémoire son emploi du temps le jour de la transaction : il a fait avec son épouse et des amis du tourisme dans une ville voisine. Nous lui avons précisé que le commerçant était en réalité une entreprise qui gère des distributeurs automatiques. Après réflexion, il confirme qu'au cours de la journée, il a effectué plusieurs transactions auprès de guichets automatiques, tels que distributeur de boissons, borne de parking... Monsieur B. a finalement admis que ce paiement de 8€ avait très certainement été effectué par lui, mais que le nom commercial figurant sur son relevé de compte ne lui avait pas permis de faire immédiatement le rapprochement avec ses dépenses ce jour-là.

Avec cet exemple nous constatons qu'au-delà de l'aspect financier, les clients attendent bien souvent des explications précises qui leur permettent de comprendre les faits, d'autant que, comme chacun le sait, les informations qui circulent sur internet doivent être appréhendées avec la plus grande précaution.
En ce sens, le travail de pédagogie du Médiateur revêt un caractère particulièrement important.

En ce qui concerne les achats frauduleux par internet, nous pouvons être en présence de pratiques frauduleuses telles que le détournement du système de sécurité 3D Secure par l'attribution d'une nouvelle carte SIM permettant à l'escroc de valider des achats effectués avec les coordonnées bancaires de la victime.

Utilisation frauduleuse avec 3D Secure

En avril 2017, Monsieur X. nous saisit à la suite du refus d'un adhérent de prendre en charge une transaction qu'il conteste. En effet, quelques mois auparavant, les informations relatives à sa carte ont été utilisées afin d'effectuer un achat en ligne pour la somme de 1 700,91 €.

L'établissement motive son refus : cette opération ayant été réalisée avec la norme 3D Secure, ce qui signifie que ce paiement a été confirmé avec la saisie d'un code d'authentification qui a été envoyé par SMS sur son téléphone, l'établissement a refusé de prendre en charge cette opération au titre d'une utilisation frauduleuse.

Nous avons instruit ce dossier, et nous avons immédiatement constaté que la dépense en question ne correspondait pas aux habitudes d'achat du client, s'agissant d'une paire de chaussures de luxe sur un site commerçant de droit anglais. En effet, ce client utilisait peu sa carte, et pour de faibles montants dans des commerces de proximité.

Nous avons interrogé Monsieur X. Il s'avère que peu de temps avant la transaction, ce client avait changé d'opérateur téléphonique. Or, une des fraudes courantes consiste à détourner la ligne téléphonique des clients en demandant aux opérateurs l'émission d'une nouvelle carte SIM. Nous lui avons demandé de se rapprocher de son nouvel opérateur. Dans le cas de Monsieur X., aucune carte SIM supplémentaire n'ayant été demandée, la fraude consistant au détournement de la carte SIM n'a pu être retenue.

Le médiateur invite les adhérents à la plus grande vigilance concernant la validation par le système 3D Secure, qui ne peut avoir la même force probante que le code secret (en cas d'achat en magasin ou de retrait). La norme 3D Secure ne doit pas exclure de facto une instruction du dossier. Sur ce point DSP2 et la notion d'identification forte devrait permettre de limiter encore un peu plus les cas de fraude.

Nous lui avons également demandé de vérifier l'ensemble des mails réceptionnés et envoyés au cours de la période, afin d'écarter les risques liés au « phishing ». Cette technique permet aux fraudeurs de récupérer les données personnelles de l'utilisateur de la carte, en l'orientant vers des sites frauduleux. Là encore, aucune fraude n'a pu être constatée. Par ailleurs, les activités de Monsieur X. le jour de la transaction excluaient également le détournement du code 3D Secure par un tiers qui aurait eu accès simultanément à la carte, et au téléphone de Monsieur X.

Nous avons échangé à de multiples reprises avec notre adhérent au sujet de ce dossier atypique et fait état de nos réserves. Nous avions l'intime conviction que Monsieur X. était de bonne foi et qu'il n'avait pas effectué cette opération, sans pouvoir le justifier. Notre correspondant a investigué à plusieurs reprises, sans succès.

Pourtant, quelques semaines plus tard, notre correspondant nous a indiqué avoir réceptionné une nouvelle contestation portant sur un achat également effectué en 3D Secure, sur le site internet de ce même commerçant. L'établissement a alors admis qu'il existait une fraude concernant ce commerçant et a pris la décision de rembourser la somme de 1 700,91 € à Monsieur X.

Par ailleurs, une autre forme d'escroquerie consiste à récupérer les données personnelles de particuliers en se faisant passer pour une grande entreprise ou un organisme financier ou encore une administration. C'est la technique du « phishing » qui peut prendre des formes multiples et s'avérer extrêmement dangereuse pour les particuliers qui ne se sont pas méfiés de tels agissements.

LA SOUSCRIPTION DE CRÉDITS

Les litiges sur la souscription des contrats de crédit sont au nombre de 33, contre 22 en 2016.

Les emprunteurs n'ont pas toujours conscience de s'être engagés en signant une offre de crédit, et peuvent contester les signatures des contrats ou de leurs avenants. C'est notamment le cas quand le crédit est souscrit par deux co-emprunteurs, remettant ainsi en cause la solidarité existante entre eux. Souvent le problème est soulevé quand les co-emprunteurs se séparent et que les crédits se poursuivent sans que le prêteur soit informé de la séparation.

C'est encore en fonction des faits relatés par les parties que le médiateur peut dégager une solution.

Fausse signature manifeste

Monsieur T. sollicite notre intervention dans le cadre d'un contrat de crédit renouvelable d'un montant maximum de 10 000 francs souscrit le 28 juin 2000, conjointement avec Mme T., son épouse.

Monsieur T. conteste les sommes que l'établissement lui réclame, ainsi que son inscription au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) en faisant valoir qu'il est divorcé depuis 2002, alors qu'un jugement de divorce ne peut permettre à l'un des époux de s'exonérer de ses engagements contractuels à l'égard des tiers. L'établissement était donc fondé à réclamer à Monsieur T. les sommes dues au titre du contrat signé en 2000 par les deux époux.

Toutefois, nous avons été interpellés par le solde restant à devoir dans ce dossier, qui était bien supérieur à son engagement de juin 2000. Nous avons examiné les pièces du dossier et nous avons pu constater que l'établissement était en possession d'un avenant du 18 mars 2008 signé conjointement et prévoyant l'augmentation de ce crédit, portant la réserve à 7 500€.

Monsieur T. contestait avoir signé un quelconque document après son divorce et nous avons immédiatement constaté en effet qu'il existait une différence flagrante entre la signature de Monsieur T. sur le contrat d'origine, et sa signature sur l'augmentation de la réserve.

Certes, les établissements ne sont pas compétents pour juger d'un faux en écriture. D'ailleurs le service client de l'établissement avait conseillé à Monsieur T. de déposer plainte. Cependant, nous avons fait valoir auprès de l'établissement que la différence entre les signatures de 2000 et 2008 était telle qu'elle aurait dû alerter le gestionnaire qui doit effectuer les vérifications nécessaires lors de la constitution des dossiers.

Ainsi, notre adhérent a admis notre argumentation et a renoncé à réclamer à Monsieur T. les sommes dues au titre de ce contrat. L'établissement a également procédé à la radiation de son inscription au FICP.

LES PLANS DE SURENDETTEMENT

Sur les plans de surendettement qui représentent 18 saisines en 2017, il faut tout d'abord rappeler que le médiateur ne peut pas intervenir au cours de la phase d'élaboration. Ensuite, il peut être saisi sur les modalités de mise en place et d'application des plans tout au long de leur durée.

Au début du plan, il peut exister des réclamations portant sur la mise en place des autorisations de prélèvement pouvant entraîner un décalage du début des paiements. Ensuite, c'est souvent à la fin du plan que surviennent des interrogations de la part des emprunteurs sur le solde à régler, notamment en cas de décalage autorisé dans les paiements. Enfin, des problèmes peuvent survenir quand un plan de surendettement est adopté pour un seul co-emprunteur, souvent à la suite d'une séparation, alors que le deuxième co-emprunteur n'est pas compris dans le plan.

Il peut également y avoir deux plans de surendettement qui coexistent parallèlement entre deux co-emprunteurs séparés. Dans ce cas, dès que les remboursements cumulés des deux co-emprunteurs atteignent le montant de capital retenu par la Commission de surendettement, l'établissement prêteur peut solder le dossier. Ces situations entraînent souvent des incompréhensions de la part des particuliers, notamment quand surviennent des impayés de la part d'un des bénéficiaires du plan.



Concomitance de deux plans de surendettement

Madame M. a bénéficié d'un plan de surendettement à compter du mois de décembre 2008. Ce plan a été régulièrement remboursé, et deux crédits ont été totalement soldés. Il restait un troisième crédit pour lequel Madame M. contestait le solde et ne comprenait pas les modifications des mensualités à sa charge.

Après vérification de son dossier, il est apparu que l'ex-conjoint de Madame M. avait également déposé un plan de surendettement à la fin de l'année 2014, avec des conditions de remboursement différentes, d'où une confusion entre les deux plans. Cette situation explique la modification à la hausse du montant des mensualités de Madame M.

Il est nécessaire de rappeler qu'en cas de pluralité de plans de surendettement sur un même crédit, par exemple à la suite d'une séparation, les deux plans se déroulent parallèlement et se terminent plus tôt, quand le crédit concerné est totalement remboursé, conformément au principe de solidarité pouvant exister entre deux co-emprunteurs.

Compte tenu du dysfonctionnement intervenu dans la gestion en parallèle des deux plans de surendettement, le prêteur a proposé à Madame M. de reprendre ses mensualités sur la base de son propre plan de surendettement, soit 10 échéances à 64,40 € et une dernière qui s'élève à 127,06 €. Cette proposition a pour conséquence d'annuler pour Madame M. la somme de 1 504 € correspondant au solde du prêt tel que fixé par le deuxième plan de surendettement, après règlement de ces 11 échéances.

Bien entendu, les règlements éventuels effectués dans l'intervalle par le co-emprunteur viendraient en diminution du solde du compte de Madame M.

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

Force est de constater que depuis ces quatre dernières années les modalités de financement des voitures particulières neuves se sont sensiblement modifiées. Ainsi la part de la Location avec Option d'Achat (LOA) dans le total des financements d'automobiles neuves est passée de 42 % en 2013 à 74 % en 2017 (données ASF).



Dès lors, nous avons eu à connaître des litiges relatifs à ce mode de financement. Ces litiges portent sur différents thèmes : sur les contrats eux-mêmes, mais également sur les assurances liées à ces derniers, sur les prestations complémentaires, sur les décomptes ou encore sur les résiliations.

L'ajustement du kilométrage d'un contrat de LOA

En novembre 2017, nous avons été saisis par Monsieur X. dans le cadre de son contrat de Location avec Option d'Achat (LOA) d'un véhicule électrique. Au terme de douze mois de location, Monsieur X. estime que le kilométrage prévu contractuellement ne sera pas atteint. Dès lors, il souhaite pouvoir le modifier à la baisse et ainsi bénéficier d'une diminution du montant de ses loyers. Il reconnaît avoir fait, sur les conseils du vendeur, une estimation prudente afin d'éviter de devoir régler un sur-kilométrage en cas de non levée de l'option d'achat. Eu égard aux éléments fournis, un défaut de conseil de la part du professionnel semble pouvoir être écarté.

Le contrat de LOA est conclu pour une durée et un kilométrage fixes déterminés lors de la conclusion du contrat. La possibilité d'ajustement du kilométrage à la baisse n'étant pas prévue par les conditions générales du contrat de location, Monsieur X. se réfère alors aux conditions générales du contrat d'entretien, souscrit en parallèle, qui prévoient la modification du kilométrage total maximum. Ainsi, aux termes des dispositions de ce dernier contrat, l'adhérent a la possibilité *« à tout moment, avant l'atteinte du kilométrage total maximum souscrit de demander à l'établissement et au Distributeur Vendeur une modification du kilométrage total maximum souscrit. En cas d'accord de l'établissement et du Distributeur Livreur, il sera alors proposé à l'adhérent de signer un avenant au contrat de financement (...) le montant de réajustement éventuel devra être réglé par l'adhérent en une seule fois, afin de couvrir la période contractuelle déjà écoulée, le montant des cotisations postérieures étant par ailleurs modifié. »*

Cette clause du contrat d'entretien prévoyant la possibilité d'une modification du kilométrage total maximum est à l'origine du différend apparu entre le client et l'établissement dans l'interprétation qu'il convient de faire pour le contrat de location. L'établissement estime ainsi que cette révision ne peut être envisagée qu'à la hausse alors que Monsieur X. est d'avis que cette possibilité de révision du kilométrage total maximum peut tout aussi bien être admise dans le cas d'une baisse.

Au préalable, il convenait de préciser au requérant qu'aux termes de cet article l'établissement avait la faculté d'accepter ou de refuser la modification du kilométrage maximum souscrit. Il ne s'agit donc pas d'une obligation contractuelle mais bien d'une simple faculté.

Le médiateur a toutefois attiré l'attention de l'établissement sur une clause difficile à interpréter et qui pourrait être éventuellement qualifiée de clause abusive en raison du déséquilibre qui en résulterait entre les droits et obligations des parties au contrat.

Il nous arrive d'avoir des particuliers qui pensaient avoir signé un crédit affecté sur un contrat de LOA. Il est nécessaire au moment de la souscription du contrat que le vendeur explique au mieux les spécificités de la location avec option d'achat par rapport à un crédit amortissable, et ses conséquences tout au long de l'exécution du contrat.

En cas de contentieux, les particuliers ne comprennent pas le calcul de l'indemnité de résiliation et le décompte des sommes restant dues après la vente du véhicule. Il est alors nécessaire de leur expliquer les modalités de remboursement d'un contrat de LOA qui sont plus complexes que celles d'un crédit classique.

De même, le médiateur doit s'assurer que les bailleurs et leurs intermédiaires aient bien donné à leurs clients une information précise, surtout lorsque celle-ci touche à l'économie du contrat, notamment en ce qui concerne les nouvelles réglementations liées à la transition écologique.

Le bonus écologique et le contrat de LOA

En janvier 2017, nous avons été saisis par Mme G. dans le cadre de son contrat de LOA d'un véhicule ouvrant droit à *« l'Aide à la location de véhicules automobiles peu polluants »*. La somme relative au Bonus Ecologique, soit 6 300,00 €, ayant été versée directement entre les mains du vendeur, Madame G. a bénéficié d'une diminution de ses loyers mensuels.

Le contrat de LOA a été conclu pour une durée de 37 mois, avec la possibilité pour le locataire de lever l'option d'achat à compter du 12ème mois moyennant le paiement d'une somme établie à l'avance lors de la conclusion du contrat. Madame G. s'étonne de devoir restituer le Bonus Ecologique en cas de levée de l'option d'achat avant le 24ème mois. Selon elle, aucune information ne lui a été communiquée en ce sens lors de la souscription du contrat.

En l'espèce, il s'agit de savoir comment s'articulent les dispositions du contrat de LOA et celles relatives au Bonus Ecologique, prévues par le Code de l'Energie aux articles D 251-1 et suivants. L'article D 251-1 prévoit que *« Si l'aide a été versée pour une location et que la durée du contrat de location est portée à moins de deux ans postérieurement à sa signature, la restitution intervient dans les trois mois suivant la modification du contrat. »*. En conséquence, Mme G., en souhaitant mettre un terme à son contrat avant le 24ème mois, se devait bien de rembourser la somme correspondant au Bonus Ecologique soit 6 300,00€.

Après instruction du dossier et eu égard aux éléments en notre possession, il ne nous était pas possible de nous assurer que cette information, en tout cas dans des termes aussi précis, avait été bien transmise à la locataire. Dès lors, les interrogations de cette dernière nous paraissaient tout à fait fondées.

En conséquence, à titre tout à fait exceptionnel, l'établissement a accepté de ne pas réclamer la restitution du bonus écologique en cas de levée d'option d'achat avant le terme de deux ans et s'est engagé à prendre à sa charge ce montant, si une telle situation se produisait.

LES TAUX D'INTÉRÊT

Le nombre de saisines recevables concernant les taux d'intérêt est en diminution, soit 7 dossiers en 2017 contre 13 l'année précédente. Les contestations de calcul du Taux Effectif Global (TEG) en matière de crédit immobilier ne représentent que 3 dossiers, marquant ainsi une diminution certaine de ce type de réclamation d'une année sur l'autre.

Toutefois, j'ai eu aussi 3 contestations portant sur les modalités de révision d'un taux variable pour un crédit immobilier.

Prêt immobilier à taux variable

Madame P. a souscrit un crédit immobilier à taux variable. Ce contrat prévoyait de fixer le taux d'intérêt tous les 3 ans. Ainsi, à chaque date anniversaire de son crédit, Madame P. avait le choix de conserver le taux révisable pendant trois ans ou demander à titre définitif un taux fixe.

En avril 2014, à la suite d'un dysfonctionnement dans le traitement du dossier intervenu au moment de la révision du taux d'intérêt, le prêt a enregistré alors un sous-amortissement et par voie de conséquence une augmentation des intérêts.

Cette situation a seulement été découverte au moment de la révision du taux d'intérêt en avril 2017.

Pour remédier aux conséquences de ce dysfonctionnement, l'établissement prêteur, après avoir fait un point précis du dossier, a proposé à sa cliente d'annuler les intérêts trop perçus, ainsi que le différentiel d'échéances constaté pendant 6 mois. Le tout, qui s'élève à 6 785 €, a été déduit du capital restant dû.

Par ailleurs, le prêteur a également accepté que l'emprunteur exerce rétroactivement au mois d'avril 2017 son choix entre le maintien d'un taux d'intérêt révisable et le passage à un taux d'intérêt fixe. Un tableau des différentes solutions a été communiqué à la cliente pour faire son choix.

Madame P. a accepté la proposition de son prêteur en optant pour un taux d'intérêt révisable sans modification de la durée du prêt, et ce pendant une nouvelle période de trois ans.

Résultats de l'intervention du Médiateur

Sur les 707 dossiers clôturés au moment de la rédaction de ce rapport, le nombre de réponses totalement ou partiellement favorables au réclamant s'élève à 311, et celles qui lui étaient négatives à 366. Enfin, dans 30 dossiers, la réponse ne pouvait être classée comme favorable ou défavorable.

Sur un total de 677 dossiers, le rapport entre réponses positives et réponses négatives s'établit à 46 % contre 54 %. En 2016, ce rapport était inversé, puisqu'il y avait eu 52 % de réponses positives contre 48 % de réponses négatives.

Quant aux aspects financiers, il faut rappeler qu'il existe de nombreux dossiers où il n'est pas possible de quantifier une incidence financière, notamment en cas de réaménagement d'un crédit avec baisse du taux d'intérêt ou allongement de la durée, ou bien encore en cas de prise en charge des mensualités par l'assureur.

Toutefois, il est possible de retenir un échantillon de 172 dossiers avec un avantage bien chiffré. Le plus faible en 2017 étant de 1,25 € et le plus élevé de 27 600 €. Dans ce dernier cas, il s'agissait d'un contrat de crédit affecté à des travaux qui a été annulé à la suite de manœuvres frauduleuses du prescripteur.

La répartition de ces dossiers est la suivante :

• de 1,25 € à 100 €	51 dossiers
• de 101 € à 1 000 €	82 dossiers
• de 1 001 € à 5 000 €	23 dossiers
• de 5 001 à 10 000 €	10 dossiers
• plus de 10 000 €	6 dossiers

A la suite de réponses du médiateur, il peut arriver que ce dernier soit saisi une seconde fois par le particulier non satisfait. Ainsi, dans 16 cas où une réponse négative a été apportée, le médiateur a été amené à confirmer sa position dans 11 dossiers, à la modifier dans 2 cas et dans 3 autres, le dossier est toujours en examen.



Les 311 dossiers dans lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Problèmes d'assurances	31
Remboursements anticipés	30
Dossiers contentieux	29
Décomptes	26
Inscriptions au FICP	26
Résiliations de crédit	19
Cas d'escroquerie	14
Contestations de souscription d'un prêt	12
Réclamations sur des prélèvements automatiques	12
Réaménagements de prêt	12
Utilisations frauduleuses de cartes	12
Demandes de documents	9
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	9
Incidents de compte	7
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	7
Litiges sur du matériel ou des services financés	6
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	5
Contestations du taux d'intérêt	1
Divers	44
Total	**311**

Les 366 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.

Thème	Nombre
Problèmes d'assurances	54
Remboursements anticipés	42
Dossiers contentieux	21
Décomptes	32
Inscriptions au FICP	20
Résiliations de crédit	7
Cas d'escroquerie	9
Contestations de souscription d'un prêt	16
Réclamations sur des prélèvements automatiques	6
Réaménagements de prêt	36
Utilisations frauduleuses de cartes	19
Demandes de documents	3
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	4
Incidents de compte	9
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	7
Litiges sur du matériel ou des services financés	17
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	19
Contestations du taux d'intérêt	4
Divers	41
Total	**366**

Transposition de la Directive relative aux Services de Paiement

La Directive 2015/2366 du 25 novembre 2015 relative aux services de paiement dans le marché intérieur (DSP2) a été transposée en droit français par ordonnance du 9 août 2017. Elle a pour objectif de renforcer la sécurité des opérations de paiement initiées par les clients, et de poser un cadre réglementaire afin d'assurer une concurrence équitable entre les acteurs de paiement.

Entrée en vigueur en janvier 2018, cette directive aura une incidence sur l'activité du médiateur, puisqu'elle implique des conditions de saisine du médiateur spécifiques pour les clients des prestataires de services de paiement, et modifie substantiellement l'article 133-19 du Code Monétaire et Financier qui est un texte de référence pour les dossiers de médiation portant sur l'utilisation frauduleuse de carte de paiement.

Ainsi depuis le 18 janvier 2018, il convient de noter que lorsqu'une opération de paiement non autorisée est consécutive à la perte ou au vol de la carte, l'établissement doit rembourser les sommes contestées par le client sous réserve d'une franchise désormais fixée à 50 €, alors que celle-ci s'élevait à 150 € précédemment. Cette disposition plus favorable au client lui permet d'être mieux indemnisé dès lors qu'il n'a pas agi frauduleusement ou qu'il n'a pas été négligent.

Plus généralement, et dans le cadre des utilisations effectuées « en ligne », la Directive introduit la notion d'authentification forte qui sera effective 18 mois après l'entrée en vigueur du texte. En pratique, on constate que les systèmes de vérification actuels sont parfois contournés par les fraudeurs qui réussissent à détourner les informations relatives à l'instrument de paiement (Phishing, renouvellement de carte SIM...). Il devient alors délicat de distinguer l'escroquerie du manque de vigilance ou d'une négligence du client.



Ainsi, l'authentification forte renforcera la sécurité des transactions qui peuvent s'avérer parfois, pas ou insuffisamment protégées, grâce à la combinaison de deux éléments parmi les critères *de connaissance*, ce que l'utilisateur sait (un mot de passe, un code PIN...), *de possession*, ce que l'utilisateur est seul à posséder (un téléphone, une tablette, une carte...), et *d'inhérence*, ce que l'utilisateur est (empreinte digitale, reconnaissance d'iris...).

Par ailleurs, les critères d'éligibilité doivent faire l'objet d'une révision au sein de notre médiation. En effet, si la recommandation de l'ACPR prévoit que nos adhérents disposent d'un délai de deux mois pour donner au réclamant une position définitive, l'ordonnance est plus restrictive puisqu'elle impose au prestataire de services de paiement de se positionner définitivement dans un délai de 15 jours (qui peut être prolongé sans toutefois dépasser le délai de 35 jours). Dans ce contexte, le médiateur doit pouvoir être saisi dès lors que le client d'un établissement visé par ce texte n'a pas obtenu de réponse de l'établissement dans ce délai, sans attendre l'expiration du délai de deux mois habituellement appliqué pour saisir valablement le médiateur.

Par ailleurs, le prestataire de services de paiement est tenu d'informer l'utilisateur du service de paiement de l'existence d'au moins une instance de règlement extrajudiciaire compétente pour connaître des litiges. Il convient de noter à cet égard que cette obligation ne se limite plus au seul consommateur comme le prévoit l'ordonnance du 30 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, l'ordonnance du 9 août 2017 faisant référence à « *l'utilisateur de service de paiement* » sans distinguer le particulier du professionnel.

Annexes

Annexe 1 :

Liste des établissements adhérant au système de la Médiation de l'ASF au 1er avril 2018

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 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	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
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	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	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 étage	75008 PARIS
DIAC	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY-LE-GRAND CEDEX
DIFFUCO	B.P. 400	50010 SAINT-LÔ CEDEX
DISPONIS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	Rue Nicolas Appert	83086 TOULON CEDEX 9
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	18, avenue Winston Churchill	94220 CHARENTON-LE-PONT
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
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	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
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

SAGEFI – S.A DE GESTION ET FINANCEMENT	7, avenue de Toulouse B.P. 40006	81470 CUQ-TOULZA
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	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 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	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 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