

FORTE AUGMENTATION DES SAISINES DU MÉDIATEUR AUPRÈS DE L'ASF EN 2023

Le Médiateur a présenté son rapport annuel d'activité lors de l'Assemblée générale de l'Association française des Sociétés Financières (ASF) qui s'est tenue le 12 juin dernier. Dans ce rapport, rendu public, Gilles VAYSSET dresse le bilan des médiations conduites courant 2023 entre les 87 adhérents de l'ASF ayant reconnu sa compétence dans les secteurs du crédit à la consommation, du financement immobilier, du cautionnement et des services de paiement, et leurs clients.

L'année 2023 marque une forte progression du nombre de saisines et une activité très soutenue.

Plus précisément :

- 3 900 saisines reçues (+18,5 % par rapport à 2022),
- 3 671 dossiers traités (+12,5 %) dont 1860 recevables,
- 1 195 propositions de solution, dont 67 % acceptées par les deux parties, auxquelles s'ajoutent 648 dossiers pour lesquels un accord amiable a pu être trouvé en cours d'examen,
- Délai moyen de traitement : 63 jours.

Les saisines en lien avec des actions de fraude constituent l'essentiel des cas et continuent de croître de manière préoccupante. Il convient en revanche de souligner que les motifs plus habituels de saisine (modalités des crédits renouvelables, des crédits immobiliers...) sont stables, voire en légère diminution.

Les utilisations frauduleuses et les escroqueries, un enjeu de société

La fraude a représenté en 2023 un dossier traité sur deux en médiation. Malgré la mise en œuvre de la Directive sur les services de paiement (DSP2), la plus grande part des litiges traités a porté sur les utilisations frauduleuses de cartes bancaires sur des sites de e-commerce, avec notamment l'intrusion des escrocs sur les espaces personnels en ligne des clients afin de valider des opérations de paiement à leur insu (722 saisines).

L'analyse de chaque dossier est fondée sur les règles posées par le Code monétaire et financier, la jurisprudence et les travaux de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement. Bien souvent, le consommateur a, malgré lui, compromis le dispositif de sécurité de la banque en répondant aux attentes d'escrocs toujours plus persuasifs.

En fonction des circonstances, le médiateur a pu trouver un accord entre les parties dans 555 cas. Mais parfois, les enjeux financiers sont tels que le recours à une procédure judiciaire est inévitable.

La location avec option d'achat, une diminution significative du nombre de saisines

261 propositions de solution ont été émises au cours de l'année 2023 (soit 30 % de moins que l'année précédente) pour des contrats de location avec option d'achat, lesquels concernaient essentiellement le financement de véhicules. Le motif principal de mécontentement concerne la restitution de ces derniers en fin de contrat et la facturation éventuelle de frais de remise en état. Les efforts fournis par les établissements concernés, notamment en termes d'information des consommateurs, ont permis de réduire significativement cette année encore ce type de litiges. Il convient désormais d'insister auprès des consommateurs afin qu'ils assistent au rendez-vous de restitution.

La solidarité des époux, un engagement qui subsiste malgré le divorce

Bien que marginal (2 % des dossiers traités en 2023), ce litige concerne tous les types de contrats de crédit. Il est regrettable que les clients consommateurs ne soient pas mieux informés par leur conseil, au moment de la séparation ou du divorce, des effets que leur nouvelle situation aura sur les contrats de crédits souscrits conjointement et toujours en cours de remboursement. Bien souvent, c'est dans le cadre de la procédure de médiation que les consommateurs découvrent qu'un jugement de divorce mettant à la charge de l'autre époux le remboursement d'un prêt n'est pas opposable aux créanciers, et que la solidarité subsiste.

Selon Gilles Vaysset, Médiateur auprès de l'ASF : *« La médiation, en tant que procédé de règlement extrajudiciaire des litiges, est souple d'utilisation, gratuite et, en l'occurrence, rapide. Le délai moyen de réponse a été de 63 jours à partir du prononcé de la recevabilité de la demande, ce qui peut expliquer que les consommateurs y recourent plus fréquemment. Les établissements adhérents à la médiation auprès de l'ASF jouent le jeu avec un taux d'acceptation des propositions du médiateur de plus de 90 %. Des efforts d'information et de suivi des recommandations sont incontestablement notés, même si les fraudes dont les consommateurs sont victimes restent un réel sujet de préoccupation ».*

Contact

mediation@asf-france.com

[le mediateur asf - Accueil \(asf-france.com\)](https://www.asf-france.com/le-mediateur-asf-accueil)

Depuis 1995, l'ASF met à la disposition de ses membres et de leurs clients un médiateur qui est nommé pour un mandat de trois ans par le Conseil de l'Association, après consultation préalable des organisations de consommateurs concernées. Gilles VAYSSET, Médiateur auprès de l'ASF depuis le 1er décembre 2023 est inscrit, depuis mars 2024, sur la liste mentionnée au 1° de l'article 615-1 du Code de la consommation.