

PARIS, LE 23 juin 2026

30 ANS DE MÉDIATION ET UNE ACTIVITÉ TOUJOURS SOUTENUE

À l'occasion de l'assemblée générale de l'Association française des sociétés financières (ASF), qui s'est tenue le 17 juin, son médiateur, Gilles VAYSSET, a présenté son rapport d'activité pour l'année 2025.

Il a rappelé que la médiation de l'ASF est la première médiation du secteur bancaire à avoir été instituée, en mars 1995. L'année 2025 marque ainsi ses 30 ans d'existence.

D'abord sollicitée à une centaine de reprises lors de sa première année d'activité, la médiation auprès de l'ASF occupe aujourd'hui une place reconnue dans le paysage bancaire et financier. Le recours au médiateur continue de progresser : l'année 2025 se caractérise par une nouvelle hausse des saisines reçues, tendance qui se confirme encore sur les cinq premiers mois de 2026.

Les principaux chiffres de l'année 2025 sont les suivants :

- 7 001 saisines reçues, soit une hausse de 33 % par rapport à 2024 ;
- un taux de recevabilité maintenu à 52 % ;
- 1 899 propositions de solution fondées en droit et en équité, auxquelles s'ajoutent 911 dossiers dans lesquels un accord amiable a pu être trouvé en cours d'instruction ;
- un délai moyen de traitement préservé à 80 jours. Toutefois, compte tenu de l'accélération du nombre de saisines et du temps nécessaire pour adapter les moyens et renforcer l'efficacité du dispositif, ce délai pourrait s'allonger temporairement ;
- un dossier sur deux ayant donné lieu à une solution totalement ou partiellement favorable au consommateur ;
- et 80 % des dossiers clôturés dans des conditions acceptées par les deux parties, confirmant l'efficacité de ce mode de règlement amiable des litiges. Ce résultat montre également que certaines propositions de solution, même lorsqu'elles ne sont pas favorables au consommateur, peuvent être comprises et acceptées grâce au rôle pédagogique de la médiation ;
- 1,587 million d'euros ont été restitués aux consommateurs.

Les fraudes demeurent le premier motif de saisine. Si leur nombre augmente, leur part dans l'ensemble des dossiers reste stable. Des progrès importants ont été réalisés par les établissements, notamment pour les paiements par carte, avec des critères d'authentification renforcés et des messages d'alerte plus explicites lors des opérations. Des avancées sont également observées pour les virements, avec la vérification systématique de la concordance entre le nom du titulaire du compte et le numéro IBAN, ainsi que la consultation du fichier national des comptes signalés pour risque de fraude. Le Médiateur a néanmoins attiré l'attention sur les risques attachés à certains moyens de paiement, tels que les cartes, les portefeuilles numériques ou les solutions de type Apple Pay, lorsqu'ils ne comportent pas de

plafonds adaptés. Il recommande, à cet égard, de proposer des cartes mieux ajustées aux usages des clients, en particulier lorsque ceux-ci réalisent principalement des achats de proximité.

La persistance de la fraude aux faux investissements en cryptomonnaies a également été évoquée, compte tenu notamment des montants qui sont alors en jeu, les victimes transférant une partie parfois considérable de leur épargne. Le Médiateur souligne la nécessaire vigilance face aux annonces aussi attrayantes que trompeuses véhiculées par les réseaux sociaux et qui peuvent être l'amorce de ces fraudes.

Selon Gilles VAYSSET, Médiateur auprès de l'ASF : *« L'exercice confirme une montée en charge nette et durable de notre médiation, portée par une saisine plus simple et davantage dématérialisée. Dans ce contexte, l'activité témoigne d'une efficacité réelle : une part importante des dossiers aboutit à une issue amiable, et les solutions proposées sont globalement suivies, ce qui renforce le rôle de la médiation comme outil de pacification et de clarification des litiges. »*

Le rapport annuel du Médiateur est disponible en ligne sur son site :

<https://lemediateur.asf-france.com/Rapports>

Contact :

mediation@asf-france.com

Le Médiateur de l'ASF 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 L.615-1 du Code de la consommation.
