

Paris, le 26 juin 2025

*Le Médiateur auprès de l'ASF***NOUVELLE FORTE AUGMENTATION DES SAISINES
DU MEDiateur AUPRES DE L'ASF EN 2024
PERSISTANCE DES LITIGES LIES A LA FRAUDE AU PAIEMENT**

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 2024 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 particuliers. Il est rappelé que si les sociétés financières portent globalement 18,4% du total des crédits au secteur privé français, elles représentent 45,1% des crédits à la consommation des ménages.

L'année 2024 a marqué une nouvelle étape pour cette médiation avec une forte hausse des saisines (+35%), reflet d'un recours croissant à ce mode de règlement amiable. Cette évolution est amplifiée à la fois par l'arrivée de 10 nouveaux établissements ou enseignes, par l'importance des litiges liés à la fraude au paiement ou aux escroqueries, et par la défaillance d'entreprises dont les produits faisaient l'objet de paiements échelonnés ou de financement à crédit. Le développement de la dématérialisation et le renforcement de l'équipe ont permis de faire face à cette montée en charge.

Dans ce contexte, la médiation auprès de l'ASF reste un levier rapide et efficace de règlement extrajudiciaire des litiges, avec plus de 80% des saisines ayant fait l'objet, dans un délai moyen de 78 jours, d'une proposition de solution acceptable par les deux parties. Concrètement, 1,264 M d'euros ont été retournés aux clients.

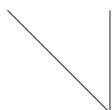
La dématérialisation des saisines progresse : 61% ont été adressées via le site de la médiation, soit une progression de 10 points en un an, marquant une nette orientation en faveur des services en ligne. Le développement de cette pratique pourrait permettre à l'avenir, par un accompagnement des réclamants, de diminuer les cas d'irrecevabilité. Il convient de rappeler à cet égard que le médiateur n'est compétent que si une réclamation a été faite préalablement auprès de l'établissement, à laquelle il a été répondu négativement, formellement ou tacitement. Dans près de quatre cas d'irrecevabilité sur cinq, la saisine est incomplète (pas de preuve de la réclamation) ou prématurée (avant 2 mois).

Un dossier sur 3 concerne des faits de fraude au paiement ou d'escroquerie.

A ce sujet, Gilles VAYSSET déclare : « *je salue les efforts faits par les établissements en faveur d'une plus grande information du public sur ces risques, à la fois par des campagnes générales de sensibilisation et par des messages individuels plus efficaces pour susciter la vigilance des clients au moment de la validation d'opérations de paiement ou de virements. Réduire ce fléau restera néanmoins un chantier de longue haleine.* »

Chiffres clés de l'activité :

- 5279 saisines reçues (+35% par rapport à 2023)
- 5295 saisines traitées (+44%)
- 52% de saisines recevables
- 1965 propositions de solution (+64%)
- 769 accords amiables (+18%)
- Délai moyen de traitement de 78 jours



Contacts Presse

mediateur@asf-france.com

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.