

# *Le Médiateur auprès de l'***ASF**

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

Paris, le 7 juillet 2023

## **UNE AUGMENTATION TRES SIGNIFICATIVE DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE L'ASF EN 2022**

Le Médiateur a présenté lors de l'Assemblée générale de l'Association française des Sociétés Financières (ASF), le 15 juin dernier, son rapport annuel d'activité. Dans ce rapport, rendu public, le Médiateur dresse le bilan de ses interventions auprès de 82 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.

L'année 2022 a été marquée par la mise en œuvre, dès le mois de janvier, des préconisations du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) qui ont largement impacté les données chiffrées. Celles-ci prévoient notamment l'admission en médiation d'une saisine deux mois après que le consommateur a exprimé son mécontentement auprès du professionnel, quel que soit le service saisi.

Aussi, le taux de recevabilité a ainsi été nettement amélioré, puisqu'il est en 2022 de 58% alors qu'il était inférieur à 45% ces dernières années.

Plus précisément, nous avons comptabilisé :

- ✓ 3292 saisines reçues (+9%)
- ✓ 1895 dossiers recevables traités (+36%) selon le détail suivant :
  - 1274 propositions de solution acceptées à 72 % par les deux parties
  - 585 accords amiables
  - 36 retraits du processus de médiation
- ✓ Un avantage financier total obtenu par les consommateurs de 1 167 613€.
- ✓ Un délai de traitement de 60 jours

### **La restitution des véhicules financés en LOA : une amélioration notable**

Ce type de litige a fortement diminué puisqu'il représentait 5% des litiges traités contre 8% l'année passée. Les efforts fournis par les professionnels à la suite des recommandations du Médiateur visant à informer précisément les consommateurs quant à l'état attendu du véhicule en fin de contrat ont contribué à réduire ce type de litige. Il convient désormais d'insister auprès des consommateurs sur l'importance de leur présence lors du rendez-vous d'expertise, à l'occasion de la restitution du véhicule.

## Les litiges relatifs à la fraude : une explosion du nombre de saisines

516 dossiers concernaient l'utilisation frauduleuse de carte, soit 32% des dossiers traités, contre 7% en 2021. Ces dossiers particulièrement complexes nécessitent impérativement que l'établissement fournisse au Médiateur la preuve de l'authentification forte des opérations, mais également celle de la négligence grave du client ou de son intention frauduleuse. A la suite de l'instruction de ces dossiers, nous avons obtenu 167 accords amiables, et nous avons émis 344 propositions de solution, dont 116 étaient défavorables aux consommateurs manifestement négligents et 228 étaient partiellement ou totalement favorables, pour un avantage total finalement obtenu de 440 792€.

A cet égard, il convient de souligner les travaux de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement diffusés en mai dernier visant à faciliter les remboursements par les établissements des victimes de fraudes, tout en rappelant la responsabilité de chacun d'assurer la sécurité de ses moyens de paiements.

Selon Armand Pujal, Médiateur auprès de l'ASF : « *La médiation s'est révélée particulièrement utile aux consommateurs et aux professionnels en réussissant à présenter dans de nombreux cas des propositions de solution qui ont été jugées suffisamment équitables pour être admises par les parties* ».

### Contact

[mediation@asf-france.com](mailto:mediation@asf-france.com)

[le mediateur asf - Accueil \(asf-france.com\)](#)

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. Armand PUJAL, Médiateur auprès de l'ASF depuis le 1er décembre 2012 est inscrit, depuis avril 2016, sur la liste mentionnée au 1° de l'article 615-1 du Code de la consommation.