

ASF

ASSOCIATION FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

RAPPORT

DU MÉDIATEUR

ANNÉE 2011

INTRODUCTION

Quelle signification donner aux 1 500 litiges soumis au Médiateur face aux millions de dossiers gérés par les établissements adhérents ?

Ils ne représentent qu'un petit reliquat après que la quasi-totalité des incidents de gestion ou difficultés relationnelles aient été réglés par les services consommateurs des établissements.

Aussi la tentation est-elle forte de les considérer comme un épiphénomène à analyser en tant que tel, indépendamment du système global qui les a générés.

C'est bien ce que nous faisons chaque année en présentant une typologie des litiges.

Ce faisant nous nous intéressons prioritairement au contenu des litiges, aux causes qui tiennent à leur nature et aux voies d'amélioration, propre à chaque catégorie, que cette analyse suggère.

Par contre, et pas plus que mes prédécesseurs, dans mes rapports précédents je ne me suis étendu sur l'analyse que nous faisons des processus de gestion qui, au sein des établissements, aboutissent à ce qu'un client se tourne vers le médiateur.

C'est pourtant là que se situent les meilleures opportunités d'amélioration. En effet, au regard de la gestion pratiquée par l'établissement, la genèse d'une saisine du Médiateur relève de l'une des trois catégories suivantes :

- Défaillance d'un exploitant dans la connaissance et/ou la mise en œuvre des outils ou règles de son entreprise.
- Communication inadaptée, catégorie dans laquelle je range bien entendu les documents incompréhensibles ou inappropriés, mais également les délais de réponse anormalement longs ainsi que les absences totales de réponse à une demande, même instamment réitérée.
- Enfin erreurs de l'entreprise elle-même, comme par exemple des divergences entre dispositions contractuelles et traitement informatique des dossiers.

Observateur attentif de ces différents dysfonctionnements j'ai sur ces sujets, qui dépassent la simple résolution d'un litige, des échanges réguliers avec chacun des établissements concernés.

Je tiens à souligner le climat de confiance qui préside à ces échanges. C'est ce climat qui fait que très généralement les établissements ont ensuite engagé des actions correctrices, et que des améliorations notables ont été apportées.

J'ai souhaité cette année rappeler cet aspect de mon activité, très rarement évoqué. Mais la confidentialité, condition sine qua non de cette confiance, m'interdit de développer davantage, et d'analyser, ou même de simplement citer quelques exemples des améliorations ainsi mises en œuvre.

Il appartient exclusivement à chaque établissement concerné, lorsqu'il le souhaite, de faire état de ces améliorations. Qu'alors il fasse, ou non, référence à la contribution du médiateur est sans importance.

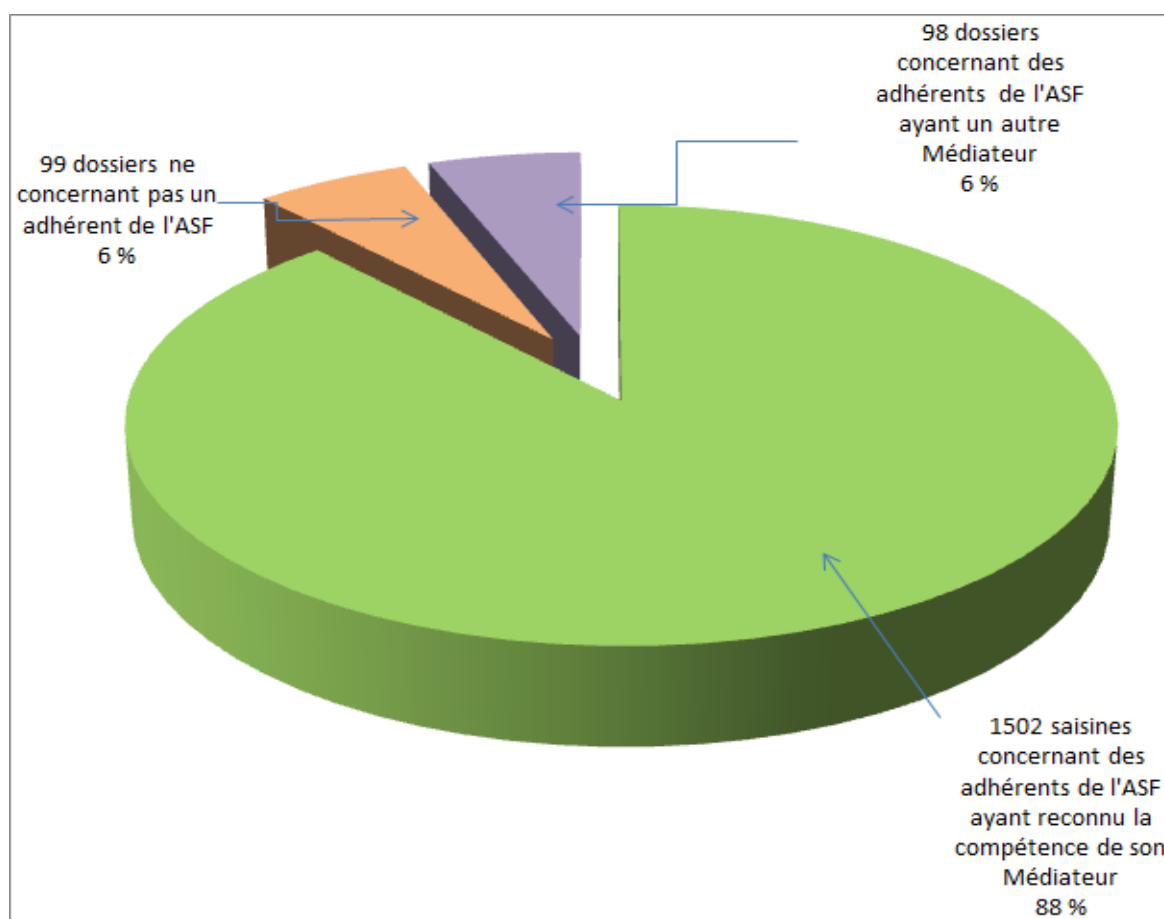
1 L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE L'ASF EN 2011

Au cours de l'exercice 2011, j'ai reçu 1 699 requêtes, soit une moyenne de 141 par mois. En apparence une faible hausse par rapport à l'année 2010 au cours de laquelle j'avais réceptionné en moyenne 138 dossiers par mois.

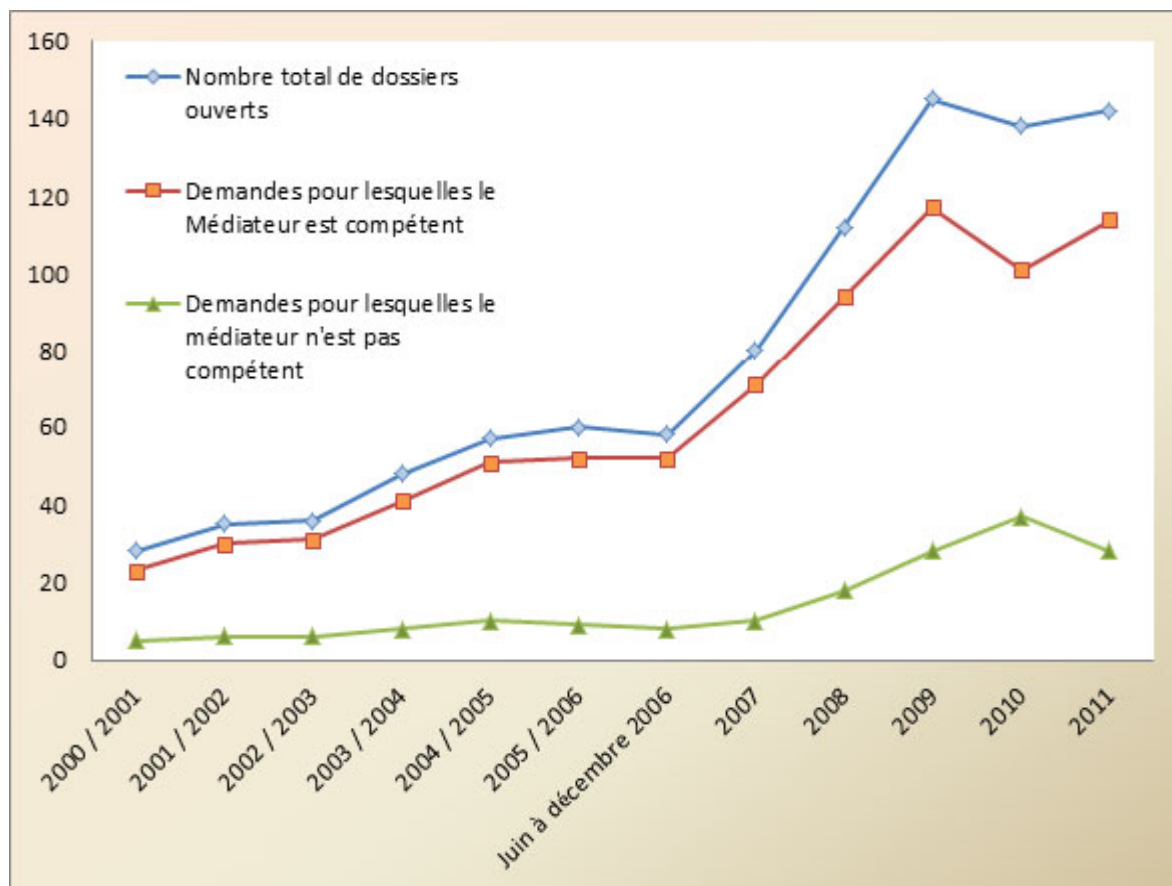
C'est l'évolution des dossiers non éligibles à la médiation (en baisse de 82) qui explique cette quasi stabilité apparente. Mais, comme on le verra plus loin, le chiffre qui compte vraiment, celui des dossiers effectivement éligibles a fortement augmenté (+12,5%).

Sur ce total de 1 699 saisines, 99 concernaient un établissement de crédit non adhérent de l'ASF, 98 concernaient un adhérent de l'ASF ayant un autre Médiateur. 1 502 pouvaient relever de la compétence du Médiateur de l'ASF, contre 1 377 dossiers en 2010, soit une moyenne mensuelle de 125 dossiers.

Répartition des 1699 demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2011



Evolution du nombre de demandes reçues (moyennes mensuelles)



Les inflexions apparaissant en 2010 sur le graphique ci-dessus sont dues au retrait de BNP Personal Finance en février 2010.

Dans 96% des cas, les requêtes proviennent directement du client. Entrent bien entendu dans cette catégorie les 26 dossiers adressés à d'autres médiateurs du secteur bancaire qui me les ont fait suivre.

Pour le surplus, les clients s'étaient adressés à des tiers qui ont ensuite choisi de soumettre le litige à la médiation ASF. Ils se répartissent comme suit :

- dans 40 cas, associations de consommateurs,
- dans 21 cas, avocats ou conseils juridiques,
- dans 6 cas, administration ou élus,
- dans 2 cas, assistantes sociales.

Comme pour les années précédentes, il existe une concentration importante des dossiers sur quelques sociétés, d'autres n'étant concernées que par un nombre infime de saisines, voire aucune dans l'année.

Ainsi, sur les 77 sociétés ayant reconnu la compétence du Médiateur de l'ASF, seules 49 sont concernées par au moins une saisine, et 3 d'entre elles concentrent plus de 40% des dossiers (cf. tableau ci-dessous).

Répartition des dossiers par établissement

Nombre de dossiers	Nombre d'établissements ASF concernés
Aucun dossier	28
1 dossier	12
2 à 5 dossiers	7
6 à 10 dossiers	6
11 à 20 dossiers	9
21 à 50 dossiers	8
51 à 100 dossiers	4
Plus de 100 dossiers	3
Etablissements adhérents concernés par au moins une saisine	49

Les dossiers éligibles à la médiation

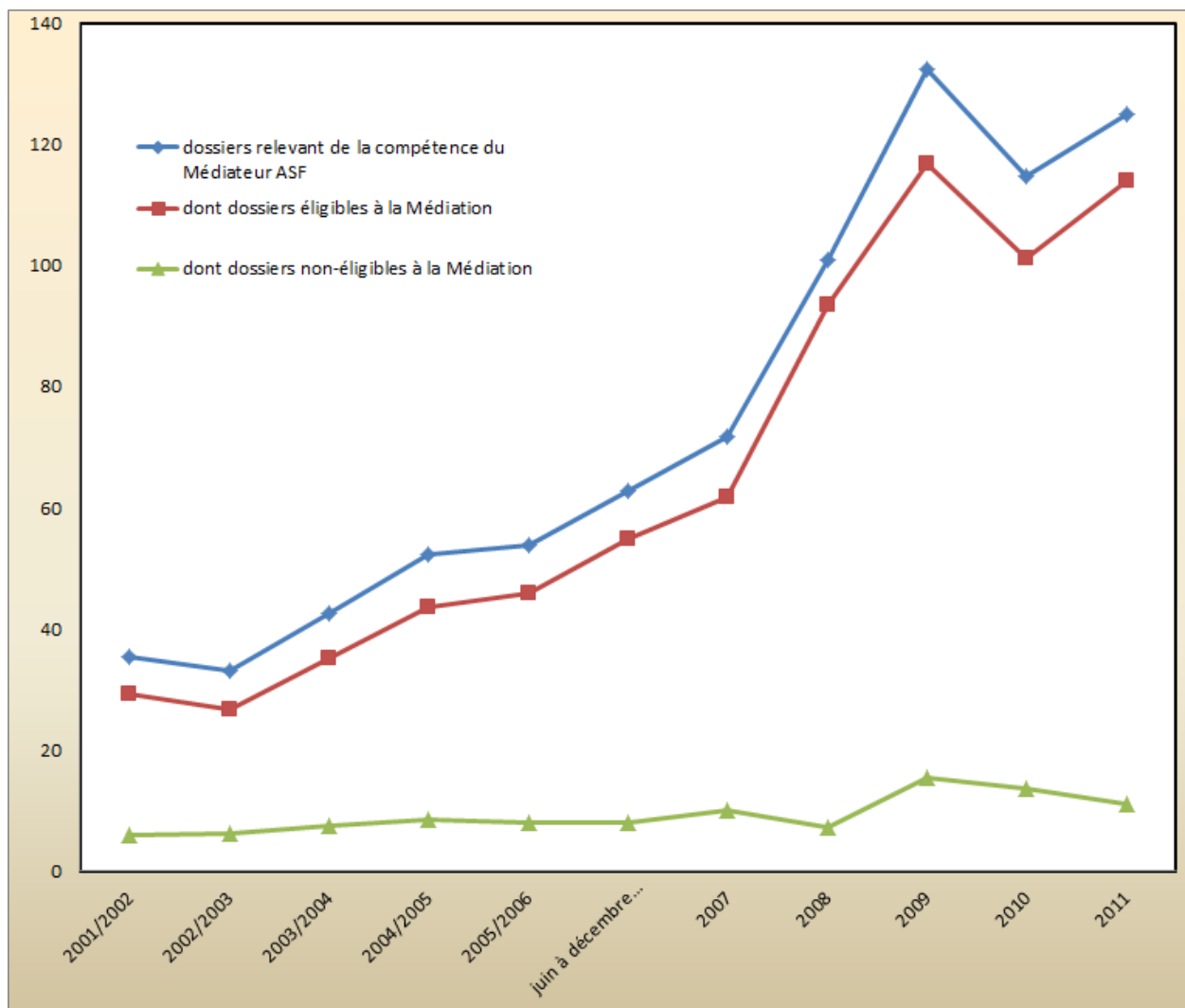
Sur les 1 502 dossiers qui pouvaient relever de la compétence du Médiateur de l'ASF, seuls 1 366 étaient effectivement éligibles à la Médiation, soit une moyenne de 114 par mois, en augmentation de 12,50% par rapport à l'année précédente.

Pour le surplus, soit 136 dossiers, je les ai considérés non éligibles pour différentes raisons, notamment quand j'avais la certitude que le requérant m'avait saisi concomitamment à sa saisine du service consommateurs de l'établissement concerné, pour les contestations portant sur des refus d'octroi de crédit, des litiges sur des prêts professionnels ou encore des dossiers sous le coup d'une procédure judiciaire.

Sur les 1 366 dossiers éligibles à la médiation, 1 217 relèvent du secteur du financement des particuliers (FEP), 116 concernent le financement immobilier (FI), 22 du secteur des services d'investissement, 8 des cautions et 3 concernent celui des prestations de services d'investissement.

Au moment où ce rapport a été rédigé, 1 284 de ces 1 366 dossiers étaient clôturés, mais pour 82 d'entre eux j'étais encore en attente d'éléments (pièces et/ou compléments d'informations) nécessaires à la poursuite de leur instruction.

Evolution des dossiers éligibles à la Médiation ASF (moyennes mensuelles)



Les inflexions apparaissant en 2010 sont dues au retrait de BNP Personal Finance en février 2010.

2 PRINCIPALES QUESTIONS RENCONTRÉES PAR LE MÉDIATEUR

Comme indiqué en introduction, certaines difficultés sont la conséquence d'erreurs individuelles d'exploitants, généralement erreurs techniques, aussi parfois blocages psychologiques. On en trouve des cas dans toutes les rubriques, et ils n'appellent pas d'observations particulières de ma part, dans la mesure où, sur mon intervention, les erreurs sont rapidement rectifiées et le dialogue renoué avec le client dans un climat apaisé et sur des bases constructives.

Par contre les litiges liés aux assurances, par leur progression et leurs conséquences souvent lourdes pour les requérants, méritent qu'on s'y attarde. Ils le méritent d'autant que c'est la catégorie où, si je réussis à régler de façon satisfaisante un nombre croissant de cas individuels, les sources de difficultés me semblent davantage structurelles que pour les autres catégories.

Préalablement à ce focus sur les assurances, quelques remarques rapides, parfois rappel des années précédentes, sur d'autres types de litiges.

Les réaménagements de dettes

Avec 13% des dossiers (176), les demandes de réaménagements de dettes constituent toujours une part importante de mon activité.

Les demandes visent parfois au simple report d'échéance, mais plus souvent à une véritable restructuration du budget familial. Elles sont assez fréquemment la dernière tentative pour éviter la procédure de surendettement, ou l'ultime manœuvre face à une exécution judiciaire.

Mon rôle consiste souvent à rétablir un dialogue entre le prêteur et son client, dialogue indispensable à une réévaluation précise, par le prêteur, de la situation nouvelle de son client.

Après étude de solvabilité par le prêteur, dans près de la moitié des cas l'emprunteur obtient totalement ou partiellement satisfaction, avec des solutions s'appuyant sur une diminution du taux d'intérêt, un allongement de durée de remboursement et parfois même des remises partielles de dette.

Ainsi, faut-il souligner les efforts consentis par les prêteurs dans certains dossiers, efforts financiers, mais aussi lourd travail d'instruction.

Mais, lorsque la situation des emprunteurs est si obérée qu'il est impossible d'envisager un réaménagement pérenne, mon rôle consiste aussi à leur conseiller de

saisir une commission de surendettement, qui sera seule en mesure de leur proposer une solution globale viable.

A noter également, dans cette catégorie de dossiers, les litiges provoqués par des clients qui, se réclamant des nouvelles dispositions législatives, revendiquent, par une erreur d'interprétation, la transformation de leurs crédits renouvelables en prêts personnels.

Les inscriptions FICP

Avec 162 dossiers, les litiges concernant les inscriptions au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) représentent 12% du total des dossiers éligibles à ma compétence.

Sujet sensible s'il en est, car nombreux sont les requérants qui vivent cette inscription comme une interdiction bancaire générale. Ils en demandent la levée avec véhémence, notamment lorsqu'ils imputent à cette inscription des restrictions dans l'usage de leurs moyens de paiement ou de leurs comptes bancaires.

Dans 60% des cas, après examen du dossier il s'avère que le maintien de l'inscription n'est pas justifié. Je me suis longuement étendu, l'an dernier sur les causes, techniques et parfois incompréhensibles, de ces dysfonctionnements dans des circuits a priori parfaitement balisés. Je ne crois pas utile d'y revenir.

Dans tous ces cas, mon intervention se traduit par une levée immédiate de l'inscription.

Par contre pour les 40% d'inscriptions contestées à tort je suis amené à faire de la pédagogie, tant sur la justification de l'inscription que sur ses véritables implications, et à rappeler les conditions réglementaires pour une radiation.

Les remboursements anticipés

Comme l'an passé la quasi-totalité de ces soldes anticipés donnant lieu à contestation a pour origine le rachat du prêt considéré par un concurrent. Cela est dû au fait que les banques racheteuses ne se préoccupent pas suffisamment des conditions contractuelles et techniques applicables aux prêts qu'elles rachètent.

Ainsi le prêteur d'origine reçoit un chèque de banque dont le montant ne solde pas le dossier. Ce règlement, le plus généralement envoyé sans explications, est donc traité par le créancier comme un remboursement anticipé partiel, avec toutes les incompréhensions et mécontentements que cela suscite chez le client.

Encore en augmentation cette année, cette catégorie de litiges devrait diminuer nettement dès l'entrée en vigueur du décret du 30 avril 2012. En obligeant le nouveau prêteur à prendre en compte les conditions contractuelles et la situation comptable du dossier avant de procéder à un rachat de crédit, ce texte fait disparaître les causes de litiges les plus importantes et les plus nombreuses.

Les dossiers contentieux

Il n'y a pas un type de litige particulier attaché à cette catégorie, qui regroupe tous les dossiers dont les établissements ont transféré la gestion au service contentieux.

Ce transfert n'empêche nullement qu'ils puissent être éligibles à la médiation ASF. C'est d'ailleurs à ce stade que l'on observe notamment bon nombre des contestations d'inscriptions au FICP et de requêtes sur la gestion de dossiers en surendettement.

Avec 180 saisines cette catégorie progresse fortement. Elle progresse surtout du fait qu'un plus grand nombre de débiteurs sous le coup d'une procédure judiciaire tente le recours à la médiation. Mais il ne saurait être question d'accueillir les contestations portant soit sur une procédure judiciaire, soit sur les modalités d'une exécution forcée par un huissier de justice. C'est ainsi que dans 64 cas j'ai décliné ma compétence pour ne retenir finalement que 116 dossiers.

Outre les cas évoqués ci-dessus, les contestations portent aussi sur les montants des créances réclamées aux emprunteurs. On y trouve également des plaintes à propos des relations avec les services du prêteur, ou ses mandataires lorsque le recouvrement a été délégué à un tiers (sociétés de recouvrement ou huissiers intervenant à titre amiable).

Dans la quasi-totalité de ces dossiers une vérification comptable s'impose, y compris sur les opérations antérieures au passage au contentieux. Cela me conduit parfois à demander des rectifications.

Dans certains cas mon intervention, même à ce niveau de retard très avancé, permet la reprise du dialogue entre emprunteur et prêteur et la mise en place d'une solution amiable pour le règlement de la dette.

A ce stade aussi, il m'arrive de constater qu'une procédure de surendettement serait une meilleure solution que le contentieux classique, et je conseille au client de se tourner vers la commission.

Les décomptes

116 demandes concernent des décomptes. De la simple demande d'explications à la contestation véhémement elles ont toutes un point commun, la difficulté des gestionnaires à bien cerner le problème posé puis à communiquer, sur ces sujets très techniques, de façon réellement accessible au client.

Le comble est atteint quand, à court d'arguments, on envoie à ce dernier des états comptables à usage interne !

C'est donc essentiellement de pédagogie qu'il faut user pour régler ces litiges, après avoir analysé des documents dont la clarté est très rarement la caractéristique majeure.

Les crédits renouvelables

En 2011, outre les quelques revendications de transformation en prêt personnel citées précédemment, j'ai reçu 71 saisines relatives à des contestations portant sur des crédits renouvelables, soit 5% des dossiers relevant de ma compétence.

Il existe trois principales sources de réclamations :

- La première concerne la récusation d'une utilisation (financement personnel ou achat). Elle impose une vérification du compte, et la confrontation des éléments fournis par l'établissement, le client et le cas échéant le fournisseur mis en cause.

- La deuxième catégorie tient aux utilisations spéciales, opportunités offertes au titulaire de bénéficiaire, pour certains tirages, de conditions dérogatoires plus favorables (taux plus faible, gratuité sur plusieurs mois ...). Suivies dans le cadre du compte principal elles génèrent parfois, sur les relevés mensuels, des écritures et libellés incompris des clients.

De même en cas d'impayé sur ces opérations les clients comprennent mal, et acceptent difficilement, la liaison juridiquement incontestable avec le compte principal et les conséquences qu'elle emporte.

- La troisième catégorie, probablement éphémère, est directement liée à l'entrée en vigueur de la Loi du 1^{er} Juillet 2010 sur le crédit à la consommation.

En effet, la plupart des établissements ont pris des mesures pour appliquer sans délai les nouvelles règles en matière d'amortissement minimal. Effectuées dans des conditions conformes à la législation et aux contrats ces modifications n'en ont pas moins suscité quelques incompréhensions et mécontentements, qu'il m'a fallu pédagogiquement désamorcer.

Le surendettement

Je rappelle que je n'interviens jamais pour des dossiers en cours de traitement par une commission de surendettement. Par contre j'accueille les réclamations dès lors qu'elles portent sur la mise en place ou la gestion des plans.

En 2011, j'ai reçu à ce titre 68 réclamations (5% du total des saisines relevant bien de ma compétence) soit une légère baisse par rapport à l'an dernier.

En effet, avec l'entrée en vigueur de la Loi du 1^{er} Juillet 2010 sur le crédit à la consommation, j'ai reçu moins de réclamations portant sur les ajustements comptables, tels qu'ils étaient pratiqués précédemment, entre le moment où le prêteur déclarait sa créance, et le moment où le plan était mis en place par le prêteur.

Toutefois, je suis toujours saisi pour des dossiers relevant du stock ancien de plans de surendettement, d'autant plus que c'est souvent en fin de plan que l'emprunteur prend conscience des effets de ce décalage comptable ancien.

Certains litiges tiennent à l'incapacité pour le débiteur de respecter le plan, et à son incompréhension face aux mesures que le créancier est alors amené à prendre pour préserver ses droits.

Répartition des causes de saisine en pourcentage

Questions posées (par ordre décroissant pour le dernier exercice)	Répartition dossier 2011				
	2008	2009	2010	en % 2011	en nombre 2011
	Réaménagements de dettes	11%	16%	13%	13%
Problèmes d'assurance	13%	12%	10%	13%	170
Inscriptions FICP	10%	10%	13%	12%	162
Remboursements anticipés	9%	8%	12%	11%	155
Dossiers contentieux	7%	5%	7%	8%	116
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	8%	6%	6%	7%	95
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	3%	3%	4%	5%	71
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	4%	6%	6%	5%	68
Utilisations frauduleuses de cartes	3%	3%	2%	3%	41
Demandes de documents	2%	2%	2%	2%	33
Mises en place ou fonctionnement de prélèvement automatique	2%	2%	2%	2%	29
Contestations de souscription d'emprunts	3%	3%	2%	2%	29
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	2%	2%	3%	2%	25
Cas d'Escroquerie	-	-	1%	2%	21
Litiges sur du matériel ou des services financé (livraison, fonctionnement)	2%	2%	2%	1%	18
Divers (1)	21%	29%	15%	12%	157
NOMBRE TOTAL DES QUESTIONS	1123	1402	1214	100%	1366

(1) Cette rubrique regroupe des catégories ne dépassant pas une demande par mois. Elle concerne des sujets aussi divers et variés que : taux révisable en crédit immobilier, mises en place du prêt, saisies de véhicules, débloquages des fonds, problèmes induits par des successions, rétractations tardives, chèques impayés etc...

FOCUS SUR LES ASSURANCES

Tout naturellement, dans le contexte on pense assurance des emprunteurs et prise en charge des échéances ou du capital en cas de sinistre, mais les doléances concernent aussi d'autres produits d'assurance commercialisés par les établissements adhérents, notamment assurance des biens financés, assurance des personnes sans lien avec un quelconque crédit, telles que assurance décès, garantie hospitalisation, etc.

En préalable il me paraît utile de préciser que pour le traitement des litiges assurance mon interlocuteur institutionnel est l'établissement de crédit, lequel me sert d'intermédiaire vis à vis de l'assureur. Ceci explique que les délais soient sensiblement rallongés dans certains cas et donc qu'un nombre significatif de dossiers ne pouvaient être clôturés au moment où j'ai rédigé ce rapport.

Les litiges induits par les assurances, et notamment les assurances emprunteurs, constituent la catégorie qui me paraît la plus préoccupante, et ils méritent à plus d'un titre que je mette à nouveau l'accent dessus.

Tout d'abord, plus que leur volume (avec 170 dossiers ils représentent 13% du total des dossiers éligibles) c'est surtout leur forte croissance qui interpelle : avec 47 dossiers de plus que l'an dernier (+38%) ils représentent à eux seuls un tiers de l'augmentation globale des dossiers éligibles.

Ensuite l'essentiel de mes dossiers concerne des refus de prise en charge aux conséquences lourdes et parfois même dramatiques pour des emprunteurs qui, en toute bonne foi, pouvaient s'estimer garantis.

Enfin, et c'est probablement la principale explication à la forte augmentation soulignée ci-dessus, la plupart des litiges relèvent manifestement des conséquences d'options de commercialisation et de gestion prises par les prêteurs et les assureurs.

Ainsi c'est toujours le formulaire d'adhésion valant déclaration de bonne santé qui porte les germes de la plupart des conflits. Formule ultra rigide, elle enferme le candidat adhérent dans un choix qui n'en est pas un : signer ce formulaire pré-imprimé intangible ou ne pas s'assurer du tout.

Souhaitant être assuré, s'estimant en bonne santé et mesurant mal la portée d'un document dont la clarté est loin d'être la caractéristique principale, il signe.

Notons que ce ne serait pas l'intérêt des prêteurs de voir leurs clients renoncer en masse à s'assurer. Or, prises au pied de la lettre, les restrictions posées par ces formulaires seraient souvent de nature à écarter une très importante partie de la clientèle.

Par exemple, il en est ainsi du fameux traitement médical régulier que le client est sensé déclarer ne pas suivre. En théorie il ferme la porte à des millions de personnes qui vivent et travaillent normalement tout en suivant un traitement au long cours, traitement que ni le formulaire ni le circuit administratif ne leur ouvrent la moindre possibilité de déclarer.

Mieux encore, que devraient faire les nombreux emprunteurs à qui l'on demande d'attester, sans autre précision, qu'ils ne font pas l'objet d'un suivi médical ?

Or trop rares sont les établissements qui offrent une véritable alternative claire, par exemple un dispositif permettant à l'emprunteur d'indiquer qu'il souhaite adhérer aux assurances proposées, mais qu'il ne peut pas répondre positivement à toutes les conditions d'adhésion.

Mon propos n'est pas de condamner cette pratique du formulaire d'adhésion qui a son utilité, sa pertinence commerciale dans certaines formes de distribution de crédits. Il est d'inciter prêteurs et assureurs à réfléchir aux exigences et limites d'un tel système.

La plus importante de ces limites, c'est l'utilisation qui peut être faite de ces "déclarations" lors de la survenance d'un sinistre.

Dans bien des cas qui me sont soumis, l'assureur a refusé la mise en jeu de la garantie en invoquant la fausse déclaration et l'article L 113-8 du code des assurances. Il s'appuie sur la formule pré-imprimée signée par l'emprunteur.

Ce faisant, dans sa notification de refus il évacue le plus important, c'est-à-dire le caractère intentionnel de la fausse déclaration exigé par L113-8, caractère intentionnel dont la jurisprudence rappelle régulièrement qu'il ne se présume pas et qu'il appartient à l'assureur d'en faire la preuve.

Or compte tenu des circonstances de l'adhésion, il est très généralement impossible d'apporter cette preuve.

Aussi, nombreux sont les cas où je suis conduit à récuser l'application de l'article L113-8 au bénéfice de celle du L311-9 qui, en l'absence de ce caractère intentionnel, sanctionne la fausse déclaration par une réduction de l'indemnisation, et donc permet une indemnisation partielle du sinistre.

Autre motif d'insatisfaction des requérants qui mériterait réflexion et amélioration : la notification des refus motivés par une exclusion contractuelle.

Impossible pour l'assuré de connaître le motif exact et vérifier le bien fondé du refus quand le courrier se limite à une lapidaire formule du genre :

"Après étude de votre dossier nous constatons que votre maladie entre dans l'un des cas d'exclusion prévus par votre contrat. En conséquence nous regrettons de ne pouvoir donner suite à votre demande d'indemnisation".

Pas plus éclairant le courrier qui énumère la liste complète des exclusions mais ne précise pas laquelle motive le refus de prise en charge.

Pas davantage satisfaisant le secret médical opposé par l'assureur au malade lui-même.

Les demandes d'explications complémentaires se heurtant à une fin de non recevoir, il ne reste plus au client qu'à saisir le médiateur. Et même par mon intermédiaire c'est parfois long et compliqué d'obtenir que le client ait satisfaction. Or c'est d'autant plus important qu'il n'est pas rare que le refus s'avère alors contestable.

Avec les assurances autres que les assurances emprunteur je rencontre deux types de problèmes qui méritent d'être signalés. Je rappelle qu'il s'agit d'assurances commercialisées par les établissements de crédit, mais sans aucun lien avec un crédit. Le plus généralement c'est ensuite l'établissement de crédit qui encaisse les primes pour le compte de l'assureur.

Tout d'abord des litiges induits par la domiciliation des primes mensuelles de ces assurances sur des comptes renouvelables.

Certains établissements de crédit continuent à débiter ces primes mensuelles alors que le compte n'est pas utilisable (disponible suspendu, crédit non renouvelé, voire compte résilié).

Pratique tout à fait injustifiée. La domiciliation de ces primes sur le compte renouvelable n'en fait pas pour autant des éléments constitutifs de la mensualité du crédit.

Le débit de ces primes constitue un tirage au même titre que n'importe quelle autre utilisation. Ainsi le prêteur est tenu de faire cesser ces prélèvements de prime dès qu'il place le compte en position inutilisable.

Par ailleurs, l'argument souvent invoqué que l'assurance n'a pas été résiliée est irrecevable. En effet, peu importe la situation du client au regard de sa police d'assurance. Pour émettre un paiement au bénéfice de l'assureur, le teneur du compte doit simplement regarder la situation du compte à débiter : s'il n'est pas finançable aucun paiement ne peut être émis.

J'ai dû, à plusieurs reprises donner raison à des requérants qui ne comprenaient pas, et contestaient, que, plusieurs mois après le blocage ou la résiliation d'un compte renouvelable, on continuait à y imputer le débit de telles primes.

Enfin, pour terminer sur une note positive, il faut évoquer la commercialisation de ces assurances complémentaires, commercialisation qui pour l'essentiel est faite à distance.

Les clients comprennent mal ce processus de commercialisation et n'ont pas toujours conscience d'être engagés. Une nouvelle cause de litiges qui émerge progressivement avec le développement de cette forme d'activité.

Du fait de l'incompréhension, les réclamations sont assez souvent véhémentes, véritables accusations de "*vente forcée, prélèvement abusif, escroquerie...*"

Accusations totalement infondées. Dans aucun des cas que j'ai traités je n'ai relevé le moindre manquement aux règles applicables à la commercialisation des produits financiers.

3 **FIN NET**

En 2011, j'ai reçu deux saisines concernant FIN – NET, le réseau d'organisations de traitement extra judiciaire des plaintes concernant les services financiers.

Dans les deux cas, il s'agissait d'une contestation portant sur des frais bancaires facturés à l'occasion de la fermeture d'un compte ouvert en France par un ressortissant d'un autre pays, membre de la Communauté Européenne.

Ces deux saisines ne concernaient pas des établissements adhérents. Je les ai donc communiquées aux médiateurs des deux banques françaises concernées.

4 RÉSULTATS DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

Sur les 1 284 dossiers clôturés au moment de la rédaction de ce rapport, 108 ont donné lieu à une réponse qu'il n'est pas possible de classer comme allant dans un sens favorable ou défavorable à l'emprunteur. Il s'agit bien souvent de suites à de simples demandes d'information, ou bien d'explications apportées sur une disposition légale ou une clause contractuelle.

Dans 706 autres dossiers, la solution apportée a été totalement ou partiellement favorable à l'emprunteur.

Au contraire, dans 470 dossiers, ma réponse a été négative, avec la préoccupation de donner des explications à la fois précises, mais simples et accessibles.

Ainsi, le rapport entre réponses positives et réponses négatives s'établit en 2011 à 60% contre 40% (62/38 en 2010).

Quant aux aspects financiers, je rappelle les limites de l'exercice.

Tout d'abord il y a des litiges sans incidence financière directe, le cas le plus évident étant en matière de FICP.

Ensuite il est beaucoup de dossiers à incidence financière forte mais non quantifiable à la clôture du dossier de médiation. Ainsi en va-t-il par exemple des prorogations de prêts relais, de l'instauration d'un "cap" sur un prêt à taux révisable, ou des prises en charge d'une maladie dont on ignore la durée future.

Enfin il est des dossiers pour lesquels le chiffrage de l'avantage financier obtenu par le demandeur est techniquement possible, mais m'a semblé d'un intérêt secondaire par rapport au temps à y consacrer. C'est par exemple le cas de tous les réaménagements, catégorie où, sur la durée, l'avantage obtenu par le client se chiffre parfois en centaines d'euros, mais beaucoup plus généralement en milliers.

Ainsi sur un échantillon de 265 dossiers, où il a été possible et pertinent de chiffrer l'avantage obtenu par le requérant, le montant le plus faible s'élève à 1,54 €, et le plus élevé à 14.674,52 €. Il s'agissait dans ce dernier cas d'une prise en charge du remboursement d'un dossier par un assureur à la suite du suicide de l'emprunteur.

La répartition de ces dossiers est la suivante :

-	de 1,54 € à 100 €	97 dossiers
-	de 101 € à 1000 €	124 dossiers
-	de 1001 € à 5000 €	38 dossiers
-	de 5001 € à 10 000 €	4 dossiers
-	plus de 10 000 €	2 dossiers

Les 706 dossiers dans lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Inscriptions au FICP	100
Réaménagements de prêt	89
Problèmes d'assurances	75
Remboursements anticipés	73
Dossiers contentieux	45
Décomptes	45
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	36
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	30
Demandes de documents	26
Utilisations frauduleuses de cartes	22
Mises en place ou fonctionnements de prélèvements automatiques	20
Contestations de souscription d'emprunts	16
Cas d'escroquerie	13
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	10
Litiges sur matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	6
Divers	100
TOTAL	706

Les 470 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.

Thème	Nombre
Inscriptions au FICP	48
Réaménagements de prêt	51
Problèmes d'assurances	68
Remboursements anticipés	68
Dossiers contentieux	51
Décomptes	30
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	25
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	30
Demandes de documents	3
Utilisations frauduleuses de cartes	10
Mises en place ou fonctionnements de prélèvements automatiques	6
Contestations de souscription d'emprunts	7
Cas d'escroquerie	6
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	14
Litiges sur matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	9
Divers	44
TOTAL	470

ANNEXES

Annexe 1 :

Liste des établissements adhérant au système de la Médiation de l'ASF

Annexe 2 :

Le règlement de la Médiation ASF actualisé en 2008 en concertation entre l'ASF et les associations de consommateurs signataires

Annexe 3 :

Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF

Annexe 1 :

Liste des établissements adhérant au système de la Médiation de l'ASF

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ADRESSE	
ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	7, place Briant BP. 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 ACCORD	TSA 62022 – B.P 6	59895 LILLE CEDEX 9
BANQUE DU GROUPE CASINO	66, rue des Archives	75150 PARIS CEDEX 03
BANQUE SOLFEA	49, rue de l'Opéra	75083 PARIS CEDEX 02
BMW FINANCE	Le Gershwin - 1, rue Arnold Schoenberg	78286 GUYANCOURT CEDEX
BOISSY FINANCES	7, avenue Marcel Proust	28932 CHARTRES CEDEX 09
C.D.G.P. – COMPAGNIE DE GESTION ET DE PRETS	1440, route Nationale 20	45770 SARAN
C.G.L. – COMPAGNIE GENERALE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
C2C – SOCIETE DE CREDIT A LA CONSOMMATION CAMIF	Trévins de Chauray	79046 NIORT CEDEX
CAPITOLE FINANCE - TOFINSO	2839 avenue la Lauragaise – B.P 28208	31682 LABEGE CEDEX
CARREFOUR BANQUE	1, place Copernic	91051 EVRY CEDEX
CIFD - CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE DEVELOPPEMENT	26-28, rue de Madrid	75384 PARIS CEDEX 08
CHOLET DUPONT	16, place de la Madeleine	75008 PARIS
CIT (France) S.A.S.	Le Patio de Rueil – 104, avenue Albert 1er	92563 RUEIL MALMAISON 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
CORSABAIL	Diamant III, 6 avenue de Paris – B.P. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01

Liste des établissements participant à la Médiation de l'ASF
(suite)

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ADRESSE	
CLV – COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES	12, avenue André Malraux	92591 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
COINSTAR TRANSFER S.A.S	85, rue du Dessous des Berges	75013 PARIS
CREALFI	128-130, boulevard Raspail	75006 PARIS
CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS	12, avenue André Malraux	92300 LEVALLOIS-PERRET
CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE (CA CONSUMER FINANCE)	B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LIFT	128-130 boulevard Raspail BP 90139	75263 PARIS CEDEX 06
CREDIT LOGEMENT	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
CREELIA	90, boulevard Pasteur	75015 PARIS
CRSERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT	35, rue La Boétie	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
FC FRANCE	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
FCE BANK PLC	34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT GERMAIN EN LAYE CEDEX
FINANCO	2, quai de la Douane	29603 BREST CEDEX
FL AUTO	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
FORTIS LEASE	30, quai de Dion Bouton – FLIF 06	92824 PUTEAUX CEDEX
FRANCETEL	208-212 rue Raymond Losserand	75939 PARIS CEDEX 14
FRANFINANCE	59, avenue de Chatou	92853 RUEIL MALMAISON CEDEX
GE MONEY BANK	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Liste des établissements participant à la Médiation de l'ASF
(suite)

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ADRESSE	ADRESSE
GMAC BANQUE	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
LASER COFINOGA	106-108, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC 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	128-130 boulevard Raspail	75006 PARIS
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	ZAC du Cornouiller – 9, rue de Chaponval	78591 BAILLY
NATIXIS FINANCEMENT	5, rue Masseran	75007 PARIS
OCEOR LEASE REUNION	32, Boulevard du Chaudron	97408 SAINT DENIS CEDEX 9
LOUDART S.A.	10A rue de la Paix	75002 PARIS
REUNIBAIL	5, rue André Lardy	97438 SAINTE MARIE
RIA FRANCE	6bis, rue Fournier	92110 CLICHY
SAGEFI – S.A DE GESTION ET DE FINANCEMENT	Centre Commercial Le Patio Porte 39 - Grand Camp	97142 ABYMES
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecouffant	49009 ANGERS CEDEX 01
SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
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
S.I.R.C.A.M	29, rue Léon Blum	42000 SAINT ETIENNE
SOCIETE FINANCIERE DE LA NEF	114, boulevard du 11 novembre 1918	69626 VILLEURBAINE CEDEX
SOCIETE FINANCIERE DE PAIEMENTS	7, rue Drouot	75009 PARIS
SOCRAM BANQUE	2, rue du 24 Février	79092 NIORT CEDEX 9

Liste des établissements participant à la Médiation de l'ASF
(suite)

NOM DE L'ETABLISSEMENT		ADRESSE
SOFIPROTEOL	12, avenue George V	75008 PARIS
SOGAMA – CREDIT ASSOCIATIF	75, rue Saint Lazare	75009 PARIS
SOGUAFI – SOCIETE GUADELOUPEENNE DE FINANCEMENT	Rue Ferdinand Forest BP. 2416	97189 JARRY CEDEX
SOMAFI – SOCIETE MARTINIQUEAISE DE FINANCEMENT	Zone Industrielle des Mangles	97232 LE LAMENTIN
SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT	5, rue André Lardy	97438 SAINTE MARIE-LA REUNION
SYGMA BANQUE	66, rue des Archives	75003 PARIS
TOYOTA FRANCE FINANCEMENT	36, boulevard de la République	92423 VAUCRESSON
UNOFI CREDIT – UNION NOTARIALE FINANCIERE DE CREDIT	7, rue Galvani	75807 PARIS CEDEX 17
VOLKSWAGEN BANK GMBH	11, avenue de Boursonne – B.P. 61	02601 VILLERS COTTERETS CEDEX
W FINANCE	83-85, avenue Marceau	75016 PARIS CEDEX 16
W-HA	25, bis avenue André Morizet	92100 BOULOGNE BILLANCOURT

Annexe 2 :

Le règlement de la Médiation ASF actualisé en 2008 en concertation entre l'ASF et les associations de consommateurs signataires

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. Il est cependant des cas où de telles solutions ne peuvent être trouvées.

C'est pourquoi l'ASF met à la disposition de ses membres un Médiateur accessible dans les conditions fixées par le présent règlement intérieur.

Tout établissement qui reconnaît la compétence du Médiateur doit le faire par écrit et pour l'ensemble des litiges visés à l'article 4 ci-après.

Article 2 - Désignation du Médiateur

Le Médiateur est nommé, en concertation, par les organisations de consommateurs signataires et le Conseil de l'ASF, pour une durée, renouvelable, de deux ans.

L'ASF assure au Médiateur les moyens matériels nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Article 3 - Mission du Médiateur

Indépendant, en droit et en fait, de l'ASF, le Médiateur remplit sa mission de rapprochement des parties. Dans tous les cas où, après saisine de l'établissement par le Médiateur, le consommateur n'a pas obtenu satisfaction, le Médiateur émet, en équité, un avis sur le litige particulier qui lui est soumis.

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 dans le cadre des titres I et II du livre III du code monétaire et financier et relatifs aux produits mentionnés 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.

Il est compétent pour connaître des litiges rencontrés dans les relations avec les entreprises à propos des ventes à primes et ventes groupées telles que visées à l'article L.312-1-2 du code monétaire et financier.

Il connaît 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 - Saisine du Médiateur

Le Médiateur peut être saisi par le client qui, après avoir épuisé les voies de recours internes offertes par l'établissement, n'est pas satisfait de la solution proposée par les structures internes de l'établissement chargées du règlement amiable des litiges.

Le défaut de réponse à la demande écrite formulée par le client auprès d'un établissement est considéré, à l'expiration d'un délai de deux mois, comme un refus de conciliation ou comme mettant un terme à la procédure interne de conciliation. Le Médiateur peut alors être saisi.

Le Médiateur instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles il communique directement en tant que de besoin. Les informations complémentaires éventuellement demandées par le Médiateur doivent lui être fournies sous un mois.

La saisine du Médiateur suspend la prescription pendant un délai de deux mois.

Article 6 - Avis du Médiateur

Le Médiateur émet son avis en termes simples et le porte directement à la connaissance de chacune des parties.

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.

Article 7 - Recours aux tribunaux

Dès lors qu'une procédure judiciaire est en cours, le Médiateur ne peut être valablement saisi.

Lorsque le Médiateur est saisi, le recours à un tribunal, par l'une des parties, interrompt définitivement sa mission.

L'avis du Médiateur peut être, le cas échéant, invoqué à l'instance si le litige est ultérieurement porté devant un tribunal.

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 l'offre préalable de crédit ou dans la convention de compte et de services lorsqu'il s'agit d'instruments financiers ou de produits d'épargne.

Article 9 - Rapport annuel

Chaque année, le Médiateur présente et publie un rapport écrit de ses activités. Ce rapport est transmis au Gouverneur de la Banque de France, Président du Comité de la Médiation Bancaire, au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier et aux organisations de consommateurs signataires.

Version du 13/06/2008

Annexe 3 :

Curriculum vitae

Bernard DROT

Né le 23 juillet 1943.

Etudes : Secondaires au Lycée Henri Moissan à Meaux.
Supérieures en Sciences Economiques à Paris Assas.

Carrière : Professeur au lycée P. de Coubertin à Meaux (1965-1968).
Entré au CETELEM en 1969, il y reste jusqu'à sa retraite en 2000.
Après y avoir exercé différentes responsabilités opérationnelles et fonctionnelles il est nommé Directeur des risques en 1984, puis Directeur des Services Juridique et Contentieux en 1990.

Parallèlement à ses responsabilités chez CETELEM, il a exercé les mandats suivants :

- Représentant des établissements ASF au comité des Usagers (1989-2000).
- Représentant de la profession bancaire au Conseil National de la Consommation (1990-2000).
- Membre de la Commission des Clauses Abusives (1996-2000).
- Membre du Conseil d'Administration de l'Institut National de la Consommation (1997-2000).

Décoration : Chevalier de l'Ordre National du Mérite.

