

# ASF

---

ASSOCIATION FRANÇAISE  
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

## RAPPORT

## DU MÉDIATEUR

---

## ANNÉE 2012



## INTRODUCTION

Cinq mois après ma prise de fonctions de médiateur de l'ASF, en décembre dernier, je mesure pleinement toute l'ampleur de l'action menée, avec une grande continuité, par mes prédécesseurs depuis la création de ce poste en 1995.

Le rapport que je vous présente cette année couvre ainsi une période qui concerne, pour sa plus grande partie, l'activité de mon prédécesseur, Bernard DROT, et pour une plus petite partie, mon activité depuis mon entrée en fonction à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2012.

En guise d'introduction et comme nouveau titulaire du poste, il me semble utile de préciser que je souhaite bien inscrire mon action dans la poursuite d'une pratique de la médiation où a toujours prévalu la volonté d'apporter aux clients réellement lésés une solution concrète, équitable, et effective, en privilégiant la plus grande simplicité et accessibilité .

Parmi les caractéristiques de la Médiation ASF, s'il en est une qui me paraît devoir être tout particulièrement maintenue c'est bien l'étroite collaboration, à l'origine même de la création de cette médiation, entre les établissements adhérents à l'ASF et les principales associations de consommateurs.

Cette coopération doit en effet permettre, dans un environnement de plus en plus réglementé et complexe, de préserver cette forme de relation, basée sur la recherche d'une solution consensuelle, qui fait toute l'originalité de la médiation comme mode alternatif de gestion des litiges.

La très large ouverture du champ de compétence du médiateur de l'ASF est aussi apparue dès l'origine comme l'une des caractéristiques de cette médiation destinée à régler à l'amiable le maximum possible de litiges. Si des ajustements du règlement initial ont été opérés par la suite, pour tenir compte notamment des modifications du cadre législatif, ces aménagements, introduits d'un commun accord avec les associations de consommateurs, n'ont jamais remis en cause ce principe d'une large ouverture du champ d'intervention du médiateur de l'ASF.

Ainsi le schéma généralement admis, selon lequel ne peuvent être recevables à la médiation que les litiges pour lesquels toutes les voies de recours proposées par les établissements ont été préalablement épuisées, a toujours été appliqué avec souplesse. Le renvoi effectif aux établissements concerne surtout les cas où la formulation même de la requête fait apparaître que l'établissement n'a pas été préalablement saisi. Cette interprétation quelque peu extensive des conditions de recevabilité contribue sans aucun doute à préserver l'image d'accessibilité simple qui a toujours été recherchée par l'ensemble des partenaires à l'origine du dispositif de traitement des litiges au sein de l'ASF. Elle apparaît ainsi particulièrement bien adaptée

à bon nombre de demandeurs peu habitués à des démarches formelles et s'avère dans bien des cas appropriée pour répondre dans les meilleurs délais, avec le concours des établissements, aux attentes des clients.

En définitive, dans une période où le principe du recours à la médiation est de plus en plus reconnu comme mode alternatif de résolution des litiges, la longue expérience acquise par l'ensemble des médiateurs de l'ASF a permis d'élaborer une approche empirique, bien adaptée à la nature des problèmes traités et suffisamment souple pour intégrer les exigences nouvelles apparues à la suite de l'adoption de nouvelles législations, au niveau national comme au niveau européen.

# 1 L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE L'ASF EN 2012

## • Les saisines reçues par le Médiateur

Au cours de l'exercice 2012, le Médiateur a été saisi de 1 784 requêtes, contre 1 699 l'année précédente, soit une moyenne de 148 par mois, alors qu'en 2011 cette moyenne mensuelle s'établissait à 141, soit une hausse de 5% d'une année sur l'autre.

Nous pouvons relever qu'au dernier trimestre de l'année 2012, le nombre des saisines a connu une augmentation significative. Il était de 409 au 4<sup>ème</sup> trimestre 2011. Il est passé à 481 au dernier trimestre 2012.

Sur les 1 784 saisines reçues par le Médiateur, 122 ne concernaient pas un établissement de crédit adhérent à l'ASF, 79 s'adressaient à un adhérent de l'ASF ayant un autre Médiateur, et 1 583 pouvaient relever de la compétence du Médiateur de l'ASF, contre 1 502 dossiers en 2011, soit une moyenne de 132 dossiers par mois contre 125 en 2011.

### Répartition des 1 784 demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2012

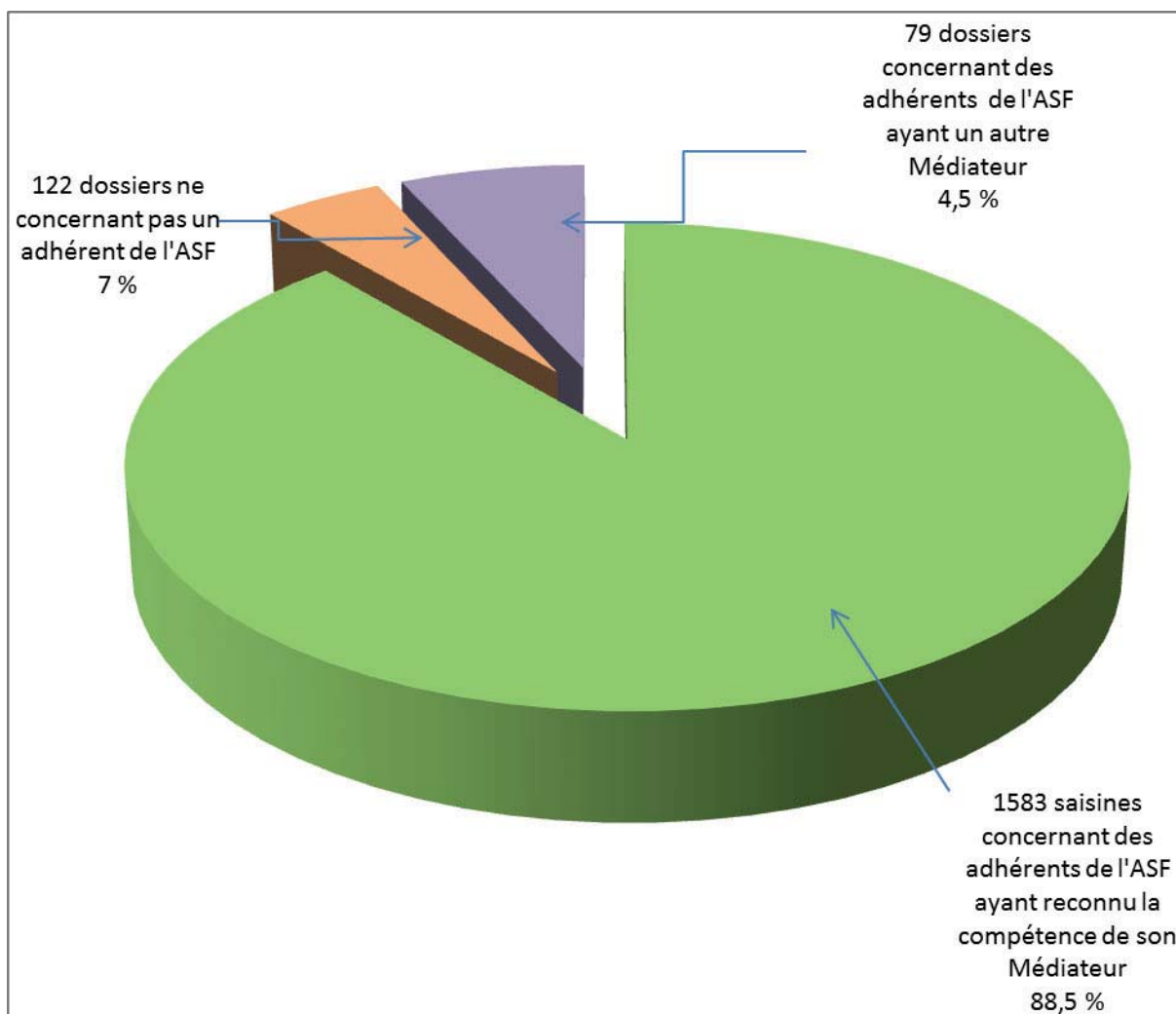


Tableau 1

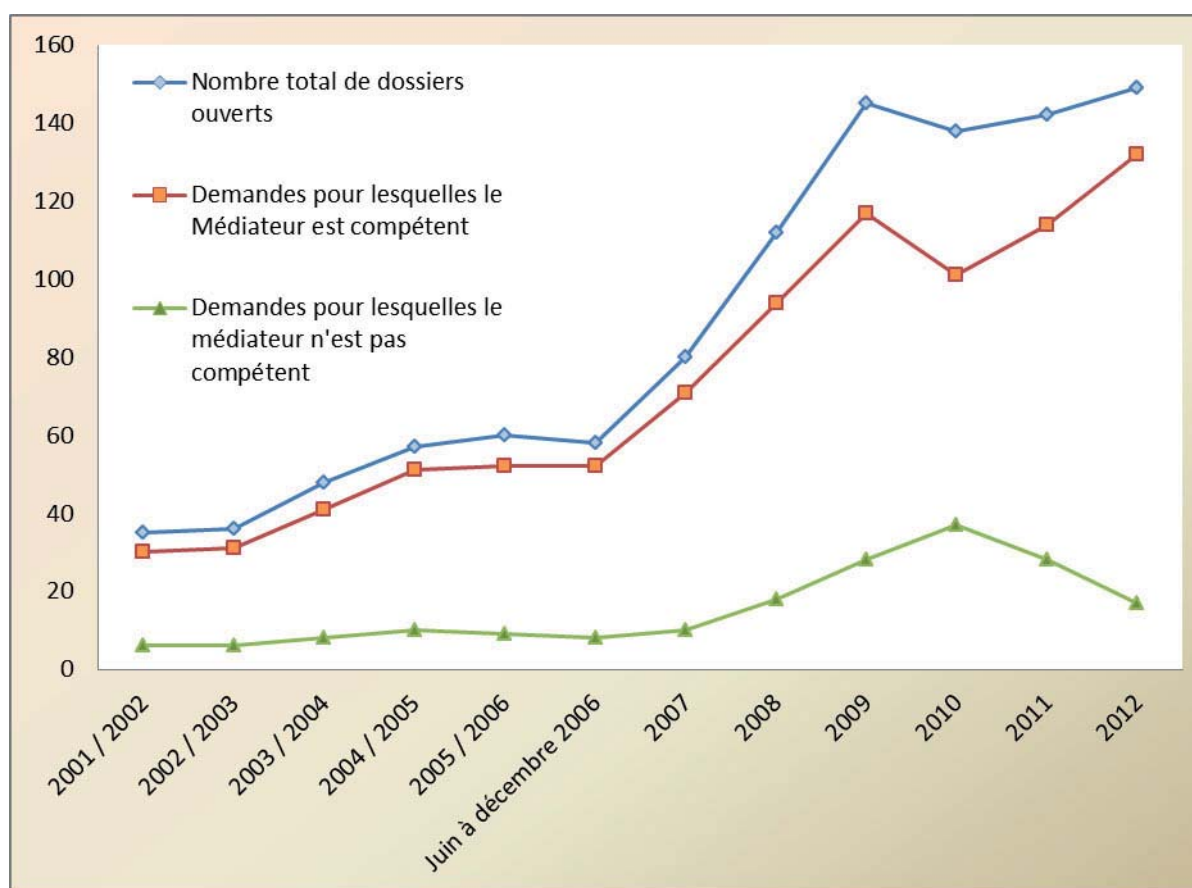
## • L'origine des dossiers soumis au Médiateur

96% des dossiers soumis au Médiateur de l'ASF proviennent de particuliers, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un autre Médiateur du secteur bancaire (dans 8 cas).

Pour le surplus, il s'agit de saisines ayant pour origine un tiers désigné par l'intéressé, à savoir :

- dans 42 dossiers, une association de consommateurs ;
- dans 22 dossiers, un avocat ou un conseil juridique ;
- dans 12 dossiers, une administration ou un élu.

### Evolution du nombre de demandes reçues (moyennes mensuelles)



**Tableau 2**

*Les inflexions apparaissant en 2010 sous la graphique ci-dessous au retrait de BNP Paribas Personal Finance en février 2010.*

- **La répartition des dossiers par établissement**

Sur un ensemble de 77 établissements ayant reconnu la compétence du Médiateur de l'ASF, 48 ont fait l'objet d'au moins une saisine du médiateur, les 29 autres n'étant pas concernés.

La répartition des dossiers relatifs aux 48 établissements révèle, à l'instar des années précédentes, une forte concentration sur quelques sociétés, les autres n'étant concernées que par un nombre très réduit de saisines, voire aucune dans l'année. Sur les sociétés ayant reconnu la compétence du Médiateur de l'ASF seules 48 sociétés sont à l'origine d'au moins une saisine et 4 représentent à elles seules plus de 52% des dossiers (voir tableau ci-dessous).

### Répartition des dossiers par établissement

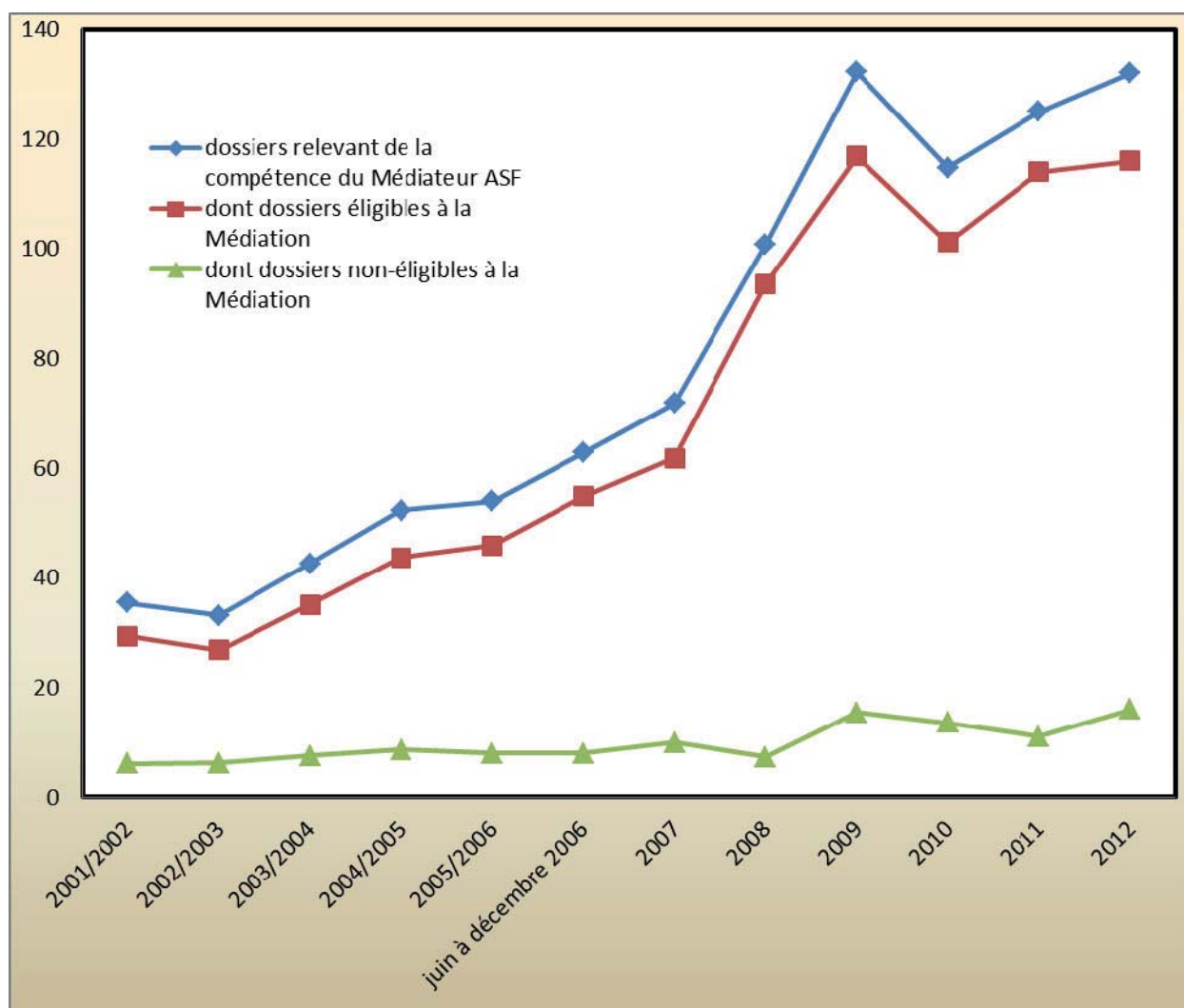
Nombre de dossiers	Nombre d'établissements de crédit concernés
1 dossier	8
2 à 5 dossiers	11
6 à 10 dossiers	7
11 à 20 dossiers	9
21 à 50 dossiers	4
51 à 100 dossiers	5
Plus de 100 dossiers	4
<b>Total des établissements de crédit concernés par au moins une saisine</b>	<b>48</b>

Tableau 3

## • Les dossiers éligibles à la médiation

En 2012, nous pouvons constater une certaine stabilité dans le nombre de dossiers éligibles à la compétence du Médiateur de l'ASF.

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



**Tableau 4**

*Les inflexions apparaissant en 2010 sous la graphique ci-dessous au retrait de BNP Paribas Personal Finance en février 2010.*



Ainsi, sur les 1 583 saisines pouvant relever de la compétence du Médiateur, et après élimination des dossiers pour lesquels ce dernier n'était pas compétent, seuls 1 391 dossiers étaient bien éligibles à la Médiation ASF, soit une augmentation d'environ 2% d'une année sur l'autre.

La moyenne des dossiers éligibles à la Médiation ASF se situe donc à 116 par mois.

Concernant les 192 autres dossiers (soit 16 dossiers par mois) que le Médiateur de l'ASF a considéré comme inéligibles, il s'agissait principalement de saisines pour lesquelles le demandeur n'avait pas saisi préalablement le service relation clientèle de son prêteur. Il pouvait également s'agir de dossiers où une procédure judiciaire était en cours, ou de financements professionnels, ou encore de contestations portant sur un refus de financement.

Sur les 1 391 dossiers éligibles à la Médiation, 1 266 cas concernent le financement à l'équipement des particuliers (FEP), 89 relèvent du financement immobilier (FI), 27 concernent des sociétés de service de paiement, 6 des sociétés de caution et seulement 3 le secteur des prestataires de services d'investissement (PSI).

Enfin, le nombre de dossiers clôturés au moment de la rédaction de ce rapport s'élève à 1 094, et celui des dossiers toujours en cours à 297.

## 2 PRINCIPALES QUESTIONS RENCONTRÉES PAR LE MÉDIATEUR

De manière générale, d'une année sur l'autre, les litiges examinés présentent une grande similitude et les problèmes rencontrés s'inscrivent dans une continuité dont il convient toutefois de rappeler les principales particularités.

### Répartition des causes de saisine en pourcentage (%)

Questions posées (par ordre décroissant pour le dernier exercice)				Répartition dossier 2012	
	2009	2010	2011	en %	en nombre
Problèmes d'assurance	12%	10%	13%	12%	167
Réaménagements de dettes	16%	13%	13%	12%	163
Inscriptions FICP	10%	13%	12%	11%	157
Remboursements anticipés	8%	12%	11%	9%	122
Dossiers contentieux	5%	7%	8%	8%	115
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	6%	6%	7%	7%	94
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	6%	6%	5%	5%	71
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	3%	4%	5%	4%	62
Contestations de souscription d'emprunts	3%	2%	2%	3%	47
Litiges sur du matériel ou des services financés (livraison, fonctionnement)	2%	2%	1%	3%	38
Demandes de documents	2%	2%	2%	3%	37
Mises en place ou fonctionnement de prélèvement automatique	2%	2%	2%	3%	37
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	2%	3%	2%	3%	35
Utilisations frauduleuses de cartes	3%	2%	3%	2%	27
Cas d'escroquerie	-	1%	2%	1%	17
Divers (1)	29%	15%	12%	14%	202
<b>NOMBRE TOTAL DES QUESTIONS</b>	<b>1402</b>	<b>1214</b>	<b>1366</b>	<b>100%</b>	<b>1391</b>

(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...

## • Les Assurances

L'accent avait été mis l'année précédente sur les litiges liés aux assurances et plus précisément sur les conséquences d'options de commercialisation et de gestion prises par les prêteurs et les assureurs.

Les litiges induits par les assurances emprunteurs constituent toujours la catégorie la plus préoccupante, en raison des refus de prise en charge aux conséquences lourdes pour des emprunteurs qui, en toute bonne foi, peuvent s'estimer garantis.

Ces refus de prise en charge par l'assureur au titre des garanties Décès, Invalidité et Incapacité, dans une moindre mesure au titre de la perte d'emploi, sont le plus souvent motivés par l'interprétation qui est faite des formulaires d'adhésion à l'assurance valant déclaration de bonne santé.

Bien souvent, la rigidité des formulaires d'adhésion figurant sur les contrats de crédit ne laisse guère le choix à l'assuré quand il ne remplit pas les conditions d'un document dépourvu de clarté : signer ce formulaire pré-rempli intangible ou ne pas s'assurer du tout.

Il est rarement prévu un dispositif permettant à l'assuré de signaler qu'il ne répond pas aux conditions d'adhésion, mais qu'il souhaite quand même être assuré.

Or, les exigences et limites de cette pratique avaient déjà été mentionnées dans le précédent rapport, notamment l'utilisation qui peut être faite de ces « *déclarations* » lors de la survenance d'un sinistre. Dans bien des cas l'assureur refuse ainsi la mise en jeu de la garantie en invoquant la fausse déclaration et l'article L 113-8 du Code des Assurances, en s'appuyant sur la formule pré-imprimée signée par l'emprunteur.

Il convient ainsi d'inciter prêteurs et assureurs à prévoir un dispositif permettant à l'assuré de signaler que tout en ne satisfaisant pas aux conditions d'adhésion il souhaite néanmoins être assuré.

En l'absence d'un tel dispositif, il peut paraître difficile de statuer sur le caractère intentionnel de la fausse déclaration exigée par l'article L 113-8 du Code des assurances, caractère intentionnel qui ne se présume pas et qu'il appartient à l'assureur, selon l'article L 113-9 de ce même code, d'en apporter la preuve.

Si cette mauvaise foi n'est pas démontrée, ce qui peut être le cas par exemple quand il s'agit d'un traitement médical n'ayant aucune relation avec le sinistre, il est alors prévu d'appliquer une indemnisation proportionnelle en fonction des primes versées et celles qui auraient dû être versées si le risque avait été exactement déclaré.

Par ailleurs, en matière d'assurance Perte d'emploi, la question de la mise en jeu de cette garantie s'est posée en cas de rupture conventionnelle du contrat de travail prévue par la loi du 25 juin 2008. Il paraît nécessaire que la rédaction des notices d'assurances soit plus précise sur ce point afin de tenir compte de cette évolution législative.

- **Les réaménagements de dettes**

Avec 12% des dossiers pour lesquels le Médiateur de l'ASF est compétent, les réaménagements de dettes représentent toujours une part importante de son activité.

Les situations sont très diverses, mais elles reflètent les difficultés vécues par des nombreux ménages qui peuvent saisir le Médiateur pour un ou plusieurs crédits.

Nous pouvons relever dans bien des cas les efforts consentis par les sociétés, pour près des deux tiers des cas, pour réaménager leurs créances en accordant à leurs emprunteurs des diminutions de taux d'intérêt, des allongements des durées de remboursement et parfois même des remises partielles de dette.

Dans d'autres cas, la situation des emprunteurs étant trop obérée, nous ne pouvons que leur conseiller de saisir une commission de surendettement pour la recherche d'une solution globale adaptée au traitement de telles situations.

- **Les inscriptions FICP**

Avec 157 dossiers, les litiges concernant une inscription au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) représentent 11% du total des dossiers considérés éligibles.

Avec la réforme du FICP intervenue à la fin de l'année 2010, nous recevons moins de réclamations portant sur les délais de radiation, mais le nombre de réclamations concernant le FICP n'en a pas pour autant diminué en 2012. Il convient aussi de relever que, comme les années précédentes, 60% de ces contestations paraissent justifiées.

De manière générale, il est possible de distinguer trois types de réclamation en ce domaine :

- les plaintes des particuliers qui sont toujours inscrits au FICP alors qu'ils ont fait le nécessaire pour être radiés en réglant leur dette. Bien souvent, il peut s'agir d'un dysfonctionnement technique ou bien encore d'un solde subsistant d'un faible montant ayant empêché la radiation définitive. Dans certains cas, la radiation peut tarder en raison d'un règlement effectué auprès d'un tiers, notamment d'un huissier de justice ou d'une société de recouvrement de créances. La levée de l'inscription peut être alors tributaire du délai de transmission des fonds au prêteur.

- les réclamations portant sur un désaccord de décompte ayant entraîné un arrêt des règlements qui se traduit par la suite par une inscription au FICP. Il faut dans ce cas procéder à une vérification du compte, puis ensuite expliquer si l'inscription est ou non justifiée. Dans ce cas, il est nécessaire bien souvent de rappeler les modalités du fichage lui-même, ainsi que les conditions de sa radiation.

- les découvertes d'inscriptions FICP à l'occasion d'un refus de crédit motivé par cette inscription. Il s'agit bien souvent d'inscriptions anciennes oubliées par l'emprunteur ou encore d'inscriptions découvertes par un des deux co-emprunteurs solidaires bien après qu'ils se soient séparés. Il faut alors rappeler au plaignant les conséquences de la solidarité entre co-emprunteurs au regard du remboursement de dettes communes.

- **Les remboursements anticipés**

Avec 122 cas en 2012 contre 155 l'année dernière, les litiges portant sur des remboursements anticipés sont en diminution par rapport à l'année 2011. En 2012, ils ne représentaient que 9% des litiges contre 11% l'année précédente.

Ces litiges ayant le plus souvent pour origine le rachat du prêt considéré par un concurrent, nous pouvons penser que l'entrée en vigueur du décret du 30 avril 2012 relatif aux diligences incombant aux nouveaux prêteurs, a pu contribuer à cette baisse, même si les difficultés conjoncturelles en sont aussi une des causes.

Il n'en demeure pas moins toutefois que les dispositions contractuelles en matière de remboursement anticipé ne sont pas toujours respectées par l'emprunteur : délai de préavis, date d'effet, report d'intérêts, indemnité si elle existe... Cette situation peut entraîner des contestations qui peuvent aller jusqu'à un blocage entre les parties.

Il faut alors expliquer à l'emprunteur concerné les dispositions de son contrat et le décompte de remboursement anticipé, ainsi que, dans certains cas, le fait que le remboursement du crédit a été considéré par le prêteur comme un remboursement anticipé partiel, ce que ne comprend pas l'emprunteur en règle générale.

- **Les dossiers contentieux**

Cette catégorie ne correspond pas à un type de litige particulier. Elle regroupe tous les dossiers dont les établissements ont transféré la gestion au service contentieux.

En 2012, le Médiateur a reçu 115 réclamations portant sur des dossiers contentieux, soit 8% du total des litiges où il s'est déclaré compétent, alors que dans 28 cas, il a décliné sa compétence en raison d'une procédure judiciaire en cours ou d'une décision déjà rendue.

Pour les dossiers traités, il s'agissait bien souvent de demandes de délais ou d'aménagement de paiement. Dans certains courriers reçus, les emprunteurs se plaignent des relations qu'ils ont avec les services de leur prêteur, avec des sociétés de recouvrement ou encore avec des huissiers. Ils se plaignent également de "*harcèlement*" de la part des personnes chargées du recouvrement, sans qu'il soit possible d'en déterminer vraiment la réalité.

Toutefois, des appels téléphoniques répétés, ou des appels tardifs le soir, laissent à penser à la réalité de cet harcèlement. A contrario, l'emprunteur peut se plaindre à réception d'un ou deux courriers de rappel, ou même à réception des lettres l'informant de son fichage FICP.

Dans d'autres cas, il est possible de renouer le dialogue entre emprunteur et prêteur, et ainsi permettre de trouver une solution pour régler sa dette en réaménageant son dossier.

Lorsqu'il apparaît que le contentieux classique ne permet plus la mise en place d'une solution, il est alors possible d'orienter l'emprunteur vers une commission de surendettement.

- **Le surendettement**

En 2012, le Médiateur a reçu 71 dossiers concernant la mise en place ou la gestion des plans de surendettement, ce qui représente 5% des dossiers pour lesquels il s'est déclaré compétent.

Bien entendu, nous n'intervenons pas dans la phase de l'élaboration du plan, mais plutôt dans les phases suivantes : après la mise en place du plan, ou alors en cours de gestion du plan pour traiter des réclamations portant sur des décomptes, sur les assurances, sur le respect des conditions de règlement.... Bien souvent, c'est à l'issue du plan qu'est soulevée une contestation portant sur les montants des soldes restant à devoir, ou bien encore une incompréhension de la part de l'emprunteur sur la reprise des conditions de remboursement du contrat.

- **Les litiges portant sur des crédits affectés**

Nous pouvons relever une augmentation certaine des litiges portant sur des crédits affectés. Avec 38 dossiers contre 18 l'année dernière, cette catégorie de litiges concerne 3% du total des dossiers.

Cette augmentation s'est surtout manifestée au cours du dernier trimestre 2012, et révèle les difficultés actuelles de la situation économique.

En effet, il s'agit bien souvent de réclamations portant sur des livraisons de biens ou de services en tout ou partie réalisées par des entrepreneurs aujourd'hui en liquidation judiciaire. Les particuliers se retournent alors vers l'établissement ayant financé leur acquisition, qui reste leur seul interlocuteur à la suite de la défaillance du vendeur.

Là encore, le Médiateur doit faire preuve de pédagogie auprès de l'emprunteur en distinguant bien entre ce qui relève des obligations du vendeur et celles concernant l'établissement prêteur.

### **3 FIN NET**

En 2012, le Médiateur de l'ASF a reçu une seule requête ayant pour origine FIN – NET, le réseau européen d'organisations de traitement extra-judiciaire des plaintes concernant les services financiers.

Cette requête ne concernait pas un adhérent de l'ASF. Il s'agissait d'une réclamation portant sur un placement financier effectué auprès d'une banque en France par un non-ressortissant de la communauté européenne demeurant en Allemagne.

Cette requête a été communiquée à la banque concernée.

## 4 RÉSULTATS DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

---

Au moment de la rédaction de ce rapport, 1 094 dossiers pour lesquels le Médiateur était compétent étaient définitivement clôturés.

Dans 76 dossiers, il n'est pas possible de classer la réponse comme allant dans un sens favorable ou défavorable au requérant. Bien souvent, il s'agit d'une réponse à une demande d'information ou une explication d'une disposition légale ou contractuelle, sans qu'il existe à proprement dit un litige, mais plutôt une intervention de l'emprunteur auprès du Médiateur en l'absence de réponse satisfaisante de la part du prêteur.

Par contre, sur les 1 018 autres dossiers, dans 615 cas, la réponse apportée à l'emprunteur lui était en tout ou partie favorable.

Dans 403 cas, la réponse apportée était négative.

Ainsi le rapport s'établit à 60% de réponses positives contre 40% de réponses négatives, rapport comparable à celui constaté les années précédentes.

Sur les aspects financiers, il faut rappeler les limites de l'exercice, déjà évoquées les années précédentes, dans la mesure où dans de nombreux dossiers cette incidence financière n'est pas ou difficilement quantifiable, tels que les cas de réaménagement de prêts ou de prise en charge par l'assureur d'une maladie dont on ignore la durée...

Ainsi, sur l'échantillon de 279 dossiers où il a été possible de renseigner la rubrique financière, le montant le plus faible s'élève à 3 € et le plus élevé à 25 620 €. Il s'agissait pour ce dernier montant d'un crédit consécutif à l'annulation d'un contrat de vente.

La répartition des dossiers est la suivante :

- de 3 à 100 €	118 dossiers
- de 101 à 1 000 €	122 dossiers
- de 1 001 à 5 000 €	31 dossiers
- de 5 001 à 10 000 €	7 dossiers
- plus de 10 000 €	1 dossier



**Les 615 dossiers dans lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.**

Thème	Nombre
Inscriptions au FICP	81
Réaménagements de prêt	69
Problèmes d'assurances	65
Remboursements anticipés	57
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	40
Décomptes	31
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	30
Dossiers contentieux	25
Mises en place ou fonctionnements de prélèvements automatiques	19
Demandes de documents	18
Utilisations frauduleuses de cartes	16
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	15
Contestations de souscription d'emprunts	14
Litiges sur matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	10
Cas d'escroquerie	9
Divers	116
<b>TOTAL</b>	<b>615</b>

**Les 403 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.**

Thème	Nombre
Inscriptions au FICP	49
Réaménagements de prêt	45
Problèmes d'assurances	49
Remboursements anticipés	41
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	17
Décomptes	29
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	11
Dossiers contentieux	54
Mises en place ou fonctionnements de prélèvements automatiques	10
Demandes de documents	7
Utilisations frauduleuses de cartes	2
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	11
Contestations de souscription d'emprunts	22
Litiges sur matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	8
Cas d'escroquerie	8
Divers	40
<b>TOTAL</b>	<b>403</b>

# CONCLUSION

## L'EVOLUTION EN 2013

Une réflexion devra être engagée avec les adhérents au système de Médiation de l'ASF et les Associations de Consommateurs pour examiner les adaptations éventuelles du règlement du dispositif de Médiation, à la suite de la Recommandation du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013 relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire .

Sans préjuger du résultat de cette concertation, cette recommandation ne me paraît pas remettre réellement en cause les pratiques suivies qui dans l'ensemble s'inscrivent bien dans une démarche de qualité procédurale conforme tant aux orientations des Pouvoirs Publics français, qu'aux règles et critères progressivement déployés par les instances européennes.

De même la récente directive européenne relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation précise des objectifs concernant le cadre d'exercice de la médiation qui sont déjà, dans une large mesure, intégrés dans l'approche ASF. En étant un médiateur de branche professionnelle, et donc indépendant de chacune des sociétés ayant reconnu sa compétence, le Médiateur ASF satisfait notamment l'exigence de la directive d'une organisation offrant un service impartial.

Si ce constat illustre bien la pertinence des options retenues et mises en œuvre au fil des ans par les médiateurs de l'ASF, en étroite concertation avec l'ensemble des parties prenantes, il ne faut pas pour autant perdre de vue les exigences d'une démarche privilégiant conciliation et pédagogie.

Mon prédécesseur avait, à juste titre, insisté dans ses rapports annuels sur les implications qui en résultent pour le fonctionnement de la médiation. En privilégiant la recherche de conciliation, qui permet dans de nombreux cas d'aboutir à une solution allant dans le sens de la demande de l'emprunteur, le médiateur de l'ASF est en effet tenu de poursuivre une instruction approfondie, à partir d'un dialogue permanent avec ses correspondants, tout en s'efforçant d'obtenir l'appropriation des solutions proposées. Comme j'ai pu le constater, après seulement quelques mois de prise de fonction, cette démarche visant à convaincre suppose également des efforts de pédagogie qui demandent également du temps pour réduire, voire supprimer les sentiments d'insatisfaction des emprunteurs.

Autant reconnaître que cette recherche de la délivrance d'un service de qualité à l'ensemble des parties prenantes, conformément à la recommandation de la directive européenne sus visée, ne permet pas toujours de respecter les délais souhaitables entre saisine et conclusion, comme cela a été le cas en fin d'année à la suite d'un sensible accroissement du nombre de réclamations.

En définitive la priorité accordée à la recherche d'une solution amiable consensuelle, qui a jusqu'à présent caractérisé la médiation ASF et qui me paraît bien correspondre à l'esprit de la médiation, exige que le médiateur puisse disposer en permanence des moyens adaptés à ses besoins et qu'il continue à entretenir avec ses correspondants des relations aussi confiantes que celles qui ont prévalu jusqu'à présent. Le respect de cette double exigence fera ainsi l'objet de toute mon attention pour l'année à venir.

# **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

<b>NOM DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>ADRESSE</b>	<b>ADRESSE</b>
<b>ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER</b>	7, place Briant BP. 80030	67001 STRASBOURG CEDEX
<b>ALSOLIA</b>	4, boulevard de Mons, B.P 384	59666 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
<b>AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE</b>	4, rue Louis Blériot	92561 RUEIL MALMAISON CEDEX
<b>AMUNDI TENUE DE COMPTES</b>	90, avenue Pasteur	75015 PARIS
<b>AXA BANQUE FINANCEMENT</b>	203-205, rue Carnot	94138 FONTENAY SOUS BOIS CEDEX
<b>BAIL-ACTEA</b>	7, rue Frédéric Degeorge	62000 ARRAS
<b>BANQUE ACCORD</b>	TSA 62022 – B.P 6	59895 LILLE CEDEX 9
<b>BANQUE DU GROUPE CASINO</b>	66, rue des Archives	75150 PARIS CEDEX 03
<b>BANQUE SOLFEA</b>	49, rue de l'Opéra	75083 PARIS CEDEX 02
<b>BMW FINANCE</b>	Le Gershwin - 1, rue Arnold Schoenberg	78286 GUYANCOURT CEDEX
<b>C.D.G.P. – COMPAGNIE DE GESTION ET DE PRETS</b>	1440, route Nationale 20	45770 SARAN
<b>C.G.L. – COMPAGNIE GENERALE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS</b>	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
<b>C2C – SOCIETE DE CREDIT A LA CONSOMMATION CAMIF</b>	Trévins de Chauray	79046 NIORT CEDEX
<b>CAPITOLE FINANCE - TOFINSO</b>	2839 avenue la Lauragaise – B.P 28208	31682 LABEGE CEDEX
<b>CARREFOUR BANQUE</b>	1, place Copernic	91051 EVRY CEDEX
<b>CHOLET DUPONT</b>	16, place de la Madeleine	75008 PARIS
<b>CIFD - CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE DEVELOPPEMENT</b>	26-28, rue de Madrid	75384 PARIS CEDEX 08
<b>CIT (France) S.A.S.</b>	Le Patio de Rueil – 104, avenue Albert 1er	92563 RUEIL MALMAISON CEDEX
<b>CLV – COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES</b>	12, avenue André Malraux	92591 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
<b>CM-CIC BAIL</b>	12, rue Gaillon	75107 PARIS CEDEX 02

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

<b>NOM DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>ADRESSE</b>	
<b>CMP BANQUE</b>	55, rue des Francs Bourgeois	75181 PARIS CEDEX 04
<b>COFIDIS</b>	Parc de la Haute Borne 61, avenue Halley	59866 VILLENEUVE D'ASCQ
<b>COFIPLAN</b>	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
<b>COGEFI – CONSEIL DE GESTION FINANCIERE</b>	11, rue Auber	750209 PARIS
<b>COINSTAR MONEY TRANSFER S.A.S.</b>	85, rue du Dessous des Berges	75013 PARIS
<b>CORSABAIL</b>	Diamant III, 6 avenue de Paris – B.P. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01
<b>CREALFI</b>	128-130 boulevard Raspail	75006 PARIS
<b>CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS</b>	12, avenue André Malraux	92300 LEVALLOIS-PERRET
<b>CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE</b>	B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
<b>CREDIT LIFT</b>	128-130 boulevard Raspail BP 90139	75263 PARIS CEDEX 06
<b>CREDIT LOGEMENT</b>	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
<b>CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS</b>	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
<b>CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT</b>	35, rue La Boétie	75008 PARIS
<b>DIAC</b>	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY LE GRAND CEDEX
<b>DIFFUCO</b>	B.P. 400	50010 SAINT-LÔ CEDEX
<b>DISPONIS</b>	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
<b>ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES</b>	Rue Nicolas Appert	83086 TOULON CEDEX 9
<b>FC FRANCE</b>	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
<b>FCE BANK PLC</b>	34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT GERMAIN EN LAYE CEDEX
<b>FINANCIERE D'UZES</b>	10, rue d'Uzès	75002 PARIS
<b>FINANCO</b>	2, quai de la Douane	29603 BREST CEDEX

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

<b>NOM DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>ADRESSE</b>	
<b>FL AUTO</b>	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
<b>FORTIS LEASE</b>	30, quai de Dion Bouton – FLIF 06	92824 PUTEAUX CEDEX
<b>FRANCETEL</b>	98, rue de Sèvres	75007 PARIS
<b>FRANFINANCE</b>	208-212, rue Raymond Losserand	75939 PARIS CEDEX 14
<b>GE MONEY BANK</b>	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
<b>GMAC BANQUE</b>	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
<b>LASER COFINOGA</b>	106-108, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC CEDEX
<b>LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS S.A.S</b>	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
<b>MACSF FINANCEMENT</b>	10 Cours du Triangle de l'Arche TSA 40100	92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX
<b>MENAFINANCE</b>	128-130, boulevard Raspail	75006 PARIS
<b>MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE</b>	ZAC du Crnouiller – 9, rue de Chaponval	78591 BAILLY
<b>NATIXIS FINANCEMENT</b>	5, rue Masseran	75007 PARIS
<b>OCEOR LEASE REUNION</b>	32, Boulevard du Chaudron	97408 SAINT DENIS CEDEX 9
<b>LOUDART S.A.</b>	10A, rue de la Paix	75002 PARIS
<b>REUNIBAIL</b>	5, rue André Lardy	97438 SAINTE MARIE
<b>RIA FRANCE</b>	6bis, rue Fournier	92110 CLICHY
<b>SAGEFI – S.A DE GESTION ET FINANCEMENT</b>	7, avenue de Toulouse BP. 40006	81470 CUQ-TOULZA
<b>SCANIA FINANCE FRANCE</b>	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecouffant	49009 ANGERS CEDEX 01
<b>SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT</b>	Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
<b>SFPMEI - SOCIETE FINANCIERE DU PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE INTERBANCAIRE</b>	153, rue Saint Honoré	75001 PARIS
<b>SGB FINANCE</b>	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX



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

<b>NOM DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>ADRESSE</b>	
<b>SIAGI – SOCIETE INTERPROFESSIONNELLE ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS</b>	2, rue Jean-Baptiste Pigalle	75009 PARIS
<b>S.I.R.C.A.M</b>	29, rue Léon Blum	42000 SAINT ETIENNE
<b>SOCIETE FINANCIERE DE LA NEF</b>	114, boulevard du 11 novembre 1918	69626 VILLEURBAINE CEDEX
<b>SOCIETE FINANCIERE DE PAIEMENTS</b>	7, rue Drouot	75009 PARIS
<b>SOCRAM BANQUE</b>	2, rue du 24 Février	79092 NIORT CEDEX 9
<b>SOFIPROTEOL</b>	12, avenue George V	75008 PARIS
<b>SOGAMA – CREDIT ASSOCIATIF</b>	75, rue Saint Lazare	75009 PARIS
<b>SOGUAFI – SOCIETE GUADELOUPEENNE DE FINANCEMENT</b>	Rue Ferdinand Forest BP. 2416	97189 JARRY CEDEX
<b>SOMAFI – SOCIETE MARTINIQUEAISE DE FINANCEMENT</b>	Zone Industrielle des Mangles	97232 LE LAMENTIN
<b>SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT</b>	5, rue André Lardy	97438 SAINTE MARIE
<b>SYGMA BANQUE</b>	66, rue des Archives	75003 PARIS
<b>TOYOTA FRANCE FINANCEMENT</b>	36, boulevard de la République	92423 VAUCRESSON
<b>UNOFI CREDIT – UNION NOTARIALE FINANCIERE DE CREDIT</b>	7, rue Galvani	75807 PARIS CEDEX 17
<b>VOLKSWAGEN BANK GMBH</b>	11, avenue de Boursonne – B.P. 61	02601 VILLERS COTTERETS CEDEX
<b>W-HA</b>	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

**Armand PUJAL**

**Né le** 21 novembre 1947

**Diplômes :** Maîtrise de Sciences Economiques et Diplôme d'Etudes Approfondies de l'Université de Paris Dauphine option Finances (master 2)

**Carrière :** Entré à la Banque de France en 1971, comme adjoint de direction, il intègre l'Inspection en 1976 comme auditeur interne, puis comme chef de mission en 1982 auprès de la Commission Bancaire. Secrétaire de l'Inspection en 1986, il est détaché à la Federal Reserve Bank of New York en 1988, avant d'être affecté en 1990 à la Direction Générale des Services Etrangers. Par la suite appelé à exercer, de 1997 à 2003, les fonctions de Secrétaire Général adjoint de la Commission Bancaire, il a eu à superviser les activités des établissements de crédit. Cassier Général en novembre 2003, il a eu en outre sous sa responsabilité, en octobre 2008, l'ensemble des attributions dévolues au réseau de la Banque de France au titre des entreprises mais aussi des particuliers. Depuis 2011 et jusqu'à son départ en retraite le 1<sup>er</sup> décembre 2012, il a exercé les fonctions de Secrétaire général recouvrant la gestion financière, l'ensemble des activités support et les systèmes d'information.

**Décoration :** Chevalier de la Légion d'Honneur

