

# LE MÉDIATEUR

DE  
L'ASSOCIATION  
FRANÇAISE  
DES  
SOCIÉTÉS  
FINANCIÈRES

Rapport  
2014

**Le Médiateur de l'ASF**

24, avenue de la Grande Armée

75854 Paris Cedex 17

[www.asf-france.com/mediation](http://www.asf-france.com/mediation)

p.4	<i>Introduction</i>
p.6	<i>L'activité du Médiateur de L'ASF en 2014</i>
p.6	Les saisines reçues par le Médiateur
p.8	La répartition des dossiers par établissement
p.9	Les dossiers éligibles à la Médiation
p.11	<i>Principales questions rencontrées par le Médiateur</i>
p.12	Les assurances
p.13	Les remboursements anticipés
p.14	Les réaménagements de dettes
p.16	Les litiges portant sur les crédits affectés
p.17	Les inscriptions FICP
p.18	Les utilisations frauduleuses de cartes et les escroqueries
p.20	Les litiges sur le financement d'un crédit renouvelable
p.21	<i>Résultat de l'intervention du Médiateur</i>
p.24	<i>Les saisines du Médiateur en ligne</i>
p.25	<i>Conclusion</i>
p.26	<i>Annexes</i>



**ARMAND PUJAL**

Médiateur de l'ASF

La Médiation de l'Association française des Sociétés Financières (ASF), qui fête cette année son vingtième anniversaire, s'est inscrite dès son origine dans le cadre d'une démarche qualité entreprise, conjointement initiée par l'ASF et les associations de consommateurs. Elle offre à l'emprunteur une possibilité de recours et permet aux prêteurs de déceler des dysfonctionnements dont la suppression contribue à l'amélioration de la qualité des prestations offertes. Aujourd'hui, 81 membres de l'ASF ont reconnu la compétence de son médiateur et le nombre de dossiers retenus comme éligibles (1 031 en 2014), après avoir enregistré une progression régulière depuis l'origine, a récemment diminué à la suite de la mise en place d'une nouvelle procédure.

L'année 2014 a été marquée par les travaux préparatoires à la transposition de la directive sur le règlement extra-judiciaire des litiges de consommation et la mise en application future du règlement relatif au traitement en ligne de ces litiges. La directive qui fera prochainement l'objet d'une ordonnance, devant entrer en application en juillet 2015, prévoit la généralisation du processus de médiation à l'ensemble des litiges de consommation, reconnaissant ainsi la pertinence de cette approche permettant d'offrir une solution simple, rapide et gratuite pour traiter les réclamations entre consommateurs et professionnels sans avoir à intenter une action en justice.

A l'occasion de ces travaux, j'ai pu constater que les conditions de fonctionnement de la Médiation ASF ne devraient pas être trop affectées par la mise en application de ce texte, même si elle aura à adapter son système d'information aux exigences de la future autorité d'évaluation et de contrôle de la médiation.

---

La charte de la Médiation ASF, qui a été depuis l'origine régulièrement actualisée en concertation avec les associations de consommateurs, présente en effet un assez bon degré de conformité avec les dispositions figurant dans ce projet d'ordonnance.

En appliquant les critères de qualité qui y figurent, les médiateurs successifs de l'association ont pu privilégier au fil des ans, tant avec les consommateurs que les professionnels, la recherche de propositions bien argumentées, en entretenant un dialogue constructif et confiant.

Un dialogue  
constructif  
et confiant.

D'une manière générale, les avis du médiateur sont admis par nos correspondants qui sont confiants dans notre approche impartiale et indépendante, réconciliant droit et équité. Au cours des vingt dernières années, le médiateur n'a ainsi produit que vingt-six actes formels quand l'une des deux parties n'accepte pas la proposition du médiateur.

Cette perception d'indépendance et d'impartialité est également partagée par les associations de consommateurs adhérentes à notre médiation qui sont régulièrement consultées et nous font connaître leurs suggestions afin d'améliorer nos pratiques.

En 2014, j'ai également constaté une baisse du nombre des saisines qu'il n'est pas facile d'interpréter en raison des multiples facteurs pouvant l'expliquer, comme par exemple la baisse, constatée ces dernières années, de la distribution des crédits à la consommation, ou les nouvelles modalités de traitement des réclamations mises en œuvre par la médiation comme par nos correspondants.

En définitive, à la suite de la plus grande sélectivité qui a prévalu pour l'éligibilité des dossiers, le médiateur a pu se concentrer davantage sur l'instruction de réclamations portant réellement sur des cas litigieux ou des différends relevant bien de sa compétence.

1995-2015

20 ans de Médiation ASF

# L'activité du Médiateur de l'ASF en 2014

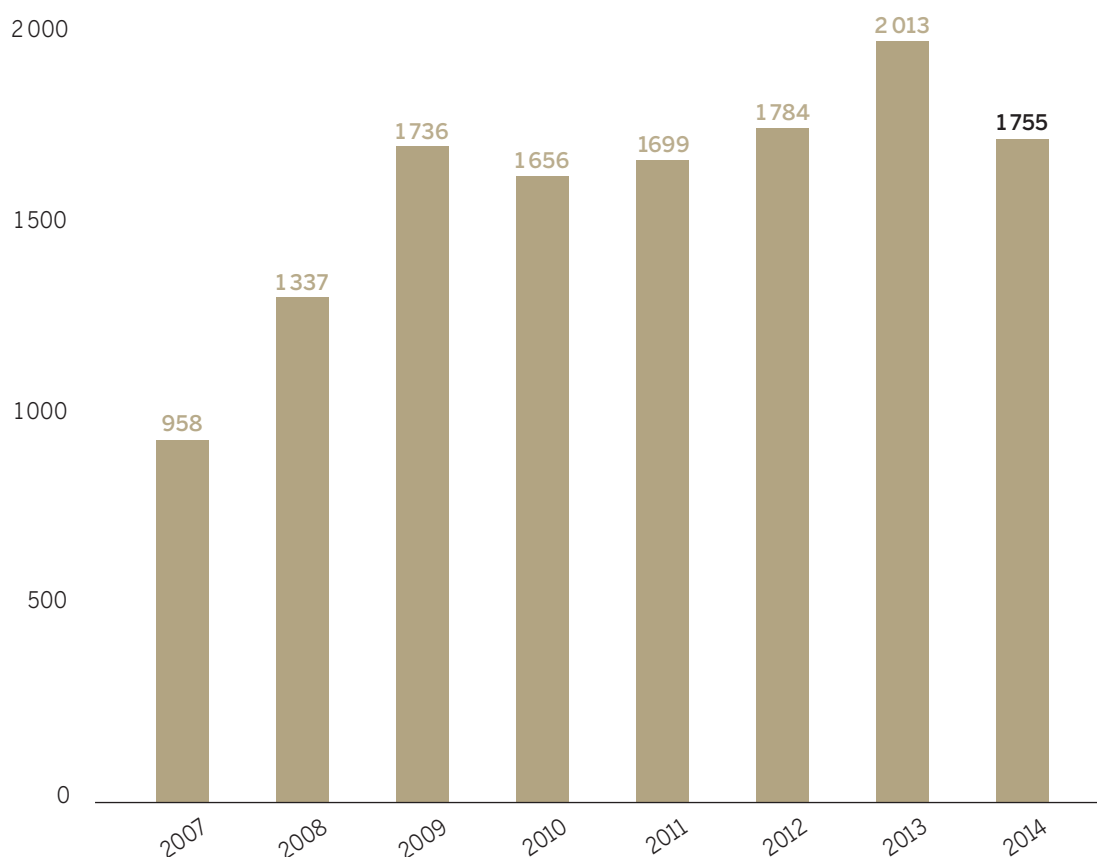
---

## Les saisines reçues par le Médiateur

En 2014, 1 755 saisines ont été adressées au Médiateur de l'ASF contre 2 013 l'année précédente, soit 146 saisines par mois. C'est donc une diminution du nombre des saisines de près de 13 % par rapport à 2013. Cette baisse a surtout concerné les litiges portant sur les crédits renouvelables (- 21 %), les financements immobiliers (- 23,5 %) et dans une moindre mesure les crédits affectés (- 15 %). Au total, le nombre de saisines se compare à celui constaté en 2012, qui était de 1 784.

Sur les 1 755 saisines, 58 concernaient un établissement non-membre de l'ASF et 38 un adhérent de l'ASF ayant un autre médiateur. En conséquence, seules 1 659 saisines ont été examinées, soit une moyenne mensuelle de 138 saisines, contre 154 en 2013.

## Evolution du nombre de demandes reçues



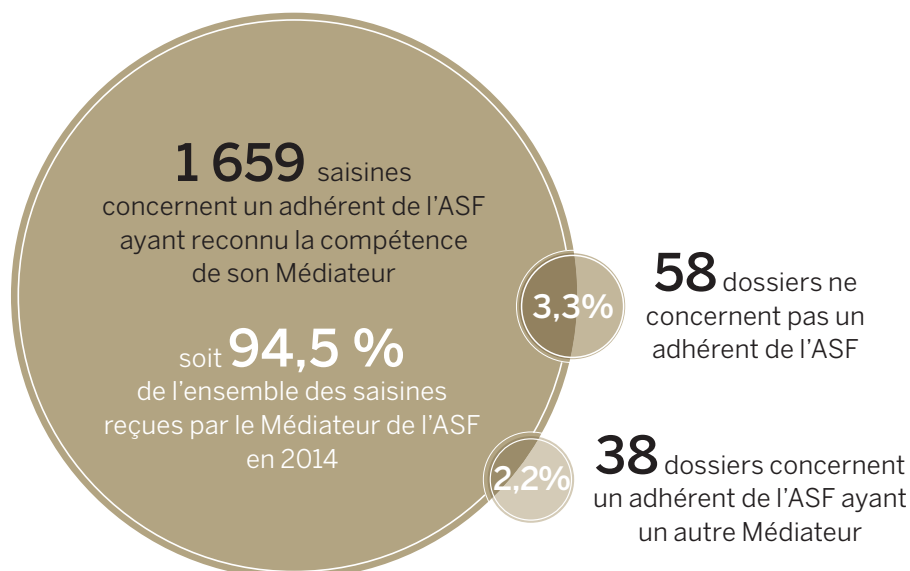
---

## L'origine des dossiers soumis au Médiateur

En 2014, les particuliers saisissent directement le Médiateur, dans près de 97 % des dossiers. Pour le surplus, ils ont un intermédiaire à savoir :

- dans 26 cas, une association de consommateurs ;
- dans 25 cas, un avocat, un notaire ou un conseil juridique ;
- dans 9 cas, une administration ou un service social.

## Répartition des 1 755 demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2014



---

### ***La répartition des dossiers par établissement***

Comme l'année précédente, 42 sociétés, sur un total de 81 membres de l'ASF ayant reconnu la compétence de son Médiateur, ont été concernées par au moins une saisine. Seules deux sociétés dépassaient les 100 dossiers et représentaient à elles seules plus de 27 % du total des saisines relevant bien de la compétence du Médiateur. A l'opposé, nous avons 9 sociétés qui ont été concernées par une seule saisine.

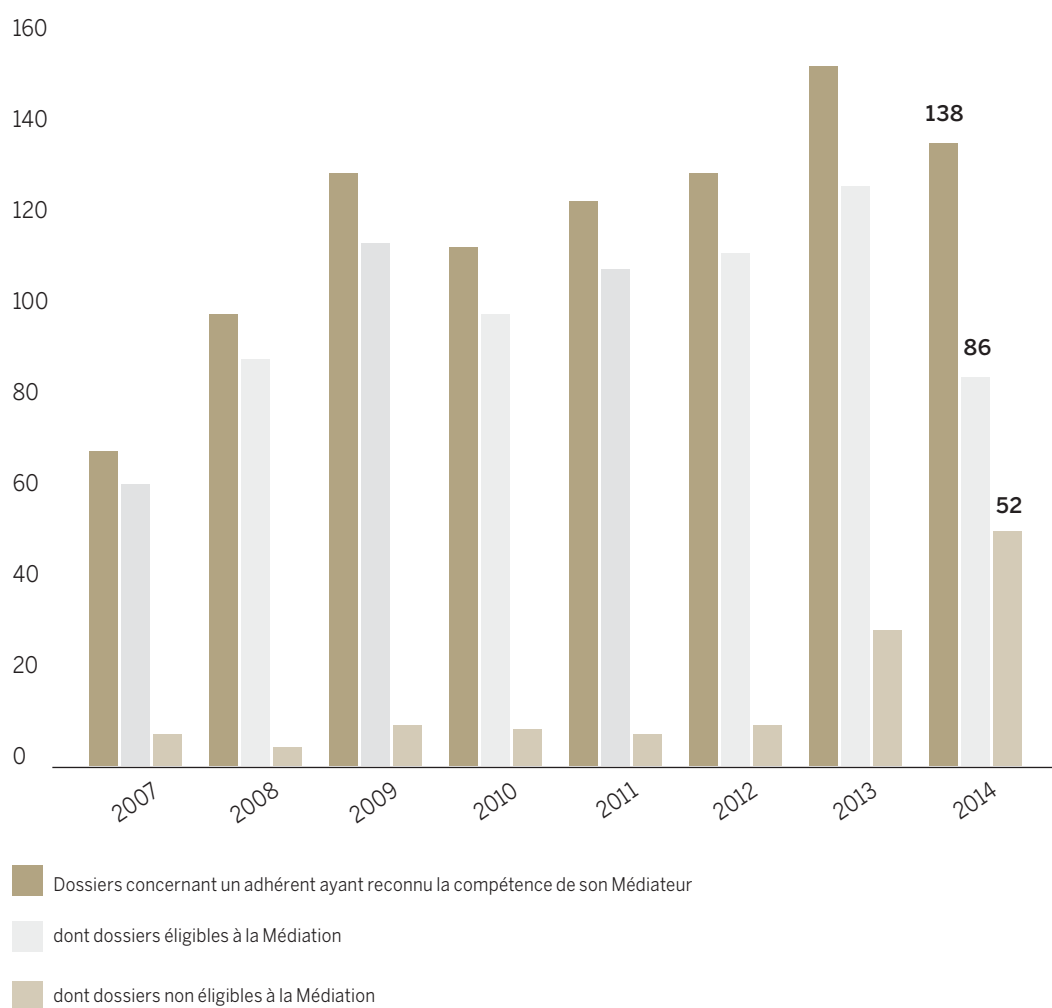
<b>Nombre de dossiers</b>	<b>Nombre d'établissements de crédit concernés</b>
1 dossier	9
2 à 5 dossiers	12
6 à 10 dossiers	5
21 à 50 dossiers	9
51 à 100 dossiers	5
Plus de 100 dossiers	2
<b>Total des établissements de crédit concernés par au moins une saisine</b>	<b>42</b>



## Les dossiers éligibles à la médiation

Sur les 1 659 dossiers qui concernaient un adhérent de l'ASF ayant reconnu la compétence de son Médiateur, seuls 1 031, après examen, ont été retenus comme éligibles à la compétence du Médiateur.

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



\* cf. Procédure de Médiation en annexe



lors qu'en 2013, le nombre de dossiers éligibles s'élevait à 1 456 dossiers, 2014 enregistre une diminution de 29 %.

Cette importante diminution a pour origine en partie la baisse du nombre de saisines (- 13 %), mais surtout la mise en place, à la fin de l'année 2013, d'une nouvelle procédure de sélection des dossiers qui a permis de ne retenir que ceux qui avaient été préalablement soumis au service consommateurs de l'établissement concerné.

En 2014, le Médiateur s'est ainsi déclaré incompétent pour intervenir dans 628 dossiers concernant un adhérent de l'ASF ayant reconnu sa compétence au lieu de 392.

Sur ce nombre, le Médiateur a décliné sa compétence pour 199 dossiers qui avaient bien fait l'objet d'une saisine auprès d'un service consommateurs, mais le particulier n'avait pas attendu l'expiration du délai de deux mois dont dispose l'établissement pour sa réponse, pour saisir la médiation ASF. Dans 291 autres dossiers, cette démarche n'avait pas été effectuée préalablement, et grâce à la nouvelle procédure, ces dossiers ont été réorientés vers nos adhérents en vue de leur traitement. Ainsi, l'emprunteur a pu bénéficier plus rapidement d'une réponse à sa demande.

Bien entendu, ce dernier conserve la possibilité de revenir à nouveau vers le Médiateur de l'ASF, s'il n'est pas satisfait de la réponse de son prêteur ou si le délai de deux mois a expiré sans réponse de ce dernier. Ainsi, dans 47 cas, le Médiateur a ouvert à nouveau le dossier et s'est déclaré compétent pour traiter au fond la deuxième réclamation de l'emprunteur.

Par ailleurs, le Médiateur a décliné sa compétence en raison d'une procédure judiciaire existante (52 cas), d'une réclamation portant sur un refus de crédit (29 cas) ou concernant un financement professionnel (4 cas), ou encore des réclamations ne concernant pas une demande spécifique de médiation (53 cas), mais constituant notamment une demande liée à la gestion du dossier.

Sur les 1 031 saisines éligibles à la médiation ASF, 876 relevaient du secteur du financement aux particuliers (FEP), 89 du financement immobilier, 48 du secteur des services de paiement, 12 du secteur des prestataires de services d'investissement (PSI) et 6 des sociétés de caution.

Au moment de la rédaction de ce rapport, le nombre de dossiers clôturés s'élève à 957 et celui des dossiers en cours à 61. Enfin, 13 dossiers ont fait l'objet d'un nouvel examen après une première reprise et sont toujours en cours.

# Principales questions rencontrées par le Médiateur

D'une année sur l'autre, les sujets que je rencontre présentent une grande similitude, avec toutefois des variantes. Cette année, dans un premier temps, je vais reprendre, chacun de ces grands thèmes, en les illustrant par un point plus particulier ou un cas pratique.

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

Questions posées	Répartition des dossiers				
	2011	2012	2013	2014 (en %)	2014 (nbre)
<i>(Par ordre décroissant pour le dernier exercice)</i>					
Problèmes d'assurance	13 %	12 %	12 %	13 %	134
Remboursements anticipés	11 %	9 %	9 %	8 %	85
Réaménagements de dettes	13 %	12 %	10 %	8 %	83
Litiges sur du matériel ou des services financés	1 %	3 %	7 %	8 %	79
Inscriptions FICP	12 %	11 %	9 %	7 %	77
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	7 %	7 %	7 %	7 %	76
Dossiers contentieux	8 %	8 %	7 %	7 %	73
Réclamations sur des prélèvements automatiques	2 %	3 %	1 %	4 %	42
Utilisations frauduleuses de cartes	3 %	2 %	2 %	4 %	40
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	5 %	4 %	6 %	4 %	37
Incidents de comptes	-	-	-	3 %	30
Contestations de souscription d'un prêt	2 %	3 %	3 %	3 %	29
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	5 %	5 %	5 %	2 %	25
Demandes de documents	2 %	3 %	1 %	2 %	20
Réclamations sur des frais bancaires	-	-	-	2 %	20
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	2 %	3 %	3 %	2 %	17
Cas d'escroquerie	2 %	1 %	3 %	1 %	13
Divers (1)	12 %	14 %	15 %	15 %	151
<b>Nombre total des questions</b>	<b>1 366</b>	<b>1 391</b>	<b>1 456</b>	<b>100 %</b>	<b>1 031</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, déblocages des fonds, problèmes induits par des successions, rétractations tardives, chèques impayés etc...

## — LES ASSURANCES

Avec 13 % des saisines (134 dossiers), les questions relevant du secteur des assurances demeurent le poste de réclamations le plus important. Bien entendu, ce sont les litiges portant sur des refus de prise en charge au titre des assurances décès – invalidité et incapacité (81) et perte d'emploi (9) que je rencontre le plus souvent. Sur ce point, je ne peux qu'insister sur l'importance pour l'emprunteur de sa déclaration de bonne santé. Le prêteur doit bien l'informer des conséquences d'une fausse déclaration.

Par ailleurs, j'ai reçu une douzaine de demandes de participation aux bénéfices des résultats de l'assurance. Pour la plupart de ces dossiers, je n'ai pas directement répondu, mais renvoyé sur l'établissement concerné qui avait été saisi simultanément. C'est ce dernier qui a répondu et je n'ai pas été saisi une deuxième fois par l'emprunteur.

Dans un cas, j'ai été amené à rendre une réponse négative pour l'emprunteur. En effet, ce dernier bénéficiait d'une délégation d'assurance. Notre adhérent n'était donc pas concerné par sa demande.

### Cas pratique sur l'application de la loi Hamon

Le 28 avril 2014, nous sommes sollicités par Monsieur et Madame B. qui souhaitent bénéficier d'une remise des frais liés au changement d'assurance de leur prêt immobilier. A l'appui de leur demande, ils invoquent le dispositif de la loi Hamon. Or, après instruction du dossier de Monsieur et Madame B, il est apparu que leur contrat ayant été souscrit en 2007, ils ne pouvaient pas invoquer cette nouvelle disposition législative pour bénéficier d'une remise sur les frais liés à un changement d'assurance.

En effet, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation est entrée en vigueur le 26 juillet 2014 et n'est applicable qu'aux contrats souscrits postérieurement à cette date. Par ailleurs, le texte ne prévoit la gratuité que dans l'hypothèse d'un changement d'assurance dans un délai de 12 mois suivant la signature du contrat.

En conséquence, l'établissement prêteur a maintenu sa position et le changement d'assurance a fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

Dispositif de la loi Hamon (extrait)

“ Si l'emprunteur fait usage du droit de résiliation du contrat d'assurance dans le délai de douze mois à compter de la signature de l'offre de prêt définie à l'article L. 312-7, le prêteur notifie à l'emprunteur sa décision d'acceptation ou de refus dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception d'un autre contrat d'assurance. En cas d'acceptation, le prêteur modifie par voie d'avenant le contrat de crédit conformément à l'article L. 312-14-1, en y mentionnant, notamment, le nouveau taux effectif global calculé, conformément à l'article L. 313-1, en se fondant sur les informations transmises par l'assureur délégué dans les conditions fixées au septième alinéa du présent article. Lorsque l'avenant comporte un ou plusieurs éléments chiffrés sur le coût de l'assurance, ce coût est exprimé selon les modalités définies à l'article L. 312-6-1. Le prêteur ne peut exiger de frais supplémentaires de l'emprunteur pour l'émission de cet avenant. ”

---

## — LES REMBOURSEMENTS ANTICIPÉS

En 2014, j'ai reçu 85 réclamations portant sur des remboursements anticipés, soit 8 % de l'ensemble des dossiers.

Dans bien des cas, l'emprunteur vient vers le Médiateur car il n'a pas compris son décompte de remboursement anticipé ou il n'a pas eu d'explications suffisantes auprès de son prêteur pour l'éclairer. Il m'appartient alors de vérifier son dossier et de lui apporter toutes précisions nécessaires à sa bonne compréhension.

Certes, il est impossible de supprimer totalement ce type de réclamation, mais je suis persuadé que si les prêteurs produisaient des décomptes plus détaillés, ce nombre pourrait diminuer sensiblement.

### **Remboursement anticipé : un cas de refinancement d'un prêt à amortissement différé.**

En décembre 2014, Monsieur T. nous saisit de son dossier. Il souhaite avoir des explications au sujet des sommes réclamées par son prêteur dans le cadre du remboursement anticipé d'un contrat de crédit affecté au financement de travaux de toiture. Monsieur a signé son contrat le 3 mars 2014, prévoyant le remboursement de la somme de 5 000 € empruntée, les intérêts contractuels, ainsi que 100 € de frais de dossier en 156 mensualités.

Suite à un report de paiement de 6 mois prévu contractuellement, le client a respecté les deux premières échéances et a souhaité rembourser par anticipation son crédit. Il a adressé un règlement de 5 215 €, et attendait de l'établissement qu'il lui rembourse le trop perçu. En effet, il indiquait avoir, sur les sommes empruntées, remboursé deux mensualités.

A l'instruction de son dossier, nous constatons que le client omet de prendre en considération dans ses calculs le montant des intérêts échus pendant la période de report ainsi que le montant des frais de dossier. C'est la raison pour laquelle, dans le cadre de son remboursement anticipé, il s'attendait, compte tenu de ses deux règlements, à rembourser une somme inférieure à 5 000 €.

Il s'agit d'un cas classique de litige dans le cadre d'un remboursement anticipé. En effet, les clients ne sont pas toujours conscients que le report n'est pas gratuit, et que le montant emprunté s'entend hors frais de dossier. Bien qu'indiqués sur le contrat, nous regrettons que ces clients ne découvrent ces éléments qu'au moment du remboursement par anticipation de leur crédit.

Nous avons donc adressé à Monsieur T. un décompte détaillé afin de démontrer que les sommes réclamées par l'établissement étaient fondées.

---

## — LES RÉAMÉNAGEMENTS DE DETTES

Les réaménagements de dettes représentent eux aussi 8 % des dossiers, soit 83 réclamations. En pourcentage, ils sont en diminution par rapport aux exercices précédents, 10 % en 2013, 12 % en 2012 et 13 % en 2011.

Nous verrons plus loin que cette année, les dossiers où un réaménagement est possible sont moins nombreux que ceux pour lesquels l'établissement prêteur ne donne pas une suite positive.

Je constate que, dans la mesure où l'établissement peut proposer ce réaménagement, il le fait volontiers, mais quand, en raison des caractéristiques du dossier et de ses règles de gestion, cela n'est pas possible, c'est contraint et forcé qu'il m'indique qu'il ne peut procéder à un réaménagement de sa créance. Seul, à ce stade du dossier, un recours à une commission de surendettement ou même à un tribunal pour obtenir un moratoire peut être envisagé, et le prêteur peut être amené à le proposer.



### Cas pratique du réaménagement impossible : orientation vers une commission de surendettement

Monsieur et Madame T. sont titulaires de 3 contrats de prêt personnel et d'un contrat de crédit renouvelable souscrits auprès d'un établissement. Le montant total de l'encours au jour de la saisine s'élève à 21 000 € et les mensualités de remboursement sont d'environ 500 €.

Madame perd son emploi et la nouvelle situation financière du couple ne lui permet plus de respecter son engagement. C'est dans ce contexte que Monsieur et Madame T. saisissent le Médiateur. Ils souhaitent bénéficier d'un réaménagement qui leur permettrait de faire face à leurs dépenses.

Nous avons interrogé l'établissement et vérifié que Madame ne bénéficiait pas, dans le cadre de l'assurance emprunteur, d'une garantie perte d'emploi. Dès lors, nous avons étudié leur situation avec notre interlocuteur habituel afin de trouver une solution pérenne aux difficultés de Monsieur et Madame T.

Il est rapidement apparu que le couple ne disposait plus d'une capacité de remboursement suffisante au regard des sommes empruntées. Ainsi, malgré la conviction de notre correspondant au sein de l'établissement que Monsieur et Madame T. étaient des clients de bonne foi traversant une situation difficile, il n'a pas été possible de proposer un réaménagement en adéquation notamment, avec la réglementation actuelle relative à l'amortissement minimum.

Dès lors, c'est l'établissement lui-même qui, par notre intermédiaire, a invité ses clients à déposer un dossier de surendettement, ou à saisir le juge afin d'obtenir un délai de paiement pouvant aller jusqu'à 24 mois, en application de l'article 1244-1 du Code Civil. Il a donc été nécessaire de faire preuve de pédagogie auprès de Monsieur et Madame T. pour qu'ils comprennent que leur prêteur n'était pas en mesure de leur faire une proposition satisfaisante, non pas parce qu'il ne le voulait pas, mais parce qu'il ne le pouvait pas.

Nous avons appris par la suite qu'ils avaient effectivement saisi la Commission.

“

Art L311-16 al 2 en matière de crédit renouvelable :  
*«le contrat de crédit prévoit que chaque échéance comprend un remboursement minimal du capital emprunté, qui varie selon le montant total du crédit consenti et dont les modalités sont définies par décret.»*

”

## ■ LES LITIGES PORTANT SUR LES CRÉDITS AFFECTÉS

Avec 79 dossiers, les litiges portant sur des crédits affectés représentent 8 % du total des saisines. En 2013, j'avais reçu 106 réclamations sur ce sujet, soit 7 % des saisines.

Parmi ces dossiers, une trentaine concerne le financement de panneaux photovoltaïques et quatre des éoliennes. Pour ces dossiers, la principale difficulté a bien souvent pour origine le raccordement au réseau EDF, alors que l'emprunteur a signé l'attestation de livraison du matériel et l'autorisation de déblocage des fonds. Bien entendu, la situation empire quand l'entreprise se retrouve en liquidation judiciaire. Le particulier n'a plus, comme seul interlocuteur que son prêteur. Il ne lui est plus possible de se retourner contre son vendeur pour remédier aux insuffisances des installations.

### Cas pratique d'un financement de panneaux photovoltaïques

Monsieur C, par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, nous sollicite au sujet d'un prêt affecté au financement d'une installation photovoltaïque. Il nous indique que son installation n'est pas opérationnelle car les raccordements n'ont pas été effectués. Le fournisseur est injoignable. Dès lors, Monsieur C. considère que c'est à tort que l'établissement a déblocqué les fonds au profit du fournisseur.

Après étude de l'ensemble des éléments contractuels du dossier, nous avons constaté que le procès-verbal de réception des travaux avait été signé par le client. En signant ce document, le client a attesté que les travaux étaient conformes au bon de commande et que l'installation était opérationnelle. Or, c'est sur ce fondement que l'établissement a procédé au déblocage des fonds conformément à son engagement contractuel.

En matière de crédit affecté, l'attestation de fin de travaux est un document essentiel qui doit être validé avec la plus grande précaution, puisque seul le client peut confirmer que les travaux sont conformes et finalisés. Or, bien souvent, ce document est signé à la hâte, au détriment de l'établissement prêteur et du client lui-même.

Dans le cas de Monsieur C, c'est donc à juste titre que l'établissement a procédé au déblocage des fonds au profit du prestataire.

Nous avons toutefois fait part à l'établissement de notre constat que cette attestation ne couvrait pas le raccordement au réseau, alors que celui-ci était spécifiquement indiqué sur le bon de commande. Nous avons considéré qu'il faisait donc partie des éléments financés par le prêteur, et cet aspect-là du chantier ne pouvait être exclu de l'attestation de fin de travaux.

L'établissement a convenu de cette anomalie et a proposé au client l'intervention d'une entreprise qui a finalisé les travaux de mise en service, à sa charge. En effet, la société prestataire avait fait l'objet d'une liquidation judiciaire.



---

Les litiges liés aux crédits affectés sont nombreux, notamment dans le domaine des énergies renouvelables. Les réunions de correspondants ont été pour moi l'occasion de rappeler qu'il leur appartenait de faire preuve d'une grande vigilance à l'égard des prestataires. Je relève toutefois que les établissements ont mis en œuvre, comme le prouve ce cas pratique, des solutions, notamment pour finaliser les travaux de clients qui ont été démarchés par des prestataires défaillants.

## ■ LES INSCRIPTIONS FICP

En 2014, j'ai reçu 77 réclamations portant sur des inscriptions au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP), ce qui représente 7 % du total des saisines, contre 9 % en 2013.

La contestation concerne soit l'inscription elle-même, soit le maintien de celle-ci. Il m'appartient alors de vérifier si les modalités d'inscription ont bien été respectées et si les radiations ont bien été effectuées après régularisation du dossier. Toutefois, je relève dans bien des cas des particuliers qui demandent à être radiés du FICP dès lors qu'ils respectent un plan de remboursement fixé en accord avec leur prêteur après que la déchéance du terme de leur prêt ait été prononcée, rendant ainsi exigible la totalité de leur dette et empêchant par la même la radiation de leur inscription.

Par ailleurs, comme en 2013, j'ai reçu des demandes de radiation d'inscriptions au FICP émanant de professionnels en liquidation judiciaire, pour leurs dettes personnelles.

### Les professionnels et les inscriptions FICP

Un client entrepreneur individuel nous saisit car il est titulaire de deux contrats souscrits pour des besoins personnels, et pour lesquels il est inscrit au FICP par un établissement.

Il souhaite obtenir la radiation de son inscription au motif d'une liquidation judiciaire avec clôture pour insuffisance d'actif. Dans le cas présent, il convient de faire la distinction entre les impayés antérieurs à la date d'ouverture de la liquidation judiciaire et ceux intervenus postérieurement.

En effet, une inscription au FICP au titre d'impayés antérieurs à la liquidation judiciaire est fondée.

Au contraire, une inscription au titre d'impayés postérieurs à la liquidation judiciaire doit être radiée, dans la mesure où l'emprunteur n'est plus autorisé à régler ses créanciers conformément aux dispositions du code de Commerce.

Après instruction, nous constatons que le client avait été inscrit au titre d'impayés antérieurs à la date du jugement d'ouverture de la liquidation judiciaire. Nous lui avons donc expliqué que son prêteur était fondé à maintenir son inscription et que, conformément à la réglementation en matière de FICP, sa radiation ne pourrait intervenir qu'en cas de règlement total de la dette ou à l'expiration d'un délai de 5 ans.

“

Arrêté du 26 octobre 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers Art 8 : « Les informations visées à l'article 6 sont conservées dans le fichier pendant cinq ans à compter de la date à laquelle l'incident est devenu déclarable. Elles sont radiées dès la réception de la déclaration du paiement intégral des sommes dues, effectué en application du II de l'article 6. Les renseignements centralisés sont modifiés ou effacés par la Banque de France dès la réception de l'indication fournie par l'établissement ou l'organisme mentionné à l'article 1er que la déclaration initiale était erronée ».

”

Ainsi, l'essentiel des demandes relatives aux inscriptions au FICP se règle par l'interrogation de l'établissement. Soit l'inscription est justifiée, auquel cas il convient d'en expliquer au client les raisons, soit elle n'est pas fondée et l'établissement procède à une radiation immédiate.

## ■ LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES DE CARTE ET LES ESCROQUERIES

Avec, respectivement 40 et 13 saisines en 2014, les utilisations frauduleuses de carte et les escroqueries demeurent stables en pourcentage d'une année sur l'autre. Pour les utilisations frauduleuses de cartes, il faut distinguer entre les utilisations sur internet de cartes toujours détenues par leur titulaire et les cartes volées.

Dans le premier cas, j'ai relevé plusieurs dossiers difficiles où des transactions répétées ont bien été authentifiées par un code, mais manifestement elles n'ont pas pour origine le titulaire de la carte. Ces transactions apparaissent bien souvent sur un site étranger.

Dans un premier temps, l'établissement doit créditer le compte de son client des sommes contestées, puis vérifier auprès du commerçant en ligne concerné de la régularité de l'opération. Le problème se pose alors quand le commerçant confirme l'opération, et le compte du client est à nouveau débité des montants litigieux.

Pour les cartes volées, les contestations surviennent quand l'établissement prêteur engage la responsabilité de son client dans la conservation et la protection de la carte et de son code confidentiel.

J'ai été amené sur ce point à rendre un avis.

## Avis sur l'utilisation d'une carte volée

Monsieur et Madame R. ont fait appel à la médiation en 2014, au sujet de l'utilisation frauduleuse de leur carte. Dans les faits, les clients avaient laissé un sac contenant notamment leur carte bancaire, dans le coffre de leur véhicule, qui a été fracturé. Ils ont déposé plainte, et ont demandé à l'établissement le remboursement de deux retraits effectués avec cette carte avant l'opposition. L'établissement a refusé, au motif que ces opérations avaient été effectués avec le code secret.

Le Code Monétaire et Financier, article L133-19, pose le principe, en cas d'utilisation frauduleuse **avec utilisation** du code secret, de la prise en charge par la banque, sauf à démontrer que le client a agi frauduleusement, ou n'a pas satisfait **intentionnellement** ou **par négligence grave** à ses obligations.

“

L'article L 133-19 paragraphe I du Code monétaire et financier : « *En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, le payeur supporte, avant l'information prévue à l'article L 133-7, les pertes liées à l'utilisation de cet instrument dans la limite d'un plafond de 150 €* ».

Et Paragraphe IV : « *Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L 133-16 et L 133-17* ».

”

Le seul fait d'une utilisation avec code secret ne permet donc pas à un établissement de s'exonérer de la prise en charge. Pour pouvoir refuser le remboursement, il lui appartient de prouver la négligence ou la faute grave du client.

Malgré une jurisprudence constante et mon intervention, l'établissement n'a pas souhaité revoir sa position et a maintenu son refus de prendre en charge.

“

La Cour de cassation, par deux arrêts, de la chambre commerciale (1) et de la première chambre civile (2) a fait valoir qu'en cas « *de perte ou de vol d'une carte bancaire, il appartient à l'émetteur de la carte qui se prévaut d'une faute lourde de son titulaire, d'en rapporter la preuve ; que la circonstance que la carte a été utilisée par un tiers avec composition du code confidentiel est, à elle seule, insusceptible de constituer la preuve d'une telle faute au sens de l'article L132-3 du Code monétaire et financier* ».

(1) Com. 2 octobre 2007, n°05-19.899

(2) Civ.1ère, 28 mars 2008, n°07-10.186

”

J'ai donc été contraint de rendre un **avis formel** considérant qu'il appartenait à l'établissement de respecter les termes de l'article L133-19 en remboursant les clients après déduction de la franchise de 150 €.

L'établissement a finalement suivi l'avis du Médiateur et a remboursé aux clients les utilisations contestées.

---

## LES LITIGES SUR LE FINANCEMENT D'UN CRÉDIT RENOUVELABLE

Les litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable peuvent être variés. Avec 37 cas, ils représentent 4 % du total des dossiers traités. Il peut s'agir de demandes d'explications sur des opérations enregistrées, notamment quand elles concernent des utilisations spéciales du compte, opérations que les emprunteurs ne comprennent pas toujours au niveau de leurs relevés de compte.

En 2014, les contestations sur les modalités de reconduction annuelle des contrats ont diminué par rapport à l'année précédente où elles s'étaient manifestées pour la première fois, et ne représentent plus qu'une dizaine de cas.

### Litige sur le fonctionnement du crédit renouvelable, le cas du couple qui se sépare.

Une jeune femme nous saisit au sujet de relances effectuées par un établissement. Elle nous indique avoir souscrit avec son conjoint un contrat de crédit il y a plusieurs années, mais précise avoir soldé ce dossier au moment de leur séparation.

Elle estime donc n'être redevable d'aucune somme auprès de l'établissement dans la mesure où depuis, elle n'a pas souscrit de nouveau crédit.

Après examen du dossier, nous constatons qu'il s'agit d'un contrat de crédit renouvelable. Madame a effectivement remboursé les sommes dues au titre de ce crédit **sans toutefois en demander la résiliation**. Par ailleurs, elle n'a pas informé l'établissement de sa nouvelle situation ni de son changement d'adresse.

Ainsi, ce contrat a été renouvelé et son ex conjoint, également signataire, a effectué des utilisations postérieurement à leur séparation.

En sa qualité de co-emprunteur, Madame ne peut s'exonérer de ses engagements à l'égard de son créancier du simple fait d'une séparation. En effet, elle est tenue au même titre que son conjoint au remboursement des sommes dues dans le cadre de ce contrat. Il lui appartient donc de régler solidairement les sommes réclamées.

# Résultat de l'intervention du Médiateur

**A**u moment de la rédaction de ce rapport, 957 dossiers étaient clôturés. Sur ce total, 476 réponses étaient en tout ou partie favorables au requérant et 386 lui étaient défavorables. En plus, pour 95 dossiers, il n'est pas possible de les classer dans un sens favorable ou défavorable.

En 2014, les réponses en tout ou partie favorables au requérant ont concerné 55,30 % des dossiers ayant fait l'objet du classement évoqué ci-dessus, au lieu de 57,70 % en 2013.

Pour les 226 dossiers où il a été possible de chiffrer l'avantage financier pour l'emprunteur, la fourchette des sommes obtenues va de 6,59 € à 26 027,92 €.

Pour les faibles montants, il s'agit bien souvent d'une annulation d'une cotisation ou de frais d'impayés. Quant au dossier pour lequel l'avantage financier s'est chiffré à 26 027,92 €, ce résultat a été obtenu à la suite de l'annulation d'un crédit affecté.

La répartition des dossiers où un avantage financier a pu être précisé est la suivante :

- de 6,59 € à 100 €	<b>92 dossiers</b>
- de 101 € à 1 000 €	<b>99 dossiers</b>
- de 1 001 € à 5 000 €	<b>25 dossiers</b>
- de 5 001 à 10 000 €	<b>8 dossiers</b>
- plus de 10 001 €	<b>2 dossiers</b>



---

Les 476 dossiers dans lesquels il a été donné,  
en tout ou partie, satisfaction au requérant.

---

Thème	Nombre
Problèmes d'assurances	60
Remboursements anticipés	47
Inscriptions au FICP	41
Réclamations sur des prélèvements automatiques	31
Réaménagements de prêt	30
Décomptes	30
Litiges sur du matériel ou des services financés	29
Utilisations frauduleuses de cartes	24
Dossiers contentieux	23
Incidents de compte	19
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	18
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	15
Contestations de souscription d'emprunts	12
Demandes de documents	7
Réclamations sur des frais bancaires	7
Cas d'escroquerie	5
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	2
Divers	76
<b>Total</b>	<b>476</b>

**Les 386 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.**

Thème	Nombre
Problèmes d'assurances	53
Remboursements anticipés	25
Inscriptions au FICP	31
Réclamations sur des prélèvements automatiques	7
Réaménagements de prêt	44
Décomptes	30
Litiges sur du matériel ou des services financés	30
Utilisations frauduleuses de cartes	13
Dossiers contentieux	34
Incidents de compte	8
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	23
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	6
Contestations de souscription d'emprunts	11
Demandes de documents	5
Réclamations sur des frais bancaires	13
Cas d'escroquerie	6
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	12
Divers	35
<b>Total</b>	<b>386</b>

# Les saisines du Médiateur en Ligne

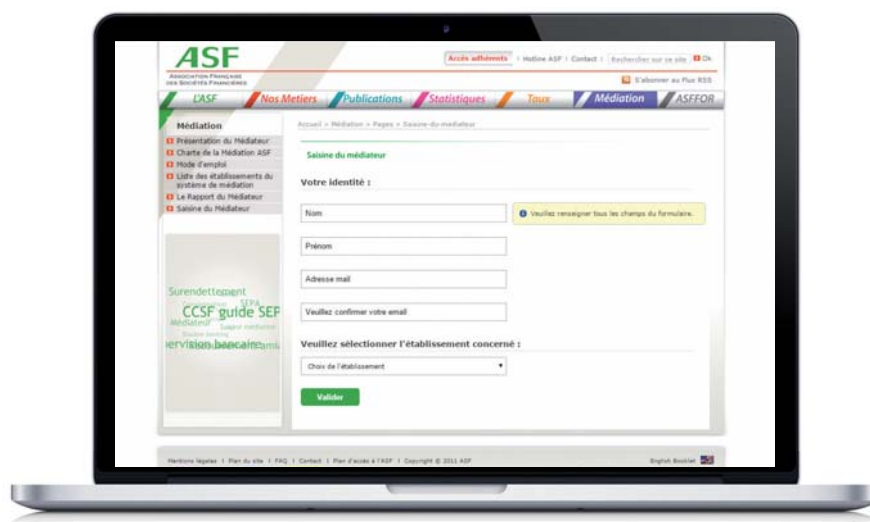
La directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ainsi que le règlement européen du 21 mai 2013 concernant le règlement en ligne des litiges de consommation, qui sera applicable le 9 janvier 2016, imposent aux entités de Règlement Extrajudiciaire des Litiges (REL) l'obligation de mettre à la disposition des consommateurs un dispositif leur permettant d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne.

En conséquence, au second semestre 2014, l'ASF a engagé avec son équipe informatique et un prestataire extérieur un chantier qui a permis de mettre en place un formulaire de saisine en ligne pour son Médiateur. Ce système est opérationnel depuis le **12 décembre 2014**.

Dans l'élaboration de ce formulaire en ligne, il est apparu important de détecter, d'une part les litiges pour lesquels le Médiateur de l'ASF n'est pas compétent en application de la charte de la médiation ASF, et d'autre part, de pouvoir renvoyer les consommateurs vers le bon interlocuteur que ce soit vers un autre médiateur ou bien alors vers le service de réclamation de l'adhérent concerné qui n'a pas été préalablement saisi du litige.

C'est ainsi que les premières étapes du formulaire en ligne permettent de vérifier si la saisine entre bien dans le champ de compétence du Médiateur de l'ASF. Si ce n'est pas le cas, le particulier en est aussitôt informé, et le cas échéant renvoyé vers un autre interlocuteur. Par contre, si sa saisine est recevable, il peut alors exposer son litige au fur et à mesure du développement du formulaire.

Depuis son entrée en fonction, l'équipe de médiation de branche de l'ASF reçoit en moyenne une vingtaine de dossiers par mois grâce au formulaire de saisine en ligne.



[www.asf-france.com/mediation](http://www.asf-france.com/mediation)



# Conclusion

---

**D**ans l'introduction de ce rapport, j'ai mis l'accent sur les critères de qualité indispensables au renforcement de la confiance dans nos procédures. Pour conclure, j'évoquerai, comme autre facteur de confiance, l'attention qu'il convient de porter aux délais de clôture des procédures de résolution des litiges.

Or, le constat que l'on peut faire, cette année, à cet égard est plutôt encourageant.

La baisse du nombre de dossiers éligibles a eu ainsi le double avantage de permettre d'une part de disposer de plus de temps pour instruire des dossiers relevant véritablement de la médiation et d'autre part de réduire sensiblement les délais d'instruction qui sont maintenant, en moyenne, de l'ordre de trois mois.

Ainsi, le réexamen en fin d'année dernière de nos modalités d'intervention, dont il avait été fait état dans mon précédent rapport, a sans aucun doute bien répondu à nos attentes, puisqu'au total cette réforme s'est traduite par la réorientation vers nos correspondants de 291 dossiers qui n'avaient pas été préalablement examinés par ces derniers. Si l'on en juge par les faibles retours constatés par la suite en médiation (47), il est probable que les réclamants concernés ont vraisemblablement pu trouver, assez rapidement, auprès des services consommateurs les réponses leur donnant satisfaction. Cette meilleure coordination entre la médiation et les services consommateurs de nos adhérents a sans aucun doute permis de répondre plus rapidement aux attentes de clients méconnaissant les procédures à suivre.

Par ailleurs, j'ai également noté, et l'on ne peut que s'en féliciter, une meilleure prise en charge des réclamations par certains de nos adhérents, à la suite notamment de réorganisations internes plus propices à ce traitement. De même, certains thèmes de réclamation, ayant fait l'objet de saisine de la médiation les années précédentes, ont été désormais directement traités par nos correspondants.

Cette amélioration du traitement des réclamations, qui est perçue comme l'un des objectifs de la qualité du suivi de la relation clientèle, gagnerait toutefois à être complétée par une approche pédagogique encore trop souvent ignorée. Je déplore ainsi, comme les années précédentes, dans de nombreux cas, l'absence d'explications suffisamment claires pour des clients peu familiers des mécanismes de crédit et des plans de financement. Il en résulte encore trop souvent des incompréhensions, voire des interprétations à l'origine de tensions que quelques commentaires bien conçus auraient permis d'éviter. Mon rôle consiste dans de nombreux cas à formuler autrement les réponses faites par les établissements, en des termes simples plus accessibles aux auteurs de ces réclamations.

Au terme de ces vingt années d'existence, la médiation de l'ASF a répondu à l'attente, autant des adhérents que des associations de consommateurs, de disposer d'un mode de règlement apaisé des litiges. C'est bien dans cet esprit que j'envisage de poursuivre ma mission pour laquelle mon mandat, qui s'est achevé le 1<sup>er</sup> décembre 2014, a été renouvelé pour une période de 3 ans par le Conseil de l'ASF, après consultation des associations de consommateurs adhérentes à la médiation.

Le 4 mai 2015

**Armand PUJAL**

## *Annexe 1 :*

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

## *Annexe 2 :*

*La Charte de la Médiation ASF adoptée en septembre 2014 à la suite d'une concertation entre l'ASF et les associations de consommateurs signataires*

## *Annexe 3 :*

*Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF  
L'équipe du Médiateur de l'ASF*

## *Annexe 4 :*

*La procédure de Médiation*

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

ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	7, place Brant 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
AMUNDI TENUE DE COMPTES	90, boulevard Pasteur	75015 PARIS
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	6 avenue de Provence	75009 PARIS
BANQUE SOLFEA	49, rue de l'Opéra	75083 PARIS CEDEX 02
BMW FINANCE	Le Renaissance- 3, rond point des Saules	78280 GUYANCOURT CEDEX
C.D.G.P. – COMPAGNIE DE GESTION ET DE PRETS	18, rue de Londres	75009 PARIS
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	Immeuble Mogador 6, avenue de Provence	75452 PARIS CEDEX 9
CAISSE SOLIDAIRE	3-5, rue Camille Guérin	59800 LILLE
CAPITOLE FINANCE - TOFINSO	2839 avenue la Lauragaise – B.P 28208	31682 LABEGE CEDEX
CARREFOUR BANQUE	1, place Copernic	91051 EVRY CEDEX
CHOLET DUPONT	16, place de la Madeleine	75008 PARIS
CIFD - CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE DEVELOPPEMENT	26-28, rue de Madrid	75384 PARIS CEDEX 08
CLV – COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES	12, avenue André Malraux	92591 LEVALLOIS-PERRET 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
COFIPLAN	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
COGEFI – CONSEIL DE GESTION FINANCIERE	11, rue Auber	75009 PARIS
COMPAGNIE FINANCIERE DE BOURBON	32bis, rue Claude Chappe BP. 379	97829 LE PORT CEDEX
CORSABAIL	Diamant III, 6 avenue de Paris – B.P. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01
CREALFI	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6 Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS	12, avenue André Malraux	92300 LEVALLOIS-PERRET
CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE	B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LIFT	C/O CA CONSUMER FINANCE Secrétariat Central - B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LOGEMENT	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT	35, rue La Boétie 3 <sup>ème</sup> Etage	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	Succursale France 34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT-GERMAIN-EN-LAYE CEDEX
FINANCIERE D'UZES	10, rue d'Uzès	75002 PARIS
FINANCIERE MEESCHAERT	12, rond-point des Champs Elysées	75008 PARIS

FINANCO	335, rue Antoine de Saint Exupéry Zone de Prat Pip Nord	29490 GUIPAVAS
FL AUTO	6, rue Nicolas Copernic ZA TRAPPES ELANCOURT	78083 TRAPPES
FORTIS LEASE	Immeuble Le Métropole 46-52, rue Arago	92823 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
GMAC BANQUE	1, avenue du Marais BP.175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
GENERAL ELECTRIC FINANCEMENT PACIFIQUE S.A.S.	GE DOM Tour Europlaza - La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE 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	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	ZAC du Cornouiller – 9, rue de Chaponval	78591 BAILLY
MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED	2-4 rue, Paul Cézanne	75008 PARIS
NATIXIS FINANCEMENT	5, rue Masseran	75007 PARIS
OCEOR LEASE REUNION	32, Boulevard du Chaudron BP. 24 SAINTE CLOTILDE	97408 SAINT DENIS MESSAG CEDEX 9
OFINA - OCEANIENNE DE FINANCEMENT	Immeuble Keana 93 rue Dumont d'Urville BP. 40201 Fare Tony	98713 PAPEETE (TAHITI) POLYNESIE FRANCAISE
LOUDART S.A.	10A, rue de la Paix	75002 PARIS
RIA FRANCE	6bis, rue Fournier	92110 CLICHY
PRIORIS S.A.S.	69 , avenue de Flandre	59708 MARCQ EN BAROEUL CEDEX

SAGEFI – S.A DE GESTION ET FINANCEMENT	7, avenue de Toulouse BP. 40006	81470 CUQ-TOULZA
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecoulant	49009 ANGERS CEDEX 01
SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	C/O CA CONSUMER FINANCE B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
SEFIA	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SFPMEI - SOCIETE FINANCIERE DU PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE INTERBANCAIRE	29, rue du Louvre	75002 PARIS
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
SIGUE GLOBAL SERVICES	85, rue du Dessous des Berges	75013 PARIS
SIRCAM - SOCIETE INDUSTRIELLE REGIONALE CREDIT AUMOBILEE ET MATERIEL	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
SOCIETE FINANCIERE DE LA NEF	Immeuble WOOPA 8 avenue des Canuts CS60032	69517 VAULX-EN-VELIN CEDEX
SOCIETE FINANCIERE DE PAIEMENTS	Tour Manhattan - 19ème Etage 5-6, place de l'Iris	92095 PARIS LA DEFENSE CEDEX
SOCRAM BANQUE	2, rue du 24 Février	79092 NIORT CEDEX 9
SOFIPROTEOL	11, rue de Monceau - CS 60003	75378 PARIS CEDEX 08
SOGAMA – CREDIT ASSOCIATIF	75, rue Saint Lazare	75009 PARIS
SOMAFI – SOGUAFI	Zone Industrielle des Mangles	97232 LE LAMENTIN
SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT	5, rue André Lardy	97438 SAINTE-MARIE
SYGMA BANQUE	18, rue de Londres	75009 PARIS
TOYOTA FRANCE FINANCEMENT	Succursale France	92423 VAUCRESSON
UNOFI CREDIT – UNION NOTARIALE FINANCIERE DE CREDIT	7, rue Galvani	75807 PARIS CEDEX 17
VOLKSWAGEN BANK GMBH	Bâtiment Ellipse, 15 avenue de la Demi Lune CS 30001 Roissy en France	95735 ROISSY CHARLES DE GAULLE CEDEX



Conformément aux articles L 316-1 et L 615-2 du Code monétaire et financier et à la recommandation n°2013-10 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013, la charte de la Médiation de l'Association française des Sociétés Financières (ASF) est ainsi rédigée :

## 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.

Depuis mai 1995, l'ASF met à la disposition de ses membres et de leurs clients un Médiateur accessible dans les conditions fixées par la présente charte.

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

## ARTICLE 2 - DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

Après consultation préalable des organisations de consommateurs participant aux travaux de concertation à l'ASF, le Médiateur est nommé et renouvelé par le Conseil de l'ASF pour une durée de trois ans.

Son mandat est irrévocable, excepté pour des motifs graves appréciés contradictoirement par l'instance de nomination.

Il est exclusif de toute autre fonction exercée dans une entité susceptible d'entrer, directement ou indirectement, dans son champ de compétence.

## ARTICLE 3 - MISSION ET MOYENS 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.

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

## 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 en matière d'opérations de banque, de crédit, de services de paiement, de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne conformément aux titres I et II du livre III du code monétaire et financier et 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 aussi compétent pour connaître des litiges rencontrés dans les relations avec les entreprises à propos des ventes à primes et des ventes groupées telles que mentionnées à l'article L.312-1-2 du code monétaire et financier.

Le Médiateur est également compétent pour intervenir :

- pour des litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par un établissement de crédit, notamment en matière d'assurance emprunteur, d'assurance de moyens de paiement ;
- pour des litiges concernant uniquement la mise en œuvre et l'application des mesures d'un plan de surendettement, à l'exclusion de la phase d'adoption dudit plan ;
- pour des litiges portant sur l'application de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation signé le 15 décembre 2006 entre l'ASF et les organisations de consommateurs ;
- pour 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 client qui, après avoir épuisé les voies de recours internes, n'est pas satisfait de la solution proposée par les structures internes de l'établissement chargées du règlement amiable des litiges (agences, services consommateurs...), peut saisir le Médiateur.

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 traitement de la réclamation ou comme un terme à la procédure interne. 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.

Une fois le dossier constitué, le médiateur dispose d'un délai de deux mois pour rendre son avis.

La saisine du Médiateur suspend la prescription dans les conditions prévues par les articles 2238 du code civil et L 316-1 du code monétaire et financier.



---

## ■ ARTICLE 6 - AVIS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur émet son avis en termes simples et motivés, 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 le contrat de crédit ou dans la convention de compte et de services lorsqu'il s'agit d'instruments financiers ou de produits d'épargne. Il est également présenté sur le site de l'ASF

## ■ 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.

# Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF

---

## ARMAND PUJAL

■ **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.

Caissier 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 1er décembre 2012, il a exercé les fonctions de Secrétaire général recouvrant la gestion financière, l'ensemble des activités support et les systèmes d'information.

Depuis décembre 2012, il assure les fonctions de Médiateur de l'ASF et est membre, à ce titre, du Club des Médiateurs de Services au Public\*, et du réseau FIN-NET\*\*.

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

\* Créé en 2002, ce club rassemble les médiateurs d'organisations, d'entreprises, et collectivités qui partagent les mêmes valeurs en matière de médiation. <http://clubdesmediateurs.fr/>

\*\* Réseau européen de traitement extra-judiciaire des plaintes concernant les services financiers. [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm)

# L'équipe du Médiateur de l'ASF

---

■ ALAIN DAIREAUX - Juriste

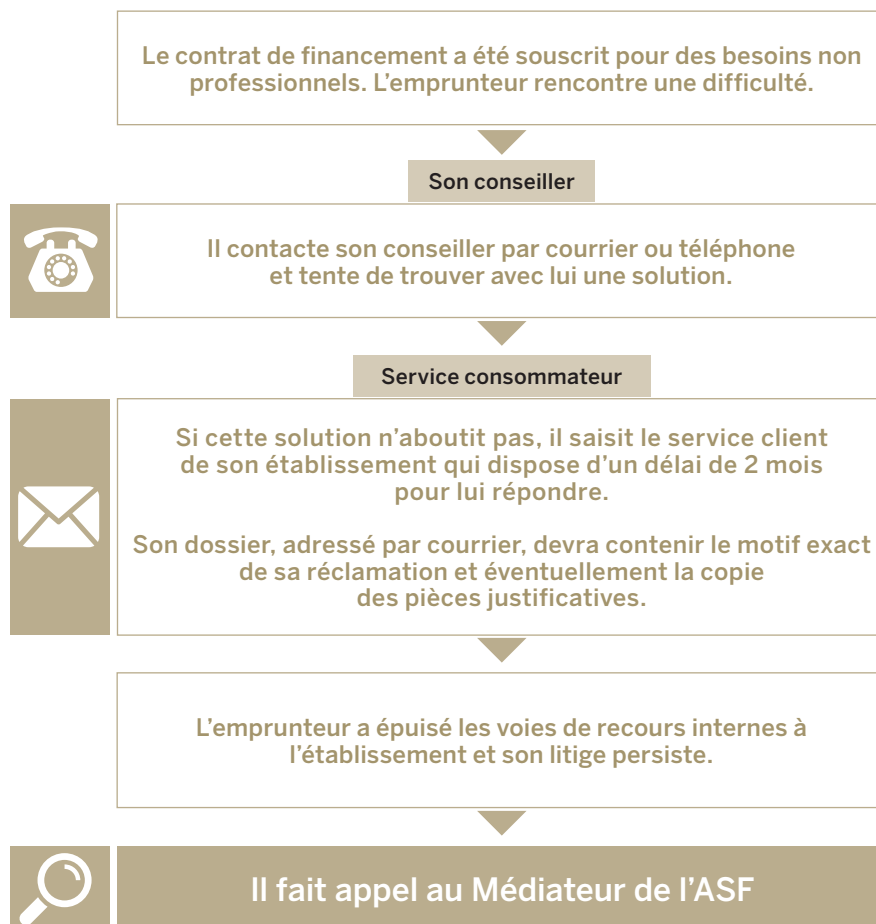
■ FRÉDÉRIQUE GOTTELAND-CAZABAT - Juriste

■ MARILENA VOISIN MANEA - Assistante

■ CAMILLE DOGUET - Apprentie



# La procédure de Médiation



[ ATTENTION ! IL A TROIS CONDITIONS À REMPLIR ]

Son litige ne concerne pas l'élaboration d'un plan de surendettement.

Son litige ne concerne pas une décision d'acceptation ou de refus de financement.

Son litige n'a pas fait l'objet d'une procédure judiciaire ou d'une décision de justice.

*L*e Médiateur se met en relation avec l'interlocuteur direct dont il dispose au sein de chaque établissement ayant adhéré au service de médiation de l'ASF. Dès lors que le Médiateur a rassemblé l'ensemble des éléments du dossier, il dispose d'un délai de 2 mois pour répondre.

Le Médiateur porte directement à la connaissance de chacune des parties, en termes simples et motivés, sa position. Il peut être amené à rendre, en équité, un avis formel si un désaccord persiste au terme de l'instruction du dossier.

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties. Toutefois, il peut être, le cas échéant, communiqué au juge si le litige vient à être porté devant un tribunal.

# ASF

ASSOCIATION FRANÇAISE  
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

**Le Médiateur de l'ASF**  
24, avenue de la Grande Armée  
75854 Paris Cedex 17  
[www.asf-france.com/mediation](http://www.asf-france.com/mediation)