

Le médiateur

AUPRÈS DE L'ASSOCIATION FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES.

Rapport
2024

ASF

ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

Le médiateur

AUPRÈS DE L' ASSOCIATION FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES.



ASF

ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

- 03** Sommaire
- 04** Avant-propos
- 06** Chiffres clés
- 08** Événements de l'année

- 10 L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR**
- 12** Les saisines reçues
- 13** Les saisines traitées
- 14** Les saisines irrecevables et les motifs d'irrecevabilité
- 17** Les saisines recevables

- 18 RÉSULTATS DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR**
- 21** Le suivi des propositions de solution
- 23** Les délais de traitement
- 24** La répartition des litiges traités
- 25** L'aspect financier

- 26 PRINCIPALES QUESTIONS RENCONTRÉES PAR LE MÉDIATEUR**
- 28** Le financement immobilier
- 31** La location avec option d'achat
- 36** Le crédit à la consommation
- 41** La fraude

- 50 ANNEXES**
- 52** Liste des établissements adhérant à la médiation de l'ASF
- 54** Charte de la médiation
- 57** Curriculum vitae du médiateur auprès de l'ASF
- 58** L'équipe du médiateur auprès de l'ASF



Gilles Vaysset

Médiateur auprès de l'ASF.

Pour une médiation accessible et rapide.

L'activité de la médiation de l'ASF a été marquée en 2024 par une augmentation substantielle de la volumétrie, avec une progression du nombre de saisines reçues de 35 % d'une année sur l'autre. Comme j'en évoquais la perspective l'an passé, l'élargissement de son périmètre, résultant de l'adhésion de BNP-PERSONAL FINANCE (et de sa dizaine de filiales ou d'enseignes commerciales) au dispositif de médiation de l'ASF, a effectivement impacté notre activité, et explique environ un tiers de l'augmentation enregistrée, ce qui confirme, par différence, la tendance précédemment constatée d'un recours plus fréquent à la médiation. À périmètre constant, les saisines reçues ont augmenté de 25 %.

En dépit de cette forte hausse, grâce à la bonne organisation de l'équipe, renforcée par l'arrivée d'une juriste en cours d'année, le délai moyen

de proposition de solution du médiateur en réponse aux saisines recevables, auquel j'accorde une attention particulière, s'est modérément allongé, s'établissant à 78 jours (au lieu de 63), niveau encore convenablement inférieur au délai légal de 90 jours. À ce sujet il convient de souligner en particulier la place des accords amiables. Ceux-ci représentent 25 % des dossiers recevables traités, c'est-à-dire que le processus de médiation permet dans un cas sur quatre de dégager rapidement un accord entre les parties, dont le médiateur prend acte quasi instantanément.

La médiation reste donc un moyen extrajudiciaire de règlement des litiges rapide et accessible. Concernant l'accessibilité, il convient de souligner d'une part l'effort d'information des établissements pour rappeler aux consommateurs leurs droits en cas de réponse défavorable à leur réclamation. Néanmoins, beaucoup de saisines nous sont encore adressées de manière prématurée, avant une réclamation formelle à l'établissement ou avant la fin du délai de réponse de ce dernier, de telle sorte que le nombre de saisines irrecevables reste encore très élevé (à 48 %). Nous y reviendrons



**LA MÉDIATION DE L'ASF PREND
TOUTE SA PLACE DANS UN
ÉCOSYSTÈME VIVANT ET ANIMÉ.**

SUR LA FRAUDE AUX PAIEMENTS :

« JE SALUE LES EFFORTS FAITS PAR LES ÉTABLISSEMENTS EN FAVEUR D'UNE PLUS GRANDE INFORMATION DU PUBLIC SUR CES RISQUES, À LA FOIS PAR DES CAMPAGNES GÉNÉRALES DE SENSIBILISATION ET PAR DES MESSAGES INDIVIDUELS PLUS EFFICACES POUR SUSCITER LA VIGILANCE DES CLIENTS AU MOMENT DE LA VALIDATION D'OPÉRATIONS DE PAIEMENT OU DE VIREMENT. RÉDUIRE CE FLÉAU RESTERA NÉANMOINS UN CHANTIER DE LONGUE HALEINE. »

dans le corps du rapport. Nous notons, d'autre part, une nette augmentation des saisines en ligne, qui ont représenté 61% du total, la possibilité de faire appel à nous à travers notre site constituant un facteur de simplification pour le consommateur, mais également de rapidité de traitement, par intégration directe de la saisine dans nos outils de traitement.

Si j'en viens à la nature des sujets rencontrés par les consommateurs et portés à la médiation, les crédits à la consommation et les moyens de paiements restent en tête.

J'attirais l'attention l'an dernier sur les fraudes aux moyens de paiement et les diverses escroqueries (au faux courtier de crédit, au faux conseiller en investissements ou en cryptoactifs) dont ils sont victimes. Je salue les efforts faits par les établissements en faveur d'une plus grande information du public sur ces risques, à la fois par des campagnes générales de sensibilisation et par des messages individuels plus efficaces pour susciter la vigilance des clients au moment de la validation d'opérations de paiement ou de virement. Néanmoins, ces progrès, ainsi que les

avancées de la réglementation (par exemple la loi Neagelen), ont pour l'instant au mieux ralenti la progression des cas. Réduire ce fléau restera un chantier de longue haleine.

La médiation de l'Asf a abordé ce sujet, comme d'autres, avec les autorités de supervision des établissements, Banque de France (en particulier son Observatoire de la sécurité des moyens de paiement) comme ACPR (sa direction du Contrôle des pratiques commerciales). Pour plus d'efficacité, ces échanges se font généralement de manière collective, *via* le Cercle des médiateurs bancaires, dont je souligne la qualité des travaux.

Notre médiation est très active dans ses interactions avec les parties prenantes, qu'il s'agisse des établissements (par exemple lors de la réunion annuelle avec nos correspondants ou lors de visites chez certains adhérents), des clients à travers les associations de consommateurs, ou des autorités notamment la Banque de France et Bercy, que ce soit le CCSF ou la CECMC. La médiation de l'ASF prend toute sa place dans un écosystème vivant et animé.

Une équipe de 7 juristes



87
ÉTABLISSEMENTS
ADHÉRENTS



5 279
SAISINES REÇUES



61%
SAISINES EN LIGNE



52%
DE RECEVABILITÉ
DES DOSSIERS TRAITÉS

La
médiation
en 2024

1 965 propositions de solution

ASF

ET **769**
ACCORDS AMIABLES



78
JOURS DE DÉLAI MOYEN
DE TRAITEMENT



81%
DES LITIGES RÉGLÉS
DANS DES CONDITIONS
ACCEPTABLES POUR
LES DEUX PARTIES



1,264 M€
D'AVANTAGES FINANCIERS
CONSENTIS



Événements de l'année.



18 MARS

Observatoire de la Sécurité des moyens de paiement (OSMP)

« Échanges sur la Sécurité des moyens de paiement », organisé par le Cercle des médiateurs bancaires en présence de Julien Lasalle, secrétaire de l'OSMP

28 MARS 2024

Réunion annuelle des correspondants du médiateur dans les locaux de l'ASF



Formation

13 ET 20 MARS 2024



Formation « La médiation sous l'angle juridique » proposée par le Club des médiateurs de service au public et animée par Marielle Cohen-Branche



Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF)

11 JUIN 2024

Présentation de l'activité du médiateur de l'ASF en réunion plénière du CCSF consacrée à la médiation bancaire

19 JUIN 2024

Participation à la conférence de l'OSMP sur « La sécurité des moyens de paiement à l'ère de l'identité numérique et de l'informatique quantique » présidée par le sous-gouverneur de la Banque de France

LE 18 JUIN 2024

Présentation du rapport annuel du médiateur aux organisations de consommateurs participant aux travaux de concertation de l'ASF

Assemblée générale

12 JUIN 2024

Présentation du rapport annuel du médiateur à l'assemblée générale de l'ASF





Rencontre
7 NOVEMBRE 2024

Échanges virtuels avec l'équipe en charge de la médiation chez REVOLUT

Rencontre
24 SEPTEMBRE 2024

À la rencontre des équipes de CARREFOUR BANQUE à Évry-Courcouronnes

Formation
26 JUIN 2024

Formation « l'actualité du droit de la consommation », proposée par le Cercle des médiateur de service au public, et assurée par Madame le Professeur Sauphanor-Brouillard



cercle des médiateurs bancaires

10 DÉCEMBRE 2024

Échanges avec l'ACPR (DCPC) et le Cercle des médiateurs bancaires : Consultation avant validation de l'enquête sur la mise en œuvre des recommandations de l'OSMP et le remboursement des opérations contestées

Rencontre
11 DÉCEMBRE 2024

Visite de FPE COMPTE NICKEL dans leurs locaux de Nantes

12 DÉCEMBRE 2024

Conférence « Transposition en France de la directive crédit à la consommation : nouvelles contraintes et/ou nouvelles opportunités ? » organisée par la Revue Banque



Formation
18 DÉCEMBRE 2024

Formation « Fraude aux opérations de paiement » Université de Strasbourg, par Jérôme Lasserre Capdeville

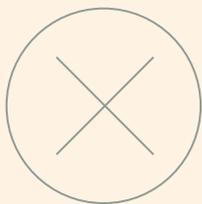


19 DÉCEMBRE 2024

Colloque Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) à Bercy

Journée dédiée à la Médiation de la Consommation en présence des membres de la CECMC et de la DGCCRF

L'activité du médiateur.



12 LES SAISINES REÇUES

13 LES SAISINES TRAITÉES

14 LES SAISINES IRRECEVABLES ET LES MOTIFS

17 LES SAISINES RECEVABLES



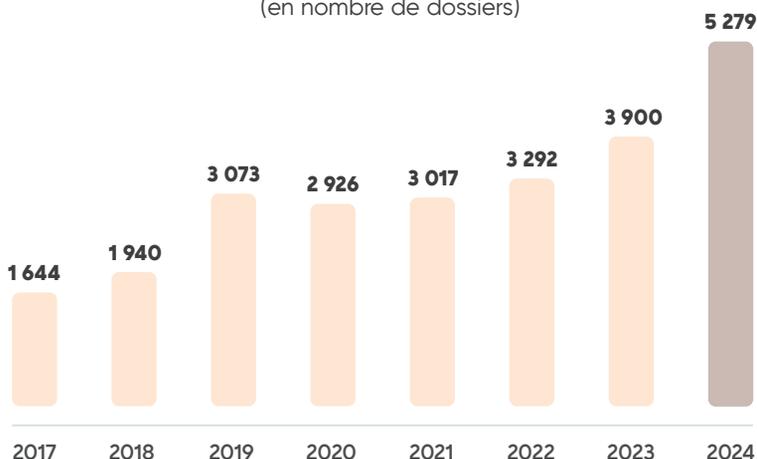
Les saisines reçues.

LA TENDANCE À LA HAUSSE DES SAISINES OBSERVÉE AU DÉBUT DE L'ANNÉE 2024 S'EST CONFIRMÉE.



LA DÉMATÉRIALISATION DES SAISINES PROGRESSE. NOUS AVONS REÇU 3 226 SAISINES VIA NOTRE FORMULAIRE EN LIGNE ET 2 053 PAR COURRIER. CETTE PROPORTION DE 61 % EN FAVEUR DE LA DÉMATÉRIALISATION, SOIT UNE PROGRESSION DE 10 POINTS EN UN AN, MARQUE UNE NETTE ORIENTATION EN FAVEUR DES SERVICES EN LIGNE.

Évolution des saisines reçues par le médiateur de l'ASF
(en nombre de dossiers)



Au-delà d'une tendance générale à un recours plus fréquent à la médiation, cette augmentation s'explique notamment par l'adhésion d'un nouvel établissement et de ses 7 entités à notre médiation et par l'impact significatif de la défaillance d'entreprises, partenaires commerciaux de nos adhérents, les rendant bien souvent les seuls interlocuteurs de consommateurs démunis. La fraude a également généré comme les années précédentes, un nombre important de litiges.

Comme indiqué dans notre rapport annuel précédent, l'augmentation substantielle de la volumétrie a constitué au cours de l'année 2024 un enjeu d'organisation. En moyenne, nous avons enregistré 439 saisines par mois, 110 par semaine et 22 par jour.

La dématérialisation des saisines progresse. Nous avons reçu 3 226 saisines via notre formulaire en ligne et 2 053 par courrier. Cette proportion de 61 % en faveur de la dématérialisation, soit une progression de 10 points en un an, marque une nette orientation

5 279

SAISINES REÇUES EN 2024

+35 %

D'AUGMENTATION
EN UN AN

Les cas dans lesquels le consommateur s'est fait représenter ou assister



en faveur des services en ligne, en rupture par rapport aux années précédentes où l'équilibre était plus marqué.

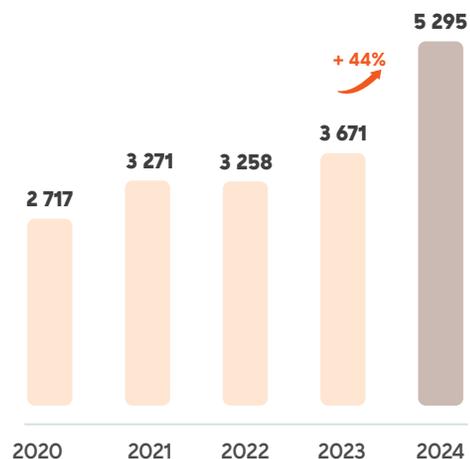
Concernant les requérants, les saisines sont généralement effectuées directement par les consommateurs. Ils sont cependant parfois accompagnés ou représentés dans leur démarche, selon la décomposition ci-dessus. Il est à noter que certains cabinets d'avocats se sont spécialisés dans des domaines tels que l'escroquerie à l'investissement, avec près de 40 dossiers transmis par un même avocat. De même, nous avons reçu des dizaines de saisines « type » concernant des litiges sur le financement d'installations photovoltaïques, gérées par un cabinet spécifique.

Les réclamants peuvent se faire assister, conformément à l'article R612-1 du Code de la consommation qui énonce que « **les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation** ». Cependant, il convient d'être vigilant à ce que cette assistance n'aboutisse pas à rendre la médiation payante pour les consommateurs. Ni à ce qu'une communication active de certains acteurs juridiques sur des cas-types ne conduise à réveiller des affaires passées, au risque de susciter de faux espoirs et d'engorger les médiations avec des litiges parfois forclos depuis plusieurs années.

Les saisines traitées.

L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR DE L'ASF A TRAITÉ 5 295 DOSSIERS ENTRE LE 1^{ER} JANVIER ET LE 31 DÉCEMBRE 2024, ENREGISTRANT AINSI UNE AUGMENTATION DE 44 % PAR RAPPORT À 2023.

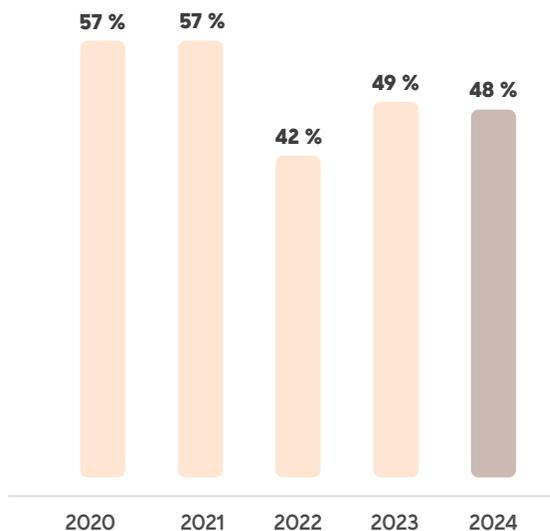
Évolution des dossiers traités
(en nombre de dossiers)



Les saisines irrecevables et les motifs.

SUR LES 5 295 SAISINES TRAITÉES, 2 539 SAISINES SE SONT AVÉRÉES, APRÈS EXAMEN DES PIÈCES FOURNIES, IRRECEVABLES EN MÉDIATION, SOIT UNE PROPORTION DE 48 % DU NOMBRE TOTAL DE SAISINES TRAITÉES.

Évolution des saisines irrecevables traitées en médiation
(en %)



En effet, chaque nouvelle saisine est examinée rapidement afin de déterminer si celle-ci respecte les critères d'admission en médiation prévus par la loi.

Aussi, pour que le médiateur puisse instruire un dossier, doit être vérifié en premier lieu que le requérant est bien un consommateur, agissant pour ses besoins personnels, et que l'établissement est bien adhérent de l'ASF et de sa médiation.

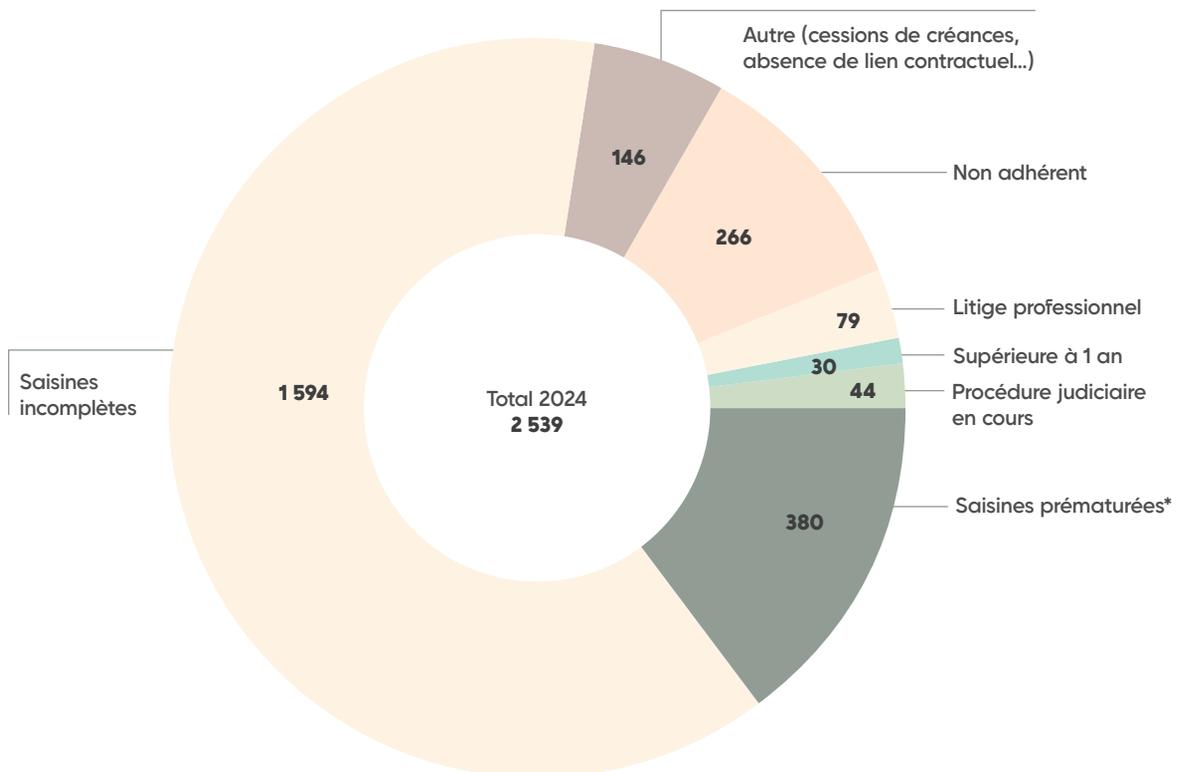
Puis, nous nous assurons que le consommateur a bien respecté l'article L612-2 du Code de la consommation. À défaut, ce dernier reçoit un courrier pour l'informer de l'irrecevabilité de sa demande, et l'orienter en conséquence.

Article L. 612-2 indique qu'« un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1. Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.
2. La demande est manifestement infondée ou abusive.
3. Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
4. Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.
5. Le litige n'entre pas dans son champ de compétence ».

L'importance du taux d'irrecevabilité qui, bien que diminuant tendanciellement, reste élevé, constitue un point d'attention. Pour améliorer la recevabilité des dossiers en médiation de la consommation, nous envisageons plusieurs actions qui pourraient être mises en place en partenariat avec les établissements (cf. encadré p. 16).

Répartition des motifs d'irrecevabilité
(en nombre de dossiers)



*le consommateur n'a pas attendu l'expiration du délai prévu dans le cadre de sa réclamation auprès de l'établissement.

Objectif : Réduction du taux de dossiers irrecevables

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de service, **l'année 2025 sera consacrée à mettre en œuvre les moyens permettant à terme de réduire le taux de dossiers irrecevables.**

Pour atteindre cet objectif, plusieurs leviers seront envisagés :

Clarification des critères de recevabilité

Il s'agira de **définir précisément** les critères d'acceptation des dossiers et de **renforcer leur diffusion** auprès des consommateurs et des professionnels, afin de limiter les erreurs dès la soumission.

Renforcement de l'accompagnement des usagers

Le développement **d'outils numériques plus intuitifs**, couplé à la mise en place d'un **service d'assistance dédié**, permettra de guider les usagers dans la constitution de leurs dossiers et de s'assurer de la complétude des informations fournies.

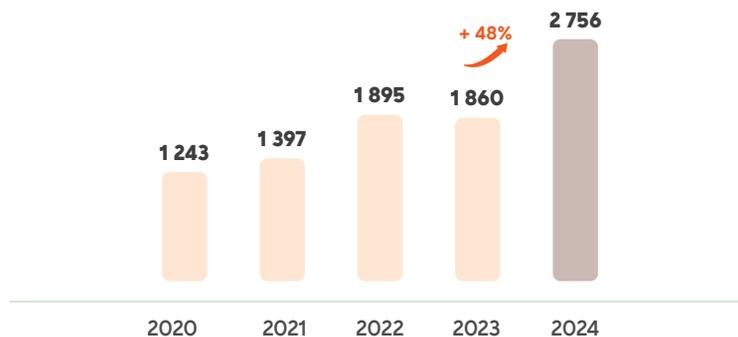
Optimisation des processus et des communications

Une **analyse systématique des dossiers irrecevables** sera menée pour identifier les motifs récurrents de rejet. Ces enseignements permettront **d'ajuster les processus internes** et d'améliorer les supports de communication, en mettant l'accent sur les bonnes pratiques et les erreurs à éviter.

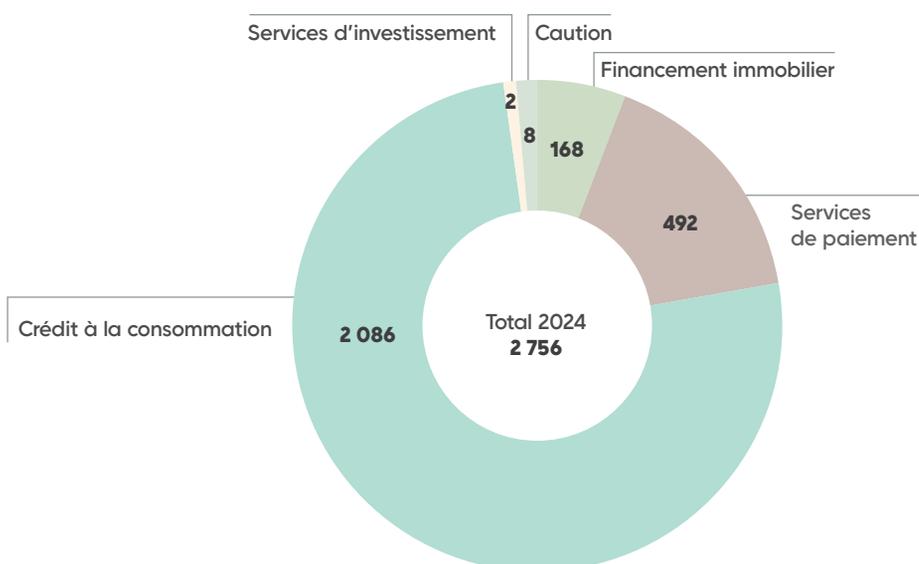
Les saisines recevables.

PARMI LES 5 295 SAISINES TRAITÉES CETTE ANNÉE, 2 756 ÉTAIENT RECEVABLES ET ONT FAIT L'OBJET D'UNE INSTRUCTION APPROFONDIE CE QUI REPRÉSENTE UNE AUGMENTATION DE NOTRE ACTIVITÉ DE 48 %. OUTRE DES ENJEUX D'ORGANISATION, CETTE SITUATION A JUSTIFIÉ UNE ADAPTATION DE NOS EFFECTIFS ET UN RECRUTEMENT EN COURS D'ANNÉE.

Évolution des saisines recevable traitées en médiation
(en nombre de dossiers)



Répartition de ces dossiers par secteurs



Résultats de l'intervention du médiateur.



21 LE SUIVI DES PROPOSITIONS DE SOLUTION

23 LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

24 LA RÉPARTITION DES LITIGES TRAITÉS

25 L'ASPECT FINANCIER



Résultats de l'intervention du médiateur.

LA CECMC* RAPPELLE QUE « TOUTE DEMANDE DE MÉDIATION D'UN CONSOMMATEUR DÉCLARÉE RECEVABLE ET POUR LAQUELLE LE PROFESSIONNEL A ACCEPTÉ D'ENTRER EN MÉDIATION DOIT ABOUTIR À UNE PROPOSITION DE SOLUTION PAR LE MÉDIATEUR À MOINS QUE LES PARTIES AIENT PRÉALABLEMENT TROUVÉ UN ACCORD OU QUE L'UNE DES DEUX PARTIES SE SOIT DÉSISTÉE AU COURS DU PROCESSUS COMME LE PRÉVOIT L'ARTICLE R.612-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION ».

En 2024, sur les 2 756 dossiers traités dans le cadre de notre médiation, nous avons enregistré 769 dossiers clôturés à la suite d'un accord amiable. Dans ces cas, soit l'établissement a spontanément donné satisfaction au client à la suite de nos interrogations, soit les parties ont consenti à un effort commun pour mettre fin au litige. Ces dossiers, généralement traités dans des délais très courts, peuvent néanmoins nécessiter plusieurs échanges, notamment dans la seconde hypothèse. Un courrier est alors adressé aux deux parties, reprenant les termes de l'accord, tout en précisant que celles-ci conservent, comme dans le cas d'une proposition de solution, le droit de saisir les instances judiciaires compétentes susceptibles de rendre une décision différente.



EN 2024, LE MÉDIATEUR A RÉDIGÉ 1 965 PROPOSITIONS DE SOLUTION, CONTRE 1 195 EN 2023. SOIT UNE AUGMENTATION TRÈS CONSÉQUENTE DE 65 %.

In fine, exception faite des 22 cas dans lesquels le consommateur a souhaité se retirer du processus de médiation malgré la recevabilité de son dossier, ce sont 1 965 propositions de solution que le médiateur a rédigées au cours de l'année 2024, soit une augmentation très conséquente de 65 % du nombre de propositions envoyées aux parties (1 195 en 2023).

Celles-ci rappellent systématiquement les éléments de contexte, les prétentions des parties et une argumentation juridique afin de proposer une solution fondée en droit et en équité.

Selon l'article R.612-3 du Code de la consommation, « à défaut d'accord amiable entre elle, il [le médiateur] leur propose une solution pour régler le litige ».

* Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

L'issue de la médiation

Satisfaction	Nombre de réclamations		
	2022	2023	2024
Accord amiable	585	648	769
Réponse ni favorable ni défavorable	63	33	68
Réponse n'allant pas dans le sens du consommateur	728	681	1 307
Réponse partiellement satisfaisante pour le consommateur	319	457	347
Réponse totalement satisfaisante pour le consommateur	164	24	243
Retrait du processus de médiation	36	17	22
Total	1 895	1 860	2 756

Le suivi des propositions de solution.

Le médiateur notifie aux parties sa proposition de solution sur laquelle figure la possibilité d'accepter ou de refuser la solution, dans un délai de 30 jours. En effet, aux termes du dernier alinéa de l'article R.612-4 du Code de la consommation : **« (...) Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci ».**

Les parties sont également informées que l'absence de réponse sera considérée comme une acceptation. Cette valeur donnée au silence relève de la liberté du médiateur mais doit être explicitée. Conformément à la jurisprudence de la CECMC (cf. fiche b07-4) **« L'interprétation du silence de l'une des parties à la solution proposée par le médiateur ne saurait être appréciée au cas par cas. Il appartient au médiateur d'indiquer expressément aux parties, dès l'engagement du processus de médiation,**

si ce silence vaut acceptation ou refus, ainsi que le délai au terme duquel l'acceptation ou le refus sont constatés ».

Dans les faits, la règle du « silence valant acceptation », choisie par la médiation de l'ASF, est un outil efficace pour fluidifier le processus lorsqu'aucune objection n'est formulée, mais elle nécessite une communication claire afin de renforcer la confiance dans le système.



LE TAUX D'ACCEPTATION PAR LES ÉTABLISSEMENTS DES PROPOSITIONS DE SOLUTION EST DE 98 %

LE TAUX D'ACCEPTATION PAR LES CONSOMMATEURS DES PROPOSITIONS DE SOLUTION EST DE 80 %

L'efficacité de la médiation

	En nombre de dossier	En pourcentage
Propositions de solution	1 965	
Acceptées par les deux parties ou silence valant acceptation	1 514	77 %
Refusées par les parties selon le détail suivant :	451	23 %
Consommateurs	418	21 %
Établissements	33	2 %
Les 2	0	

Notons que les 33 propositions de solution refusées par les établissements concernent essentiellement des litiges en lien avec la fraude pour lesquels le médiateur donnait soit totalement soit partiellement raison au consommateur.

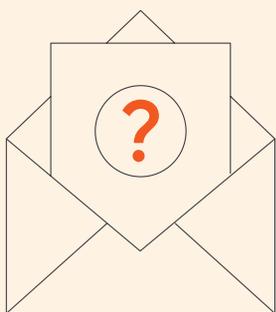


IN FINE, SI NOUS AJOUTONS AUX 1 514 PROPOSITIONS ACCEPTÉES PAR LES DEUX PARTIES, LES 769 ACCORDS AMIABLES SURVENUS DANS LE CADRE DU PROCESSUS DE MÉDIATION, CE SONT 2 283 LITIGES QUI ONT PRIS FIN DANS DES CONDITIONS ACCEPTABLES POUR LES DEUX PARTIES, SUR LES 2 734 LITIGES SOUMIS AU MÉDIATEUR ET MENÉS À LEUR TERME SOIT 81 %, POURCENTAGE LÉGÈREMENT SUPÉRIEUR À CELUI DE L'ANNÉE PASSÉE (78 %).

Durée moyenne nécessaire au traitement des dossiers de médiation.

Le délai moyen de traitement d'un dossier de médiation entre la réception de la saisine et la proposition de solution est de 85 jours.

CE DÉLAI MOYEN SE VENTILE AINSI :

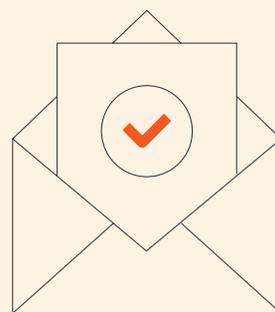


DEMANDE



7 JOURS

entre la date de réception de la saisine et la notification de recevabilité ou d'irrecevabilité, conforme au délai maximum de 3 semaines prévu par l'article L.612-2 du Code de la consommation,



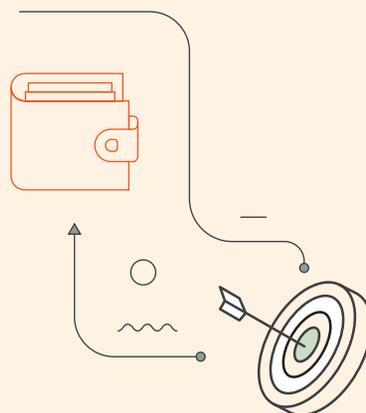
NOTIFICATION DE RECEVABILITÉ

TRAITEMENT



78 JOURS

entre la notification de recevabilité et la proposition de solution. Ce délai supérieur à celui de l'année précédente (63 jours) reste toutefois bien inférieur au délai de 90 jours prévu par l'article R.612-5 du Code de la consommation.



PROPOSITION DE SOLUTION

La durée moyenne de traitement des dossiers demeure donc conforme aux exigences légales. Toutefois, l'allongement du délai de traitement post recevabilité requiert une vigilance particulière.

Dans ce contexte, le renforcement de nos effectifs s'est révélé indispensable pour faire face à l'augmentation du nombre de saisines.

La répartition des litiges traités.

Litiges très fréquents ou qui nécessitent une attention particulière		
Utilisations frauduleuses de carte et vols de carte	624	23%
Escroqueries	327	12%
Litiges sur biens financés	320	12%
Incidents de compte	258	9%
Paiements en N fois	244	9%
Les litiges d'occurrence modérée		
Remboursements anticipés	98	3%
Inscriptions au FICP	69	3%
Litiges sur le fonctionnement des crédits renouvelables	65	2%
Réaménagements de prêts	59	2%
Demandes de documents	51	2%
Restitutions de véhicules en LOA	50	2%
Résiliations de crédit	50	2%
Les litiges occasionnels		
Décomptes	47	2%
Refus de financement	38	1%
Contestations de souscription de prêt	36	1%
Contestations des frais bancaires	35	1%
Solidarité entre co emprunteurs	29	1%
Plans de surendettement	21	1%
Divers	335	12%
Total	2 756	100%

L'aspect financier.

Le médiateur a proposé une compensation financière au profit des consommateurs d'un montant total de **1 357 811 €** réparti ainsi :



À l'issue du processus de médiation, ce sont finalement 1 263 940 € qui ont été effectivement remboursés aux consommateurs, à la suite d'une proposition de solution acceptée par les deux parties ou d'un accord amiable entre elles.

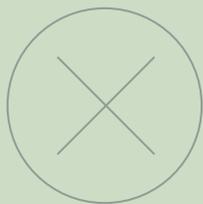
L'avantage financier le plus important est d'ailleurs survenu dans le cadre d'un accord amiable : après plusieurs échanges avec l'établissement concerné par le litige, ce dernier a admis d'annuler deux contrats de crédit affectés au financement de travaux d'isolation pour un montant total de 64 800 €.



L'ANNÉE 2024 A MARQUÉ UNE NOUVELLE ÉTAPE POUR LA MÉDIATION DE L'ASF, AVEC UNE FORTE HAUSSE DES SAISINES, REFLET D'UN RECOURS CROISSANT À CE MODE DE RÈGLEMENT AMIABLE. CETTE ÉVOLUTION, AMPLIFIÉE PAR L'ARRIVÉE DE NOUVEAUX ADHÉRENTS ET DES LITIGES LIÉS À LA FRAUDE OU À LA DÉFAILLANCE D'ENTREPRISES, IMPOSE UNE ADAPTATION CONTINUE DE L'ORGANISATION. LE DÉVELOPPEMENT DE LA DÉMATÉRIALISATION ET LE RENFORCEMENT DES ÉQUIPES ONT PERMIS DE FAIRE FACE À CETTE MONTÉE EN CHARGE, MAIS LE TAUX ENCORE ÉLEVÉ D'IRRECEVABILITÉ MET EN LUMIÈRE LA NÉCESSITÉ D'ACCOMPAGNER DAVANTAGE LES CONSOMMATEURS. DANS CE CONTEXTE, NOTRE MÉDIATION RESTE UN LEVIER EFFICACE DE RÈGLEMENT EXTRA JUDICIAIRE DES LITIGES, AVEC PLUS DE 80 % DES LITIGES RÉGLÉS DE MANIÈRE SATISFAISANTE POUR LES DEUX PARTIES.

POUR L'AVENIR, IL CONVIENDRA DE CONSOLIDER NOS OUTILS, ET DE RENFORCER LA PÉDAGOGIE TANT VIS-À-VIS DES CONSOMMATEURS QU'AVEC LES ADHÉRENTS, AFIN DE PRÉSERVER UN ACCÈS SIMPLE ET RAPIDE À LA MÉDIATION DANS UN CONTEXTE DE FORTE DEMANDE.

Principales questions rencontrées par le médiateur.



28 LE FINANCEMENT IMMOBILIER

31 LA LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT

36 LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

41 LA FRAUDE



Le financement immobilier.



Présentation par
Kabir Balde

En 2024, nous avons traité 168 dossiers en matière de financement immobilier, représentant 7 % des cas examinés. Parmi eux, 69 ont été résolus dans le cadre d'un accord amiable. Deux dossiers ont été retirés du processus de médiation et 27 ont abouti à une proposition totalement ou partiellement favorable. Sur les 97 propositions formulées en l'absence d'accord amiable et de retrait au processus de médiation, 63 ont été acceptées par les deux parties, y compris, dans certains cas, lorsque la proposition était défavorable aux consommateurs.



Une partie des litiges survient lorsque l'établissement financier exige une indemnité de remboursement anticipé (IRA). Les emprunteurs ignorent souvent le véritable impact financier d'un remboursement anticipé et pensent ne devoir rembourser que le capital restant dû, ce qui entraîne de nombreuses contestations. Par ailleurs, certaines situations spécifiques prévues par la loi permettent une exonération

du paiement de cette indemnité. Toutefois, les établissements bancaires ne sont pas toujours informés de la situation personnelle de leurs clients, ou vont interpréter très restrictivement le texte de loi. À cet égard, la médiation permet d'avoir un regard objectif sur les faits et de proposer l'exonération de l'IRA en conformité avec l'esprit de la loi.

Nous recevons également des demandes de mainlevées de garanties oubliées, notamment des inscriptions hypothécaires. Après avoir remboursé leur prêt selon le tableau d'amortissement initial, les emprunteurs ne réclament pas systématiquement les documents de fin de contrat (attestation de fin de prêt et mainlevée de garantie), souvent facturés par les établissements bancaires. Cependant, lors de la revente du bien financé, ces documents deviennent indispensables. Or, lorsque le prêt a été soldé depuis plusieurs années, les établissements peuvent rencontrer des difficultés à fournir ces justificatifs.

Comme chaque année, la question de la solidarité entre les coemprunteurs représente une part incompressible (6 %) des contentieux relatifs au financement immobilier. Bien que cette problématique soit moins répandue, elle met en lumière un manque de compréhension des engagements contractés. En effet, lors d'un divorce, les ex-conjoints s'accordent souvent sur la répartition des charges, attribuant le remboursement du prêt immobilier à celui qui conserve le bien. L'autre conjoint pense alors être libéré de son engagement, alors qu'en réalité, ni un accord amiable ni un jugement de divorce ne peuvent être opposés aux créanciers. Il arrive ainsi que plusieurs années après la séparation, l'ancien conjoint soit sollicité pour des échéances impayées.

D'autres litiges, bien que moins fréquents, concernent notamment la restitution des cotisations versées au Fonds Mutuel de Garantie en cas de cautionnement du prêt, le refus de crédit ou son réaménagement.

PRÉSENTATION DE QUELQUES CAS CONCRETS

RÉGULARISATION D'UN PRÊT IMMOBILIER APRÈS DÉCHÉANCE DU TERME

Monsieur X a sollicité notre intervention auprès de notre adhérent afin d'obtenir la possibilité de régulariser les échéances impayées de son prêt immobilier, d'un montant total de 6 084 euros, et de poursuivre le remboursement de son crédit, malgré la déchéance du terme prononcée le 28 juin 2023.

Il expliquait que ses difficultés financières résultaient de la perte de son emploi liée à la crise du Covid, ce qui l'avait empêché d'honorer ses mensualités. En conséquence, face à cette défaillance dans le remboursement du prêt et à l'incident de paiement qui en a découlé, l'établissement avait prononcé la déchéance du terme de son contrat.

Toutefois, au moment de sa saisine du Médiateur, sa situation financière s'était stabilisée, notamment grâce à une reconversion professionnelle. Compte tenu de cette évolution favorable, le Médiateur a soutenu sa demande auprès de notre correspondant, qui, à titre tout à fait exceptionnel, a accepté d'y donner une suite favorable.

Ainsi, l'établissement a permis à Monsieur X de régulariser ses échéances impayées et lui a proposé un protocole d'accord conforme à ses attentes, lui permettant de poursuivre le remboursement de son prêt.

Sa demande de médiation a donc été résolue dans le cadre d'un accord amiable.

LES EFFETS DU DIVORCE SUR LES CONTRATS DE CRÉDIT IMMOBILIER

Madame Z nous a saisis en raison du litige qui l'oppose à notre adhérent concernant le règlement des échéances de son crédit ainsi que sa demande de désolidarisation.

Elle indiquait que la vente de son bien immobilier avait eu lieu en avril 2021, avec l'accord de l'établissement, et qu'un arrangement avait été conclu avec notre adhérent prévoyant un remboursement mensuel de 150 euros. Toutefois, elle soulignait que l'établissement lui réclamait des échéances d'un montant de 430,36 euros. Elle précisait également être la seule sollicitée pour ces paiements, alors que son ex-conjoint, co-souscripteur solidaire du prêt, bénéficiait d'une situation financière plus favorable.

En conséquence, Madame Z demandait à ce que l'établissement respecte l'accord initial de 150 euros jusqu'à ce que son ex-conjoint soit juridiquement contraint de s'acquitter de sa part des sommes dues.

Après avoir interrogé notre correspondant, il nous a été confirmé que Madame Z honorait bien l'accord de remboursement à hauteur de 150 euros par mois. Cependant, son ex-conjoint ne l'ayant jamais respecté, cela a entraîné une déchéance du terme. Dès lors, notre adhérent maintenait sa position et considérait les sommes réclamées comme justifiées.

L'examen des éléments fournis par les parties nous a permis d'établir que Madame Z et Monsieur X étaient solidairement tenus au remboursement de deux prêts.

Nous avons rappelé que les clauses du contrat indiquait que Madame Z et Monsieur X étaient **« solidairement tenus de l'ensemble des obligations »** résultant des prêts. Or, une séparation ne constitue pas un motif légal permettant d'obtenir une désolidarisation opposable au créancier, y compris lorsqu'un jugement de divorce met à la charge de l'un des conjoints le remboursement du prêt.

À ce titre, nous précisons que la désolidarisation n'est envisageable que sous deux conditions :

- Une demande conjointe des deux co-emprunteurs,
- L'accord explicite de l'établissement prêteur.

Or, en l'espèce, aucun élément du dossier ne fait état d'une telle demande conjointe. En conséquence, l'établissement était fondé à exiger le paiement des échéances du prêt aux deux co-emprunteurs.

Le bien immobilier financé ayant été vendu à l'amiable, l'établissement avait enregistré un remboursement anticipé partiel, à la suite de quoi, la nouvelle échéance s'élevait à 300 euros. Un accord prévoyait le paiement de 150 euros par mois et par co-emprunteur pour solder le reliquat. Si Madame Z a scrupuleusement respecté cet engagement, son ex-conjoint, en revanche, ne s'en est jamais acquitté, entraînant de nombreux impayés.

Selon la combinaison des articles 1217 et 1229 du Code civil, un contrat peut être résilié en cas d'inexécution totale ou partielle de l'une des parties. En outre, l'article 3 des conditions générales du contrat prévoit expressément la possibilité d'une déchéance du terme en cas de défaillance d'un co-emprunteur, permettant ainsi à l'établissement d'exiger le remboursement immédiat du capital restant dû et des intérêts échus, assortis d'éventuels intérêts de retard. En raison de l'accumulation des impayés dus au non-respect des engagements par Monsieur X et de l'absence de désolidarisation, une mise en demeure a été adressée le 7 décembre 2023 à Madame Z, et à Monsieur X. Cette mise en demeure étant restée sans effet, et en l'absence de régularisation du solde débiteur, la déchéance du terme a été valablement prononcée par l'établissement.

Au vu des éléments exposés, Madame Z demeure, à ce jour, solidairement responsable du remboursement intégral des sommes réclamées par notre adhérent, en l'absence de désolidarisation actée.

La location avec option d'achat.

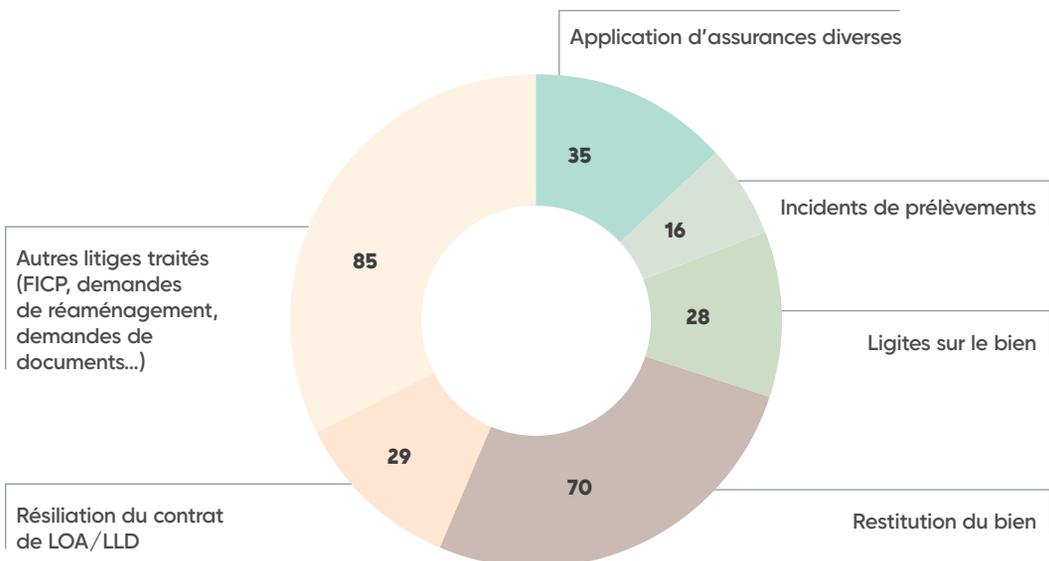


Présentation par
Talia Cohen et Léa Boutrois

En 2024, nous avons traité 263 dossiers qui concernaient des contrats de LOA ou de LLD, ce qui représente une augmentation de 43 % par rapport à l'année 2023 où nous avons traité 184 dossiers en lien avec cette catégorie.

Les motifs de saisine sont variés. Cette année, les principaux litiges rencontrés ont porté sur la mise en œuvre des assurances souscrites, les incidents de prélèvements, les défaillances affectant le bien loué, telles que les pannes ou dysfonctionnements impactant son usage, la restitution des biens loués et la résiliation des contrats.

Répartition des principaux litiges traités en 2024
(en nombre de dossiers traités)



L'augmentation du nombre de dossiers traités en 2024 par rapport à 2023 s'explique principalement par deux types de litiges : la restitution des biens loués, notamment les téléphones portables, et la résiliation des contrats, essentiellement dans le cadre de contrats de location longue durée (LLD). En effet, nous avons traité 20 dossiers en 2024 qui concernaient le financement de téléphones en LLD (alors que nous n'en n'avions traité aucun en 2023), et pour lesquels les réclamants contestaient soit l'indemnité en cas de non-restitution du matériel, soit les frais de réparation lorsque le matériel était restitué en mauvais état.

À ce sujet, la plupart de ces litiges relatifs à la restitution du matériel en mauvais état ont pu être clôturés par des accords amiables, les établissements ayant accepté d'annuler la facturation des frais de réparation.

La restitution des véhicules loués en LOA ou en LLD, et dont les litiges portaient principalement sur la contestation de frais de remise en état des véhicules, facturés aux locataires lors de la restitution de ces derniers, est restée stable avec une cinquantaine de dossiers cette année.

À cet égard, la recommandation du médiateur en 2021 semble porter ses fruits, les consommateurs étant mieux informés lors de la souscription de l'état attendu du véhicule lors de sa restitution.

Les litiges liés à la résiliation de contrats ont également connu une forte hausse cette année, en particulier dans le domaine de la location longue durée de véhicules (LLD). En effet, 29 dossiers portant sur la résiliation de ces

contrats ont été traités en 2024, contre un seul en 2023.

Au cours de l'examen de ces dossiers, nous avons constaté que la plupart de ces litiges portaient sur la contestation de l'indemnité de restitution anticipée, jugée excessive par les locataires. La résiliation anticipée, prévue par les contrats de LLD, remet en cause l'engagement initial du locataire, qui a accepté une durée déterminée de location lors de la souscription.

Cette indemnité vise donc à compenser le préjudice subi par le bailleur du fait de la rupture anticipée, laquelle perturbe l'équilibre économique du contrat.

Celle-ci n'a donc pas vocation à être une simple faculté offerte au locataire, mais bien une exception à la règle, strictement encadrée, ce qui explique les montants parfois conséquents réclamés aux consommateurs pour se libérer de leur engagement..

Si nous avons traité des dossiers pour lesquels l'indemnité de restitution anticipée était justifiée et correctement calculée, nous avons néanmoins traité certains dossiers pour lesquels le calcul de l'indemnité soulevait des interrogations, car il avait pour conséquence un montant total à régler supérieur ou égal à la somme que le locataire aurait réglée s'il avait conservé le véhicule jusqu'au terme du contrat.

Une telle pratique, créant une charge disproportionnée pour le locataire, pourrait être constitutive d'une clause abusive.

PRÉSENTATION DE QUELQUES CAS CONCRETS

ENCADREMENT DE L'INDEMNITÉ DE RESTITUTION ANTICIPÉE EN MATIÈRE DE LLD

Monsieur R. a souscrit un contrat de Location Longue Durée (LLD) auprès d'un établissement le 22 octobre 2022.

Il a ensuite sollicité l'établissement afin de restituer son véhicule neuf mois avant le terme de son contrat prévu pour le mois de mai 2025. L'établissement a accepté cette restitution anticipée sous réserve du paiement d'une indemnité de restitution anticipée.

Toutefois, Monsieur R. a contesté le mode de calcul appliqué par l'établissement, qui intégrait son apport personnel et son bonus écologique, portant son indemnité de restitution anticipée à la somme de 3 289,67 euros. Il estimait en effet que ces éléments n'auraient pas dû être inclus dans le calcul de l'indemnité, arguant qu'aucune disposition contractuelle ne le prévoyait expressément.

Nous avons transmis sa demande de médiation à l'établissement qui maintenait que l'indemnité était tout a fait justifiée contractuellement. Après analyse du dossier, nous avons constaté que son contrat prévoyait bien la possibilité d'une restitution anticipée, sous réserve du paiement d'une indemnité de restitution anticipée calculée selon une formule contractuelle.

Nous avons par ailleurs confirmé à Monsieur R. que son contrat prévoyait bien l'intégration de son apport personnel et de son bonus écologique

dans le calcul de l'indemnité litigieuse. L'établissement avait donc appliqué correctement la formule prévue par son contrat. Néanmoins, nous avons constaté que la formule de calcul de son indemnité intégrait une « somme totale des loyers TTC ».

Or, il s'avère que l'intégration de la TVA dans ce calcul avait pour effet d'augmenter significativement le montant de l'indemnité demandée, la portant à une somme excédant celle qu'il aurait dû régler en conservant son véhicule jusqu'au terme du contrat.

Nous avons alors rappelé à l'établissement que la commission des clauses abusives avait déjà étudié cette problématique, et qu'elle considérait que **« de telles clauses qui imposent de payer les mêmes sommes que le contrat aille ou non à terme quelle que soit la durée restant à courir sont abusives »**.

Par conséquent, le Médiateur a proposé que l'établissement recalcule l'indemnité de Monsieur R. en retirant la TVA. Toutefois, cette proposition de solution n'a pas été acceptée par l'établissement.

Recommandation

Les établissements proposant des LLD doivent veiller à ce que leur clause de restitution anticipée soit conforme aux recommandations de la commission des clauses abusives, afin d'éviter tout déséquilibre contractuel.

LOCATION LONGUE DURÉE ET INCLUSIVITÉ

Madame C. a sollicité notre intervention concernant le refus opposé par un établissement à la demande de souscription d'un contrat de location longue durée automobile au bénéfice de sa fille.

Madame C. expliquait que sa fille se trouvait en situation de handicap, et qu'à ce titre, elle recevait l'Allocation aux adultes handicapés (AAH) à vie, d'un montant mensuel moyen de 630 €, à laquelle s'ajoutait un salaire de 1 200 € perçu dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ayant vocation à se terminer au plus tard en 2025.

Mademoiselle C. avait en effet opté pour un contrat de Location Longue Durée (LLD) de 36 mois, prenant fin en 2027, avec des loyers mensuels de 56 €, ce qui impliquait que le contrat se poursuivrait durant deux années après la fin du contrat d'apprentissage de sa fille. Estimant que la souscription du contrat ne satisfaisait pas aux garanties de solvabilité requises, l'établissement n'a pas fait droit à cette demande.

À ce sujet, les réclamants faisaient valoir que le formulaire de renseignement en ligne ne permettait pas d'intégrer l'AAH, les contraignant à ne renseigner que les bulletins de salaire d'apprenti. Ils y voyaient ainsi une pratique discriminatoire qui empêchait de justifier de revenus plus élevés et excluait donc ses bénéficiaires.

Après examen de ce dossier, il s'avère que l'établissement avait bien tenu compte de l'AAH pour déterminer si Mademoiselle C. présentait une solvabilité suffisante dans le cadre du financement à la suite d'une analyse par les équipes des documents fournis. Il a été néanmoins estimé que, compte tenu du « reste à vivre », la souscription du contrat pouvait aggraver sa situation financière dès lors que son contrat d'apprentissage prendrait fin.

L'établissement retenait que la précarité du contrat d'apprentissage ne présentait pas de garanties suffisantes pour accéder au contrat de financement en cause.

Conformément aux recommandations du Défenseur des Droits, notre adhérent avait bien tenu compte des revenus de Mademoiselle C., AAH comprise, afin d'émettre un avis défavorable au financement.

Sur ce point, nous avons considéré que l'établissement avait usé de la liberté contractuelle qui était la sienne afin de ne pas poursuivre le processus, conformément à l'article 1102 du Code civil.

Néanmoins, nous avons noté que Madame C., sa mère, avait proposé de s'engager en qualité de co-locataire, ou de se porter caution pour ce contrat.

L'établissement a toutefois répondu qu'en raison de limites informatiques, la LLD ne pouvait être souscrite que par un seul locataire.

Ainsi, considérant le désagrément causé par un tel système, et relevant que notre adhérent prévoyait d'élargir son offre afin d'intégrer la co-location et le cautionnement, nous avons estimé qu'il incombait à l'établissement de fournir une solution aux réclamants dans les plus brefs délais, au plus tard à la fin du trimestre suivant la proposition de solution.

Sous réserve d'une analyse de solvabilité recevable, il s'agissait de reconnaître à Madame C. l'accès à la LLD en qualité de co-locataire ou de caution, et de l'évaluer comme tout autre client.

Les deux parties ont donné leur accord à cette proposition.

RESPONSABILITÉ DU CONSTRUCTEUR EN CAS DE VICE-CACHÉ D'UN VÉHICULE SOUSCRIT EN LOA

Monsieur et Madame G. ont sollicité notre intervention à la suite d'un litige rencontré avec leur établissement de financement, auprès duquel ils avaient souscrit un contrat de Location avec Option d'Achat (LOA) pour leur véhicule. Ils indiquaient que leur véhicule avait connu une première panne en octobre 2022, qui avait été partiellement prise en charge par le constructeur du véhicule à hauteur de 92 %.

En mai 2023, une seconde panne, similaire à la première, avait de nouveau affecté le véhicule.

Monsieur et Madame G. estimaient que cette défaillance rendait le véhicule impropre à son usage, et demandaient à l'établissement de prendre en charge les frais de réparation.

Cette situation est très fréquente, les consommateurs n'ayant pas obtenu satisfaction auprès du vendeur s'orientent vers l'établissement responsable du financement afin d'obtenir le remboursement des frais ou la suspension des loyers le temps de l'immobilisation du véhicule.

Toutefois, l'établissement a refusé cette demande, arguant que les réclamants devaient s'adresser directement au constructeur du véhicule.

Après examen du dossier, nous avons constaté que le contrat signé par Monsieur et Madame G. prévoyait effectivement la clause suivante : **« Le locataire est expressément institué mandataire du Bailleur pour exercer en son nom les droits conférés par la garantie constructeur ; ce mandat est donné dans l'intérêt commun et le Locataire exercera contre le vendeur les actions et recours appartenant à l'acheteur. Au cas où le locataire**

constaterait que le bien loué est atteint de vices cachés, il lui appartient en sa qualité de mandataire d'exercer à brefs délais les actions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil »

Nous avons par ailleurs précisé que l'article 1641 du Code civil dispose que : **« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine (...) »**.

De ce fait, le dysfonctionnement qui affectait le véhicule et le rendant impropre à son usage relevait d'une prise en charge par le constructeur (vendeur), conformément à la garantie des vices cachés.

Ainsi, conformément à la clause du contrat citée précédemment, nous avons indiqué à Monsieur et Madame G. qu'en qualité de mandataires, ils étaient subrogés dans tous les droits et actions du bailleur à l'encontre du constructeur, pour l'exercice des actions en garantie des vices cachés.

Nous avons par ailleurs rappelé aux réclamants que cette demande avait déjà été effectuée dans le cadre de la première panne du véhicule, et pour laquelle ils avaient obtenu une prise en charge par le constructeur à hauteur de 92 %.

Recommandation

Les établissements doivent informer les consommateurs qu'en cas de désaccord avec le constructeur, vendeur, ou concessionnaire, ils doivent saisir le Médiateur de la consommation de ce dernier.

Le crédit à la consommation.



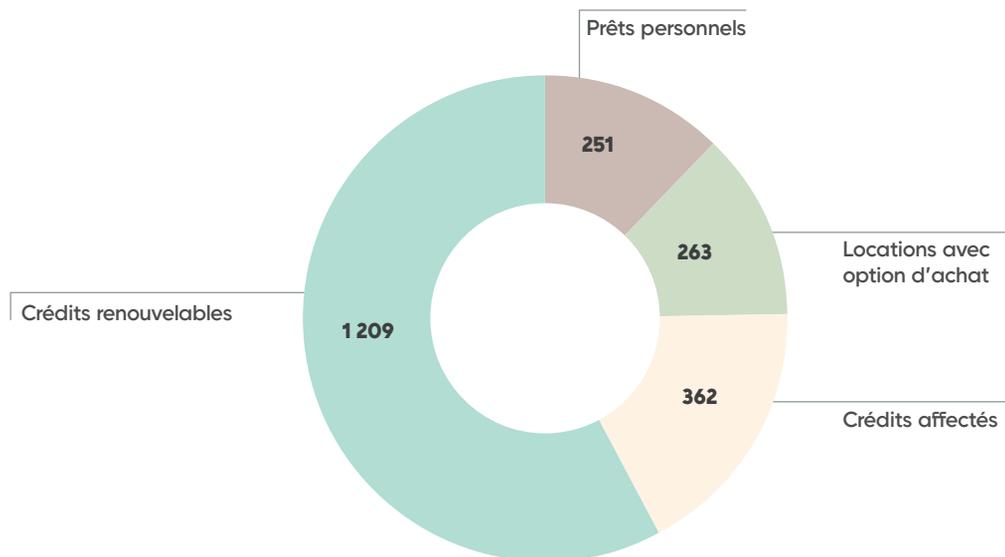
Présentation par
Stéphanie Noah

Le crédit à la consommation est régi par le Code de la consommation, dont l'article L. 311-1 en précise les différentes formes : prêt personnel, crédit affecté, facilité de paiement, découvert autorisé, crédit renouvelable, ou encore la location avec option d'achat. Les articles L. 312-1 et suivants du même code en définissent le cadre, pour les crédits compris entre 200 euros et 75 000 euros.

Malgré une réglementation protectrice, la complexité de certains mécanismes de financement et le décalage entre la compréhension du consommateur et la réalité contractuelle peuvent générer des litiges, qu'il s'agisse d'un différend sur les modalités de remboursement, d'un malentendu sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable, sur le décompte précis des sommes restant dues au titre d'un prêt personnel ou encore l'interprétation d'une clause contractuelle.

L'année 2024 a connu une forte hausse des saisines, avec des dossiers traités au nombre de 2 085 contre 1 386 en 2023, soit une augmentation de plus de 50 %, liée en particulier à l'élargissement du périmètre de nos adhérents. Ces litiges se répartissent principalement entre :

Répartition par type de prêt



Crédits renouvelables.

Avec 1 209 dossiers en 2024, soit 58 % des litiges liés au crédit à la consommation, le crédit renouvelable reste la principale source de litige, très impactée par les cas de fraude à la carte, associée au contrat de crédit, de plus en plus sophistiqués.

En effet, comme en 2023, le litige dominant demeure l'utilisation frauduleuse de la carte de crédit associée au crédit renouvelable

(413 dossiers). Deux situations se présentent : le client valide involontairement des opérations frauduleuses, convaincu d'agir contre le piratage de son compte ; ou le fraudeur, via des techniques de phishing (mails, SMS, appels frauduleux), récupère les informations personnelles et effectue directement les opérations. Dans cette catégorie figurent également les 244 litiges liés au paiement en plusieurs fois, facilité de paiement souvent associée à un contrat de crédit renouvelable.

Crédits affectés.

Avec 362 dossiers traités en 2024 contre 46 en 2023, la hausse spectaculaire des saisines concernant les crédits affectés s'explique d'une part par un changement de périmètre de nos adhérents et d'autre part par une multiplication des saisines par des avocats spécialisés.

C'est le cas des 270 dossiers qui concernent directement le bien financé, majoritairement l'installation de panneaux photovoltaïques.

Les clients sollicitent fréquemment l'annulation du crédit, en invoquant comme griefs : l'absence

de la rentabilité annoncée par le prestataire lors de la souscription du bon de commande, la non-obtention de subventions de l'État (alors que le crédit est juridiquement indépendant de celles-ci) ainsi que la contestation de la signature du contrat, parfois en lien avec des difficultés personnelles ou financières, voire des tentatives de recours sur des dossiers forclos.

Les 92 autres dossiers relèvent de problématiques classiques : décomptes, remboursements anticipés, taux, assurances.

Prêts personnels.

Dans cette catégorie de crédits à la consommation, 251 dossiers ont été instruits en 2024. Parmi eux, 191 dossiers concernent diverses thématiques : erreurs de décompte, taux d'intérêt, assurance, remboursement anticipé, radiation du FICP...

Un litige spécifique se distingue par sa récurrence : l'arnaque au faux courtier, en hausse

significative et portant souvent sur des montants très importants.

Ce type d'escroquerie souligne l'importance d'une vigilance accrue face aux offres de refinancement non sollicitées et appelle à renforcer la sensibilisation des emprunteurs face à ces pratiques.

PRÉSENTATION DE QUELQUES CAS CONCRETS

L'ANNULATION D'UN PRÊT PERSONNEL POUR INSANITÉ D'ESPRIT PRÉSUMÉE ET LE GESTE COMMERCIAL DE L'ÉTABLISSEMENT

Monsieur B. a sollicité notre intervention auprès de l'un de nos adhérents dans le cadre d'un litige concernant la souscription d'un contrat de crédit par son père (Monsieur A.) auprès de l'établissement F.

Il affirmait que ce contrat, conclu en janvier 2020 pour un montant de 6 639,73 euros, avait été signé alors que son père présentait une altération de ses facultés mentales, invoquant ainsi une incapacité juridique à contracter. À l'appui de sa demande, il produisait un diagnostic médical daté d'avril 2019 faisant état d'un trouble de la mémoire, ainsi qu'un jugement rendu en septembre 2022 plaçant son père sous habilitation familiale.

En conséquence, ce réclamant souhaitait obtenir l'annulation du contrat litigieux en raison de l'absence de la capacité juridique à contracter de son père.

L'établissement F n'avait pas fait droit à sa demande, considérant que l'altération mentale n'était ni notoire ni connue au moment de la signature du contrat et soulignait que le jugement d'habilitation était postérieur de plus de deux ans à la date du contrat.

L'article 414-1 du Code civil relatif à la nullité du contrat pour insanité d'esprit dispose que : **« Pour faire un acte valable, il faut être sain d'esprit (...). »** En outre, **l'article 464 du même code** dispose que : **« Les obligations résultant des actes accomplis par la personne protégée moins de deux ans avant la publicité du jugement d'ouverture de la mesure de protection peuvent être réduites sur la seule preuve que son inaptitude à défendre ses intérêts, par suite de l'altération de ses facultés personnelles, était notoire ou connue du cocontractant à l'époque où les actes ont été passés. »**

L'établissement estimait que les conditions de nullité n'étaient pas remplies et considérait, dès lors qu'aucune mesure de protection n'avait été portée à sa connaissance lors de la souscription, avoir respecté les conditions d'octroi du crédit, notamment au regard de l'analyse de solvabilité effectuée.

Nous avons relevé, dans ce cas d'espèce, que le jugement d'habilitation familiale de Monsieur A avait été rendu plus de deux ans après la souscription du contrat de crédit litigieux et qu'au moment de la souscription du contrat, aucun justificatif relatif à la mise sous protection de Monsieur A n'avait été transmis à l'établissement. Enfin, nous avons observé qu'une analyse rigoureuse de la situation financière de Monsieur A, conformément aux conditions d'octroi de crédit, avait été effectuée par l'établissement.

Enfin, nous avons rappelé à ce réclamant que le prononcé de la nullité absolue d'un contrat relève de l'office exclusif du juge.

In fine, au regard des circonstances particulières et sur proposition du médiateur, l'établissement F a accepté, à titre commercial, de rétrocéder les intérêts dus au titre du crédit. Ainsi, le remboursement du crédit par Monsieur A ne portait que sur le capital emprunté, déduction faite des échéances déjà acquittées.

LA FACTURATION DES FRAIS DE RETRAIT À L'ÉTRANGER (EN ZONE EURO)

Monsieur D. nous a saisis dans le cadre d'un litige l'opposant à l'un de nos établissements adhérents concernant la facturation de frais bancaires à hauteur de 3,95 euros.

Ce dernier exposait que, lors d'un séjour en Espagne, il avait effectué un retrait d'un montant de 60 euros et avait été facturé de frais bancaires qu'il considérait injustifiés. Il soutenait que, conformément aux conditions tarifaires de l'établissement, aucun frais ne devait être

appliqué pour les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques situés en zone euro, quel que soit l'établissement bancaire.

Estimant que son établissement bancaire n'avait pas respecté ses propres conditions tarifaires, Monsieur D demandait, en conséquence, le remboursement du montant prélevé et un dédommagement pour le préjudice subi.

L'établissement avait opposé un refus à sa demande au motif que les frais avaient été appliqués par le distributeur et que l'information relative aux frais était indiquée avant la validation de l'opération de retrait.

Nous avons constaté que la facturation ne pouvait être imputée à l'établissement.

En effet, le règlement européen 2019/518 du 19 mars 2019 modifiant le règlement (CE) n°924/2009 concernant certains frais applicables aux paiements transfrontaliers dans l'Union et les frais de conversion monétaire a harmonisé les frais des opérations de paiement en zone euro. Certains opérateurs indépendants de réseaux de distributeurs, notamment ceux non rattachés à une banque, peuvent librement appliquer des frais lors d'un retrait.

Monsieur D. avait effectué son retrait sur un automate Euronet Worldwide, réseau non bancaire, connu pour appliquer des frais variables, indépendamment des conditions pratiquées par la banque du client.

Nous avons estimé qu'aucun manquement contractuel ne pouvait être reproché à l'établissement et avons invité Monsieur D. à se rapprocher directement de cette structure pour toute contestation.

Pour conclure, nous n'avons pas été en mesure de faire une proposition de solution qui convienne au réclamant.

L'ABSENCE DE LA RENTABILITÉ ANNONCÉE PAR LE PRESTATAIRE DES PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES ET SON INCIDENCE SUR LE CONTRAT DE CRÉDIT AFFECTÉ

Monsieur T a sollicité notre intervention auprès de l'un de nos adhérents dans le cadre d'un litige portant sur le rendement des panneaux photovoltaïques installés par la société X (le prestataire), partenaire commercial de l'établissement prêteur.

Monsieur T affirmait avoir souscrit ce projet dans la perspective que la production d'électricité générée lui permettrait d'autofinancer l'installation. Il déclarait avoir expressément informé le prestataire que le remboursement du crédit n'était envisageable qu'en cas de production suffisante. Or, la production constatée était inférieure à celle annoncée, et aucune aide de l'État ne lui avait été versée.

En conséquence, ce client demandait notre intervention auprès de l'établissement aux fins d'obtenir l'annulation du financement sur ce motif.

Dans ce contexte, nous avons d'abord examiné la conformité du crédit affecté au regard des obligations légales pesant sur l'établissement prêteur. En application de l'article L312-16 du Code de la consommation, celui-ci est tenu de vérifier la solvabilité de l'emprunteur avant la conclusion du contrat, à partir d'informations suffisantes, y compris celles fournies par l'emprunteur. L'article L312-17 impose également l'établissement d'une fiche de dialogue, renseignée et signée par l'emprunteur, détaillant ses ressources, charges et crédits en cours.

En l'espèce, un crédit affecté d'un montant de 24 500 euros avait été régulièrement souscrit, après examen des pièces justificatives transmises. La fiche de dialogue renseignée par Monsieur T faisait état de revenus mensuels de 4 100 euros pour 750 euros de charges. Par ailleurs, l'emprunteur avait signé, sans réserve, l'attestation de livraison, permettant le déblocage des fonds.

En vertu d'une jurisprudence récente, notamment l'arrêt de la première chambre civile du 20 décembre 2023, la performance énergétique des panneaux photovoltaïques devait impérativement figurer sur le bon de commande, **sous peine de nullité du contrat de financement affecté**. Cette mention devenait ainsi un élément essentiel du contrat de vente, de sorte que l'établissement prêteur est ainsi tenu de vérifier que cette mention est présente.

Au vu des éléments recueillis, nous n'avons relevé aucun manquement de l'établissement à ses obligations légales et contractuelles.

Toutefois, dans un souci de règlement amiable, l'établissement a consenti, dans le cadre de la médiation, à une réduction du taux d'intérêt, permettant ainsi une diminution des échéances et une économie significative sur le coût total du financement.

LE DÉFAUT DE LIVRAISON D'UNE COMMANDE AVANT LA LIQUIDATION JUDICIAIRE DU VENDEUR ET SES CONSÉQUENCES SUR LA FACILITÉ DE PAIEMENT

Monsieur T. a sollicité notre intervention auprès de l'un de nos adhérents aux fins d'obtenir le remboursement de la somme de 2 171,55 euros correspondant à une commande payée en plusieurs fois sans frais auprès de l'enseigne H, qui avait été placée en liquidation judiciaire.

Monsieur T précisait qu'il n'avait jamais réceptionné sa commande.

En conséquence, ce dernier contestait le maintien du financement en l'absence de livraison.

Du point de vue de l'établissement, un contrat de paiement en plusieurs fois avait été valablement souscrit pour un montant de 2 171,55 euros, correspondant à une commande dont la livraison était prévue à une date fixée à l'avance. Ainsi, conformément au contrat,

cette somme avait été intégralement avancée et versée au commerçant, et Monsieur T s'était engagé en contrepartie à honorer ses échéances de remboursement auprès de l'établissement.

Nous avons observé que le contrat prévoyait que la résolution du contrat de vente (la commande) entraînait celle du crédit.

Au sens de **l'article L641-11-1 du Code de commerce** : « *Nonobstant toute disposition légale ou toute clause contractuelle, aucune indivisibilité, résiliation ou résolution d'un contrat en cours ne peut résulter du seul fait de l'ouverture ou du prononcé d'une liquidation judiciaire. (...)* » Autrement dit, une liquidation judiciaire n'emporte pas automatiquement résolution des contrats en cours, sauf décision expresse du mandataire judiciaire.

L'établissement ne pouvait donc pas procéder au remboursement de la commande en l'absence d'éléments démontrant soit que sa commande avait été annulée, soit que ladite commande n'avait pas été livrée par le vendeur.

À ce titre, le médiateur a proposé que Monsieur T. puisse produire l'un des justificatifs suivants : preuve d'annulation de la commande antérieure à la liquidation, attestation d'absence de livraison délivrée par le liquidateur, ou tout document officiel attestant du non-respect de la vente, en contrepartie de quoi l'établissement s'engageait à rembourser le client des sommes prélevées et à annuler le solde à devoir.

Cette proposition a été acceptée par les deux parties, et, nous avons recommandé à Monsieur T de produire ses justificatifs sans délai, afin que l'établissement se prononce sur l'annulation du financement en plusieurs fois et procède au remboursement attendu.

La fraude.



Présentation par
Amine Mostefai

L'année 2024 a été marquée par une évolution significative des fraudes bancaires, tant en volume qu'en typologie. Parmi les 2 756 dossiers traités, 951 concernaient des fraudes, contre 873 en 2023, soit une hausse de 9 %. Toutefois, cette augmentation doit être relativisée, car la part des fraudes dans l'ensemble des litiges bancaires a diminué, passant de 47 % en 2023 à 35 % en 2024, compte tenu de l'intégration d'un nouvel adhérent à la volumétrie importante qui a surtout généré des saisines liées à des problématiques de crédit.

Les fraudes par utilisation en ligne de carte restent prédominantes, avec 566 dossiers (60 %), suivies des escroqueries (327 dossiers, soit 34 %) et des vols de cartes (58 dossiers, soit 6 %). L'utilisation frauduleuse de carte concerne les opérations non autorisées réalisées sans dépossession physique de la carte bancaire. Nos travaux ont consisté à vérifier que les opérations contestées étaient bien authentifiées selon les critères établis par la directive sur les services de paiement (DSP2) et à examiner l'existence d'une négligence grave ou, plus rarement, d'un comportement frauduleux du consommateur.

Nous avons poursuivi nos échanges avec les établissements bancaires afin qu'ils fournissent des preuves d'authentification plus claires et précises, ainsi que des éléments permettant d'établir une négligence grave. Cette approche rigoureuse vise à assurer une instruction au cas par cas des demandes des consommateurs.

Par ailleurs, la médiation a consolidé son approche en équité, initiée en 2023, afin

de favoriser la résolution amiable des litiges. Cette solution requiert une analyse approfondie des dossiers et une connaissance des méthodes de fraude et des dispositifs d'authentification bancaire propres à chaque établissement afin de déterminer la responsabilité de chacune des parties.

L'année 2024 est également marquée par la fraude à l'enrôlement de cartes bancaires sur des portefeuilles numériques de type *wallet*. Certaines banques permettaient un enrôlement direct via un code SMS sur le *wallet*, sans passage obligatoire par une application sécurisée. Nos investigations ont révélé que ce procédé ne répondait pas aux exigences d'authentification forte. En l'absence de ce dispositif, les établissements ne pouvaient donc pas refuser un remboursement sur le fondement d'une négligence grave, sauf preuve d'une intention frauduleuse du consommateur. À la suite de notre intervention, ces dossiers font généralement l'objet d'un accord amiable, l'établissement prenant en charge la totalité des dépenses liées.

Recommandation

L'enrôlement d'une carte sur une solution de type *wallet* doit nécessairement faire l'objet d'une authentification à deux critères.

Concernant les escroqueries qui impliquent la participation active du réclamant ayant autorisé les opérations, nous avons constaté une recrudescence des fraudes à l'investissement, notamment dans le secteur des cryptomonnaies. Ces fraudes reposent sur des pratiques trompeuses où les victimes, encouragées par des promesses de rendements élevés, investissent sur des plateformes frauduleuses imitant des sites financiers légitimes. Conseillées par de faux experts, elles procèdent à des versements importants. Notre analyse de ces cas s'est concentrée sur la nature des interactions entre le réclamant et le fraudeur afin de déterminer si l'opération pouvait être qualifiée d'autorisée.

Nous avons également observé la persistance de l'arnaque au faux courtier en crédit, qui consiste en une offre fictive de rachat de crédits à taux avantageux. Les consommateurs, séduits par ces offres, transmettent leurs documents bancaires

aux escrocs, qui souscrivent ensuite des crédits à leur insu. Une fois les fonds débloqués, les fraudeurs demandent aux victimes de les virer sur des comptes « séquestres » fictifs, prétendument destinés à solder leurs prêts existants.

Le traitement de ces dossiers a mis l'accent sur l'examen des documents fournis et sur la participation active du consommateur. Bien souvent, ce dernier procédait effectivement au virement des fonds vers les comptes des fraudeurs, rendant le remboursement hautement compromis.

Enfin, s'agissant des vols de cartes, qui impliquent la dépossession physique du moyen de paiement, nous avons rappelé que ce type de fraude ne signifie pas systématiquement que le code secret était conservé avec la carte. Il appartient aux établissements bancaires d'en apporter la preuve. Cette approche rejoint la position adoptée par la jurisprudence.

En conclusion, l'intervention de la médiation en matière de fraude en 2024 a permis le remboursement effectif de 516 590 euros aux consommateurs, soit 41 % du montant total restitué dans le cadre des dossiers traités au cours de l'année.

PRÉSENTATION DE QUELQUES CAS CONCRETS

CRYPTOMONNAIE ET FRAUDE

Monsieur G a saisi la Médiation de l'ASF après avoir contesté des paiements effectués en juillet 2024, d'un montant de 65 203 euros, en suivant des instructions reçues via un SMS frauduleux et un appel d'un tiers se présentant comme un conseiller bancaire, lequel l'incitait à protéger ses fonds, car ceux-ci étaient supposément ciblés par une fraude. Le réclamant a précisé avoir transféré ses fonds et cryptomonnaies vers un coffre sécurisé indiqué par le tiers frauduleux. Après avoir constaté qu'il avait été victime d'une escroquerie, le consommateur a contesté les opérations auprès de l'établissement concerné. Cependant, celui-ci a rejeté sa demande, entraînant ainsi une saisine auprès de notre médiation.

L'instruction du dossier a révélé que le titulaire avait, par visioconférence, échangé avec le tiers se faisant passer pour un conseiller bancaire, et qu'il lui avait partagé son écran, lui permettant ainsi l'accès à des informations sensibles. Nous avons également pu constater que le réclamant ne contestait pas avoir réalisé des virements de cryptomonnaies au moyen de sept ordres de retrait différents, de son portefeuille auprès de la banque vers un portefeuille ou une plateforme externe sans lien avec l'établissement adhérent. Nous avons de surcroît relevé qu'un avertissement lui avait été adressé par ce dernier, lui conseillant de ne pas procéder à ce transfert en cas de doute sur l'identité de son interlocuteur, car la banque pouvait être placée en incapacité de récupérer les sommes versées.

Or, notre examen des faits a permis de souligner que le réclamant avait outrepassé cet avertissement en procédant au transfert des fonds de son portefeuille vers une plateforme tierce, ce qui nous a permis de mettre en exergue le caractère autorisé des opérations.

Enfin, notre analyse a souligné que les virements étaient irrévocables, notamment pour les cryptomonnaies, en raison de leur caractère irréversible sur la *blockchain*.

De ce fait, le Médiateur de l'ASF a considéré que l'établissement n'était pas tenu de rembourser le montant réclamé, et a rendu un avis défavorable au consommateur.

L'ABSENCE D'AUTHENTIFICATION FORTE D'ENRÔLEMENT VIA LE WALLET APPLE PAY

Madame M a saisi le médiateur de l'ASF pour des opérations frauduleuses sur son compte bancaire ayant eu lieu sur une période de 10 jours. Après opposition et contestation des transactions auprès de l'établissement, elle a reçu un refus de remboursement de l'établissement, qui lui indiquait que le paiement avait été validé au moyen de la solution de paiement *Apple Pay*. La réclamante a contesté cette position, au motif que son téléphone Android n'embarquait pas la solution *Apple Pay*, et qu'elle n'avait pas reçu le SMS permettant l'enrôlement de sa carte sur *Apple Pay*. La consommatrice soulignait donc qu'il était impossible qu'elle soit à l'origine de ces opérations d'un montant de 6 270 euros.

Madame M a donc demandé, dans le cadre de sa procédure médiation, le remboursement du montant susvisé.

Nous avons transmis cette demande à notre correspondant au sein de l'établissement concerné, qui a maintenu son refus de rembourser à la réclamante les sommes demandées.

Après instruction du dossier, nous avons pu constater que le processus d'enrôlement de la carte sur *Apple Pay* se faisait par l'ouverture du *Wallet*, puis le scan de la carte depuis celui-ci ou la saisie manuelle des éléments de la carte

bancaire. Un SMS était alors adressé au payeur, avec un code de type SMS OTP pour valider l'enrôlement. Or, nous avons pu déterminer qu'un tel processus ne répondait pas aux critères d'authentification forte tels que prévus par la directive DSP2, seul un critère (celui de connaissance) étant sollicité. Enfin, nous avons également mis en exergue que la réclamante possédait un téléphone Android, qui ne propose pas la solution *Apple Pay*.

De l'ensemble de ces éléments, nous avons pu déduire que les opérations litigieuses ont eu lieu sans que la banque ne prouve que celles-ci répondaient aux exigences d'authentification forte de la directive DSP2. Dans ce cas, il lui appartenait de prouver un agissement frauduleux de la part de la réclamante, la négligence grave étant inopérante. Par ailleurs, aucun élément dans le dossier ne permettait de prouver d'intention frauduleuse de la consommatrice. De ce fait, en application de l'article L133-19-V du Code monétaire et financier « **Sauf agissement frauduleux de sa part, le payeur ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que le prestataire de services de paiement du payeur n'exige une authentification forte du payeur prévue à l'article L. 133-44** » le Médiateur de l'ASF a considéré qu'il appartenait à l'établissement adhérent de rembourser l'intégralité des montants réclamés par la consommatrice, et a donc accédé à la demande de celle-ci. La banque a pris acte de ces conclusions, et les a acceptées, permettant ainsi de solder le litige.

L'AUTHENTIFICATION NÉCESSAIRE DES VIREMENTS RÉALISÉS

Monsieur D a saisi le Médiateur auprès de l'ASF, après avoir constaté des virements frauduleux sur son compte bancaire. Il avait initialement mis en vente un sac sur un site de petites annonces et avait été contacté par un prétendu acheteur, qui lui avait

demandé ses informations bancaires sous prétexte d'un paiement via *Paylib*. Peu après, l'escroc l'a incité à fournir des codes de confirmation sous prétexte d'une erreur de montant.

Dans les jours suivants, deux virements de 2 000 € et 2 500 € ont été effectués vers un bénéficiaire inconnu, sans que le consommateur ait ajouté ce bénéficiaire ni autorisé ces transactions. Le réclamant a alors contesté ceux-ci et demandé le remboursement des sommes détournées à l'établissement bancaire, qui a refusé, arguant que les opérations avaient été authentifiées conformément aux règles de sécurité en vigueur.

Pourtant l'article 133-44 du Code Monétaire et Financier prévoit les cas dans lesquels il convient d'authentifier fortement le client, notamment lorsqu'il accède à son compte en ligne ou initie une opération de paiement électronique. L'établissement a fait valoir que la DSP2 et les textes associés prévoyaient des cas dans lesquels les établissements n'étaient pas tenus d'appliquer une authentification forte du client, notamment lorsqu'un virement est effectué au profit d'un bénéficiaire de confiance.

En effet, ces textes prévoient que « **Les prestataires de services de paiement sont autorisés à ne pas appliquer l'authentification forte du client, sous réserve du respect des exigences générales en matière d'authentification, lorsque le payeur initie une opération de paiement et que le bénéficiaire figure dans une liste de bénéficiaires de confiance préalablement créée par le payeur.** » (Article 13 des normes RTS)

Considérons les deux conditions posées pour l'exemption.

Concernant d'une part les « bénéficiaires de confiance », il nous a semblé difficile d'estimer

que l'ajout d'un bénéficiaire, dès lors qu'il est autorisé après authentification forte, en fasse *ipso facto* un bénéficiaire de confiance. La confiance repose sur une relation longue et on peut légitimement estimer qu'un bénéficiaire en relève lorsque de multiples virements lui ont été envoyés sur une période temporelle suffisante pour constater que ces opérations n'ont jamais été contestées. Aussi, plusieurs virements successifs après l'ajout du bénéficiaire, en l'espèce deux virements très rapprochés, sont de nature à mettre en alerte.

L'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement rappelle à cet égard que **« la DSP2 prévoit qu'il appartient à l'établissement teneur de compte du porteur de protéger ce dernier contre la fraude. Cette disposition implique que l'application d'une exemption ne peut être tenue pour acquise de façon certaine · même si une transaction répond aux critères d'éligibilité du point de vue du bénéficiaire, la banque du porteur peut rejeter son application dès lors qu'elle identifie un risque aggravé pour son client, et alors demander une authentification forte pour sécuriser l'opération. »**

S'agissant de l'initiation du virement par le client, et non par un tiers ayant pu s'introduire dans l'espace client, on a pu observer au cas d'espèce que l'accès à l'espace client n'avait en l'occurrence pas été sécurisé par une authentification forte de sa part, la connaissance du code d'accès constituant le seul critère d'authentification, il n'est pas exclu qu'un tiers ait pu effectuer les virements à son insu.

Au-delà de ces constatations, nous avons examiné l'ensemble des éléments factuels apportés par les deux parties. Il en ressortait que le client avait, préalablement à l'exécution des opérations contestées, communiqué son numéro de carte bancaire et son code confidentiel ainsi que les codes reçus par SMS aux fins de validation de

la prétendue opération de paiement de l'achat à son interlocuteur. Il s'agit pourtant d'informations strictement confidentielles qui ne doivent en aucun cas être communiquées à un tiers.

Par ailleurs, l'établissement a justifié que les codes reçus par le client étaient accompagnés d'un message qui mentionnait clairement que ces codes étaient destinés à l'ajout d'un bénéficiaire sur le compte de son client.

De même, il a été observé que, dans le but de garantir une sécurité accrue, la banque avait instauré un principe de temporisation qui empêche d'effectuer un virement vers un bénéficiaire ajouté dans les 48 heures précédentes. C'est pourquoi les virements n'ont pu être passés que plusieurs jours après l'ajout de ce bénéficiaire.

À cet égard, le client, qui avait reçu un mail de notification de l'ajout du bénéficiaire, et qui affirmait avoir immédiatement compris qu'il était victime d'une escroquerie, n'avait pas contacté sa banque afin de supprimer le nouveau bénéficiaire, ou, a minima, effectué une surveillance attentive de son compte.

En résumé, l'établissement invoque l'authentification forte de l'ajout du bénéficiaire et l'exemption prévue par les textes ainsi que la négligence grave du client tenu des messages qu'il a reçus et des temporisations mises en place. À l'inverse, les deux opérations de virement n'ont pas fait l'objet d'authentification forte, alors que l'accès à l'espace client n'était pas suffisamment sécurisé.

Le client, quant à lui, n'a donc pas validé les deux virements, mais c'est par sa négligence, que l'on peut qualifier de grave au sens jurisprudentiel, que le fraudeur a pu avoir ses codes confidentiels et accéder à son insu à son espace client pour initier ces opérations.

Plus généralement, il apparaît que la réglementation des opérations de paiement ne s'applique pas toujours facilement à des situations parfois complexes. Les choix des critères d'authentification et des exemptions effectués par les prestataires ainsi que l'interprétation de la notion de négligence grave des payeurs laissent ouvertes des zones où l'équité trouve sa place. C'est ce qui justifie que le médiateur exerce un examen attentif qui puisse le conduire parfois à proposer des solutions spécifiques.

Au total, après avoir exposé les règles de droit et la globalité des faits nous avons proposé une solution de partage des responsabilités. En l'occurrence, le client et la banque ont marqué chacun leur accord sur cette proposition de solution.

LE CAS (RARE) DE L'INTENTION FRAUDULEUSE

Monsieur D a saisi la médiation de l'ASF d'un litige concernant des paiements effectués en juillet 2024 avec sa carte bancaire en Corée du Sud pour un montant de 1122,40 euros. Le titulaire de la carte contestait ces opérations, affirmant se trouver en France avec sa fille mineure à ce moment-là et précisant que la carte n'avait été ni perdue ni volée. Les opérations ont été signalées sur la plateforme gouvernementale PERCEVAL et contestées par le réclamant au moyen du formulaire mis à disposition par l'établissement concerné, mais celui-ci a refusé de recrediter les sommes au consommateur, qui a alors sollicité notre concours. Notre correspondant a maintenu son refus de remboursement tout en précisant

que leur client avait déjà bénéficié d'une prise en charge pour des dépenses similaires quelques semaines auparavant.

L'examen du dossier, après réception des pièces provenant des deux parties, a révélé que les opérations avaient été réalisées en mode « sans contact », soit sans authentification forte au sens de la directive DSP2. En conséquence, la responsabilité du consommateur ne pouvait être engagée qu'en cas de preuve d'un agissement frauduleux de sa part.

Alors que le consommateur déclarait, dans le cadre de sa procédure de médiation, se trouver en France à Bordeaux, les connexions à son espace client au moment des faits étaient localisées en Corée du Sud, depuis son téléphone personnel enregistré depuis plusieurs mois auprès de l'établissement. Ce téléphone n'avait été déclaré ni perdu, ni volé, ce qui nous a permis de conclure que l'utilisateur était bien en possession dudit appareil.

De surcroît, une instruction approfondie du dossier a permis de constater que ce consommateur avait publié des photos de lui sur son compte Instagram public, alors qu'il était en vacances... en Corée du Sud pendant la période des paiements contestés, corroborant ainsi les informations des connexions. Nous avons tenté de joindre le réclamant afin d'obtenir de plus amples explications, mais nos tentatives sont demeurées vaines.

En conséquence, le Médiateur de l'ASF a pu caractériser un agissement frauduleux du consommateur relativement aux opérations en question et a considéré que l'établissement n'était pas tenu de rembourser le montant réclamé. Il a donc signifié un avis défavorable au réclamant.

Extrait de mémoire.

« L'obligation de remboursement du prestataire de service de paiement à son client victime de fraude bancaire à la lumière de la médiation de l'ASF ».

Kabir Balde, Master 2 Droit Privé Contrats et contentieux à l'université de Nanterre

Kabir a été alternant au service de la médiation de l'ASF et a brillamment soutenu son mémoire de M2 le 4 septembre 2024 sur le sujet de la fraude. Son intérêt mérite d'en mentionner un extrait.

Le paiement électronique s'est imposé comme un moyen incontournable de transaction, mais il expose les utilisateurs à des risques de fraude. Une opération frauduleuse correspond à un paiement effectué sans le consentement du titulaire du compte, soulevant ainsi la question du remboursement des pertes subies.

Le traitement de la contestation repose alors sur la qualification de l'opération : était-elle autorisée ou non ? Si l'opération de paiement est reconnue comme autorisée, certains plaideurs tentent de rechercher la responsabilité contractuelle du banquier pour obtenir un remboursement, tandis que les établissements bancaires estiment que seule une opération non autorisée peut donner lieu à contestation. Or, la réglementation en vigueur ne définit pas l'opération de paiement autorisée, souvent qualifiée d'escroquerie, étant précisé qu'aucun régime exclusif n'est à ce jour établi.

En ce qui concerne l'opération de paiement non autorisée, il est acquis en jurisprudence que le juge saisi fait application du régime de responsabilité défini aux articles L. 133-18 à L. 133-24 du Code monétaire et financier, qui transposent les articles 58, 59 et 60, paragraphe 1, de la Directive n° 2007/64/CE, à l'exclusion de tout régime alternatif de responsabilité résultant du droit national. Ce régime a fait l'objet d'une harmonisation totale par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) dans son arrêt du 16 mars 2023, « Beobank » (CJUE, 16 mars 2023, aff. C-351/21), excluant ainsi tout régime alternatif

de responsabilité fondé sur le droit national. En conséquence, un utilisateur ne peut invoquer la responsabilité du banquier sur le fondement du devoir de vigilance pour contester une opération non autorisée ou mal exécutée.

Face à la montée des opérations de paiement non autorisées, l'Union européenne a souhaité renforcer la sécurité des paiements et la confiance des consommateurs en mettant en place un cadre juridique européen, notamment avec les directives sur les services de paiement et la monnaie électronique. Le droit français, transposant ces directives dans le Code monétaire et financier, impose au prestataire de services de paiement (PSP) de rembourser son client en cas d'opération frauduleuse, sauf s'il prouve, en plus de l'authentification forte de l'opération de paiement contestée, la négligence grave de ce dernier ou son intention frauduleuse.

D'une part, il doit démontrer que l'opération a été valablement authentifiée selon les exigences de l'authentification forte, c'est-à-dire qu'elle a été enregistrée, comptabilisée et qu'elle ne présente aucune déficience technique. La preuve apportée par le PSP est nécessairement électronique et constitue un écrit au sens de l'article 1365 du Code civil, à condition qu'elle réponde à trois exigences : la lisibilité, garantissant que les informations enregistrées sont compréhensibles par un être humain, la stabilité, assurant leur conservation pendant toute la durée de prescription, et l'inaltérabilité, interdisant toute modification après

leur enregistrement. Cette exigence probatoire a été confirmée par la Cour de cassation, notamment dans un arrêt du 12 novembre 2020, précisant que si le prestataire ne peut prouver l'absence de défaillance technique, il doit rembourser son client.

D'autre part, il lui incombe d'établir que le client a fait preuve de négligence grave, ce qui aurait facilité la réalisation de l'opération contestée. Cette preuve repose sur un faisceau d'indices démontrant que le client a facilité involontairement ou délibérément la fraude.

Cependant, il sied de préciser que la preuve de la négligence grave du client est difficile à rapporter, car elle nécessite la coopération de ce dernier, ce qui place les PSP dans une position délicate, poussant certains doctrinaires à parler de preuve diabolique « *probatio diabolica* ».

En parallèle, l'article L.133-16 du Code monétaire et financier impose au titulaire du moyen de paiement une vigilance accrue quant à la sécurité de ses données personnalisées, telles que ses identifiants, codes et cartes bancaires. Toute atteinte à cette obligation peut être considérée comme une faute et, en cas de négligence grave, justifier un refus de remboursement de la part du prestataire de services de paiement. Aussi, pour obtenir le remboursement auprès du prestataire de service de paiement, les utilisateurs de services de paiement doivent signaler toute opération frauduleuse, sans tarder et dans un délai butoir de 13 mois selon l'article L133-24 du

Code monétaire et financier. Passé ce délai, la contestation devient irrecevable. Toutefois, une contestation tardive mais introduite dans ce délai doit être examinée par le PSP, à charge pour lui de justifier, le cas échéant, son refus de remboursement.

La Cour de cassation a récemment saisi la Cour de justice de l'Union européenne pour clarifier la compatibilité entre l'obligation de remboursement des PSP et le délai de contestation prévu à l'article L.133-24 du Code monétaire et financier.

Il en résulte que le droit encadre ainsi un équilibre entre la charge de la preuve incombant au PSP et l'obligation pour le client d'agir avec diligence afin de prévenir tout risque de fraude.

Cette logique de bonification du cadre juridique des paiements électroniques se matérialise notamment par le renforcement de la sécurité des transactions et la protection des utilisateurs. À titre illustratif, nous pouvons mentionner la future directive DSP3 et le règlement RSP1 qui visent à préciser les obligations des prestataires et des clients en matière de prévention et de gestion des fraudes. Ainsi, la réglementation actuelle cherche à préserver un équilibre entre la protection du consommateur et la responsabilité du prestataire de services de paiement, en imposant à ce dernier une charge de preuve rigoureuse, tout en exigeant du client une attitude vigilante et diligente dans l'utilisation de son instrument de paiement.

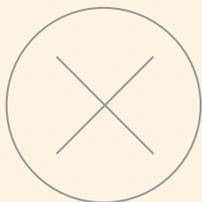


AVEC SES 87 ADHÉRENTS INTERVENANT SUR DES SECTEURS DIFFÉRENTS, LA MÉDIATION ASF COUVRE UNE GRANDE DIVERSITÉ DE THÉMATIQUES, À LAQUELLE S'AJOUTENT LES SPÉCIFICITÉS ET LES STRATÉGIES INTERNES PROPRES À CHAQUE ÉTABLISSEMENT.

NOTRE MISSION PEUT PARFOIS S'AVÉRER COMPLEXE ET NÉCESSITE UNE CONNAISSANCE DE NOS ADHÉRENTS ET DES PRODUITS QU'ILS COMMERCIALISENT : LES ÉCHANGES SONT SOUTENUS, ET LES VISITES RÉGULIÈRES.

CES INTERACTIONS NOUS PERMETTENT DE MIEUX COMPRENDRE LES MODÈLES DE CHACUN, ET AINSI D'ASSURER UN TRAITEMENT DES DOSSIERS À LA FOIS PERTINENT, PERSONNALISÉ ET EFFICACE.

Annexes.



**52 LISTE DES ÉTABLISSEMENTS ADHÉRANT
À LA MÉDIATION DE L'ASF**

54 CHARTE DE LA MÉDIATION

**57 CURRICULUM VITAE
DU MÉDIATEUR AUPRÈS DE L'ASF**

**58 L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR
AUPRÈS DE L'ASF**



Liste des établissements adhérant à la médiation de l'ASF.

ACTION LOGEMENT SERVICES
ALSABAIL-ALSACIENNE DE CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER
AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE
AXA BANQUE FINANCEMENT
BAIL-ACTEA
BMW FINANCE
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE
BOA FRANCE
BPCE FINANCEMENT
BPCE LEASE
BPCE LEASE REUNION
C.G.L. – COMPAGNIE GÉNÉRALE DE LOCATION D'ÉQUIPEMENTS
CA AUTO BANK
CA CONSUMER FINANCE
CAFINEO
CAPITOLE FINANCE – TOFINSO
CARREFOUR BANQUE
CHOLET DUPONT OUDART
COFICABAIL
COFIDIS
COFIPLAN
COGEFI-CONSEIL DE GESTION FINANCIÈRE

COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER
COMPAGNIE FINANCIÈRE DE BOURBON
COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VÉHICULES – CLV
CORSABAIL
CREDIPAR (STELLANTIS FINANCE & SERVICES)
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE
CRÉDIT IMMOBILIER DE FRANCE DÉVELOPPEMENT
CRÉDIT LOGEMENT
CRÉDIT MODERNE ANTILLES GUYANE
CRÉDIT MODERNE OCÉAN INDIEN
CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS
CRÉDIT MUTUEL LEASING
CRESERFI
CRH – CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT
DIAC (MOBILIZE FINANCIAL SERVICES FRANCE)
DIFFUCO
DISPONIS
DOMOFINANCE
ECM – ÉPARGNE CRÉDIT DES MILITAIRES
ÉCUREUIL SERVICE
FCE BANK PLC
FINANCIÈRE D'UZES
FINANCIÈRE MEESCHAERT

FINANCO (ARKÉA FINANCEMENTS & SERVICES)
 FLOA BANK
 FORTIS LEASE
 FPE – FINANCIÈRE DES PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES
 (COMPTE NICKEL)
 FRANFINANCE
 HYUNDAI CAPITAL FRANCE
 LEASYS FRANCE
 LIXXBAIL
 LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATÉRIEL S.A.S.
 LOISIRS FINANCE
 LOOMIS FX GOLD & SERVICES
 LUCKY OLDSTONE
 MACSF FINANCEMENT
 MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE
 MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED
 MY MONEY BANK
 OFINA – OCÉANIQUE DE FINANCEMENT
 OKALI (SOCIÉTÉ FINANCIÈRE DU PORTE-MONNAIE
 ÉLECTRONIQUE INTERBANCAIRE)
 ONEY BANK
 OPEL BANK SA
 PARNASSE GARANTIES
 PERSONNAL FINANCE LOCATION

PRIORIS S.A.S.
 REVOLUT FRANCE
 RIA FRANCE
 SCANIA FINANCE FRANCE
 SEDEF – SOCIÉTÉ EUROPEENNE
 DE DÉVELOPPEMENT DU FINANCEMENT
 SGB FINANCE
 SIAGI – SOCIÉTÉ INTERPROFESSIONNELLE
 ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS
 SOCIALFI
 SOCIETE COOPÉRATIVE IMMOBILIÈRE
 DES ÎLES SAINT PIERRE ET MIQUELON
 SOCIÉTÉ FINANCIÈRE DE LA NEF
 SOCIÉTÉ INDUSTRIELLE RÉGIONALE
 CRÉDIT AUTOMOBILE ET MATÉRIEL
 SOCRAM BANQUE
 SOFIPROTEOL
 SOGAMA – CRÉDIT ASSOCIATIF
 SOMAFI – SOGUAFI
 SOREFI – SOCIÉTÉ RÉUNIONNAISE DE FINANCEMENT
 TOYOTA FRANCE FINANCEMENT
 VOLKSWAGEN BANK GMBH
 YAMAHA MOTOR FINANCE FRANCE
 YOUNITED



Charte de la médiation.

LA PRÉSENTE CHARTE DE LA MÉDIATION AUPRÈS DE L'ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES DÉFINIT LE DISPOSITIF ET LA PROCÉDURE DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION EN CONFORMITÉ AVEC, POUR LA PARTIE LÉGISLATIVE LES ARTICLES L.611-1 À L.616-3 ET POUR LA PARTIE RÉGLEMENTAIRE LES ARTICLES R.612-1 À R.616-2 FIGURANT AU TITRE 1ER DU LIVRE VI DU CODE DE LA CONSOMMATION, AINSI QUE L'ARTICLE 316-1 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER.

ARTICLE 1 – INSTITUTION D'UN MÉDIATEUR

Les adhérents de l'ASF ont mis en place des structures internes de dialogue afin de rechercher des solutions amiables aux litiges survenant avec leur clientèle de particuliers.

Depuis mai 1995, l'ASF met à la disposition de ses membres et de leurs clients un médiateur qui, depuis le 8 avril 2016, exerce ses fonctions de médiateur de la consommation en stricte conformité avec les articles L. 611-2 et suivants du Code de la consommation.

ARTICLE 2 – DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

Après consultation préalable des organisations de consommateurs participant aux travaux de concertation à l'ASF, le médiateur est désigné pour un mandat renouvelable de 3 ans par le Conseil de l'ASF.

Le médiateur auprès de l'ASF est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne. Il exerce sa fonction conformément aux conditions exigées par le titre I^{er} du Livre VI du code de la consommation, conditions reprises dans la présente charte.

ARTICLE 3 – MISSION ET MOYENS DU MÉDIATEUR

La médiation est un mode conventionnel de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux ou transfrontaliers. La mission du médiateur est de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable du différend qui oppose un particulier

à un établissement membre de l'ASF et ayant adhéré à son dispositif de médiation.

Le médiateur de la consommation auprès de l'ASF accomplit sa mission « avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité ». Indépendant, en droit et en fait, le médiateur n'a donc aucun lien hiérarchique avec l'ASF. Son mandat est irrévocable, sauf cas de force majeure. Il ne peut être en situation de conflit d'intérêt et s'engage à signaler toute pression qui serait susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis.

Le médiateur dispose d'une équipe dédiée au traitement des dossiers et d'un budget distinct, et bien adapté, à l'accomplissement de sa mission.

Par ailleurs, le médiateur auprès de l'ASF a des connaissances juridiques suffisantes notamment dans le domaine du droit de la consommation et du droit bancaire régulièrement actualisées.

ARTICLE 4 – CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Le médiateur est compétent pour tout litige relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus en matière d'opérations de banque, de crédits, de services de paiement, de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers, de produits d'épargne, et d'opérations connexes 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, dans le

cadre de la liberté contractuelle et l'absence d'un droit au crédit.

Il est également compétent :

- 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 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 ;
- 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.

ARTICLE 5 – LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

5.1. LA RECEVABILITÉ

La médiation est gratuite pour le consommateur.

Lorsque le médiateur auprès de l'ASF reçoit une demande de médiation, il s'assure de sa recevabilité au regard de l'article L. 612-2 du Code de la consommation. Un dossier pourra donc être admis en médiation lorsque :

- Le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat et n'est pas satisfait de la solution proposée ou n'a pas reçu de réponse à sa demande écrite à l'expiration d'un délai de deux mois, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes ;
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

- Le litige entre dans son champ de compétence défini à l'article 4 de la présente charte.

Le consommateur et le professionnel sont informés par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier, de la recevabilité de la saisine, soit par voie électronique soit par courrier simple.

Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent refuser d'entrer en médiation, ou se retirer à tout moment du processus.

Les parties ont la possibilité de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute autre personne de leur choix, et également de recourir à un expert à leurs frais et ce, à toutes les étapes de la procédure.

La médiation suspend la prescription dans les conditions prévues par les articles 2238 du Code civil et L.316-1 du Code monétaire et financier à compter de la notification de la recevabilité et ce jusqu'à la clôture de la médiation.

5.2 L'INSTRUCTION DU DOSSIER

La saisine du médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le consommateur afin de permettre la communication des informations nécessaires à l'instruction de la demande de médiation.

Le médiateur remplit sa mission de rapprochement des parties et recherche en priorité un accord amiable dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Celle-ci peut être interrompue à tout moment à la demande de l'une des parties, notamment pour saisir la justice.

Les adhérents doivent répondre au médiateur sur le fond du dossier dans un délai d'un mois à compter de la notification de la recevabilité du dossier.

Le médiateur dispose d'un délai de 90 jours à compter de la notification de recevabilité pour instruire le dossier. Ce délai peut, très exceptionnellement, être prolongé en cas de dossier complexe. Il en avise immédiatement les parties.

ANNEXES

Le médiateur instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles il communique directement en tant que de besoin, par mail, par courrier ou par téléphone.

Il transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Comme le médiateur, l'établissement et le consommateur sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation. Des lors, les échanges et documents communiqués ne pourront être divulgués aux tiers ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire, sans l'accord des parties.

5.3 LA FIN DE LA PROCÉDURE

À l'issue de l'instruction du dossier, et à défaut d'accord amiable, le médiateur émet une proposition de solution fondée en droit et en équité qu'il porte à la connaissance des parties en termes simples et motivés par voie postale ou par courrier électronique.

La proposition précise que les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur et qu'elles disposent d'un délai de 30 jours pour notifier leur position au médiateur.

Pour faciliter les échanges, la proposition de solution adressée par courrier contiendra un bordereau de réponse, et la proposition de solution adressée par courrier électronique contiendra un lien qui permettra aux parties de se positionner.

À défaut de réponse, la proposition de solution sera présumée acceptée.

La médiation prend fin :

- En cas d'accord des parties à la proposition de solution : la médiation est close et les parties s'engagent à exécuter la proposition du médiateur de la Consommation. Un courrier de fin de médiation est adressé par courrier électronique ou par voie postale aux parties ;
- En cas de désaccord de l'une des parties, un courrier de fin de médiation est adressé par courrier électronique ou par voie postale aux parties, et celles-ci ont la possibilité de saisir les instances judiciaires susceptibles de rendre une

décision différente. Il est également précisé que le délai de prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois à compter de la lettre de clôture.

ARTICLE 6 – RAPPORT ANNUEL

Chaque année, le médiateur présente et publie un rapport écrit de ses activités. Ce rapport est transmis au président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, au président du Comité Consultatif du Secteur Financier et aux organisations de consommateurs signataires.

Ce rapport est mis à la disposition du public sur son site internet, ou sur demande, sur support durable.

Outre les mentions prévues par l'article R.614-2 du Code de la consommation relatives à l'activité du médiateur, le rapport annuel met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.

Dans le cadre de la médiation de la consommation, le médiateur communique, tous les deux ans au moins, à la CECMC les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-4 du même code.

ARTICLE 7 – 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 avant la survenance d'un litige par une mention sur son site internet, 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.

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Le médiateur dispose d'un site internet fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.

Curriculum vitae du médiateur auprès de l'ASF.



Gilles Vaysset

Depuis le 1^{er} décembre 2023, Gilles Vaysset assure les fonctions de médiateur de l'ASF et est membre à ce titre, du Club des Médiateurs de Services au Public*, et du Cercle des Médiateurs bancaires**. Il a reçu l'agrément de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation le 4 mars 2024.

Diplômes : titulaire d'une maîtrise de droit privé mention droit des affaires, et diplômé de l'Institut d'Études Politiques de Paris (IEP)

Carrière :

Gilles Vaysset a débuté sa carrière à la Banque de France en 1983 où il a d'abord exercé plusieurs fonctions à la Commission bancaire, dans le contrôle sur pièces des établissements financiers puis dans le contrôle sur place d'établissements de crédit. En 1989, il est détaché à la direction du Trésor au ministère de l'Économie et des Finances. Il y occupera plusieurs fonctions tant à Paris, au service des affaires internationales, qu'à l'étranger. En 2004, il devient secrétaire général du Comité des Établissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement (CECEI) et du Comité Consultatif de la Législation et de Réglementation Financières (CCLRF). En 2008, il poursuit son parcours au sein de la Banque de France et devient, en 2013, Directeur Général des Services à l'Économie et du Réseau, puis Secrétaire général de la Banque de France de 2017 à 2022. Il a été conseiller auprès du Gouverneur jusqu'en novembre 2023, avant de devenir Médiateur de l'ASF.

Décoration : Chevalier de la Légion d'Honneur et de l'Ordre national du mérite.

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

** Créé en mai 2015

L'équipe du médiateur auprès de l'ASF.



**Frédérique
Gotteland Cazabat**
Responsable de service



**Talia
Cohen**
Juriste



**Amine
Mostefai**
Juriste



**Florent
Marquet**
Assistant Juridique



**Kabir
Balde**
Juriste doctorant



**Stéphanie
Noah**
Juriste



**Léa
Boutrois**
Juriste

Création | Réalisation

Cithéa.

178 quai Louis Blériot 75016 Paris
+33 (0) 1 53 92 09 00
contact@cithéa.com

cithéa.com

LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE L'ASF

24, avenue de la Grande Armée

75854 Paris Cedex 17

<https://lemediateur.asf-france.com/>

ASF

ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES