

RAPPORT

DU MÉDIATEUR

ANNÉE 2009

RAPPORT

DU MÉDIATEUR

ANNÉE 2009

INTRODUCTION

Largement diffusé, ce rapport touche un lectorat en bonne partie renouvelé chaque année. Je prie donc les lecteurs les plus fidèles (de par leurs fonctions) de bien vouloir excuser ce qui leur paraîtra redites, mais qu'il est nécessaire de faire découvrir aux nouveaux lecteurs.

Il est en effet indispensable de rappeler brièvement chaque année les principales caractéristiques de la médiation ASF et de son mode de fonctionnement.

En premier son caractère précurseur, puisqu'elle est née de la volonté des établissements, et a commencé à fonctionner en 1995, soit 13 ans avant que la loi ne fasse obligation aux établissements de crédit de mettre en place un médiateur pour les crédits aux particuliers.

Ensuite son caractère original, puisqu'elle est le fruit d'une collaboration entre les établissements ASF et les principales associations de consommateurs, lesquelles participent non seulement à l'élaboration du règlement et au suivi de son application, mais également à la désignation du Médiateur, lequel ne peut être nommé sans leur accord.

Enfin, médiateur de branche professionnelle, et donc totalement indépendant de chacune des sociétés ayant reconnu sa compétence, le Médiateur ASF a une vision des litiges, et de leurs causes, qui dépasse le cadre de l'activité de chaque établissement.

Cette antériorité par rapport à la loi, ces caractéristiques, et la personnalité de mes prédécesseurs, ont fait que s'est développée, et rapidement consolidée, une pratique de la médiation où a toujours primé la volonté d'apporter à chaque cas une solution concrète, équitable et effective, dans le cadre d'un processus de la plus grande simplicité et accessibilité.

Cette simplicité et cette accessibilité on les retrouve également dans la prise en considération des demandes non justifiées et l'effort pédagogique dans les réponses négatives apportées aux demandeurs concernés.

C'est notamment dans cet esprit que nous nous sommes interrogés à plusieurs reprises sur l'intérêt qu'il y aurait à faire nôtre le schéma généralement admis, selon lequel ne peuvent être recevables à la médiation que les litiges pour lesquels toutes les voies de recours proposées par les établissements ont été préalablement épuisées. Une telle rigueur procédurale n'a pas paru souhaitable, pas plus qu'elle ne l'avait semblé dans le passé.

Certes, je renvoie effectivement vers l'établissement concerné les demandeurs dont la formulation même de la requête me donne la certitude que l'établissement n'a pas été saisi préalablement, par exemple les cas où le demandeur indique m'écrire parallèlement à sa demande au service consommateurs de l'établissement.

Par contre j'accueille toutes les autres requêtes, sans chercher à vérifier que le demandeur a bien parcouru toutes les étapes précédentes, et ceci pour plusieurs raisons.

Tout d'abord il me paraît essentiel de préserver pour les clients la perception de simplicité dans l'accès au système ASF de traitement des litiges.

Lui conférer l'aspect d'un parcours rigidement balisé, dont il faut absolument franchir toutes les étapes, et dans le bon ordre, me paraît d'autant moins souhaitable que bon nombre de demandeurs ont véritablement de grosses difficultés face aux démarches formelles et plus encore face à l'écrit.

Ensuite, il est des problèmes dont la solution devient de plus en plus difficile au fur et à mesure du temps qui passe. Alertés par le Médiateur, les établissements sont toujours plus réactifs que face à la simple plainte d'un client.

Enfin, il est des situations où il serait humainement insupportable d'imposer au demandeur une démarche et un délai supplémentaire.

Pour les mêmes motifs, s'agissant du fond du litige, j'accueille toutes les requêtes à l'exception de celles ayant trait à la tarification ou aux refus de crédit.

Cela me conduit à ouvrir et instruire des dossiers pour lesquels la compétence des médiateurs bancaires fait débat, tels par exemple les litiges portant sur la mise en place ou la gestion des plans de surendettement.

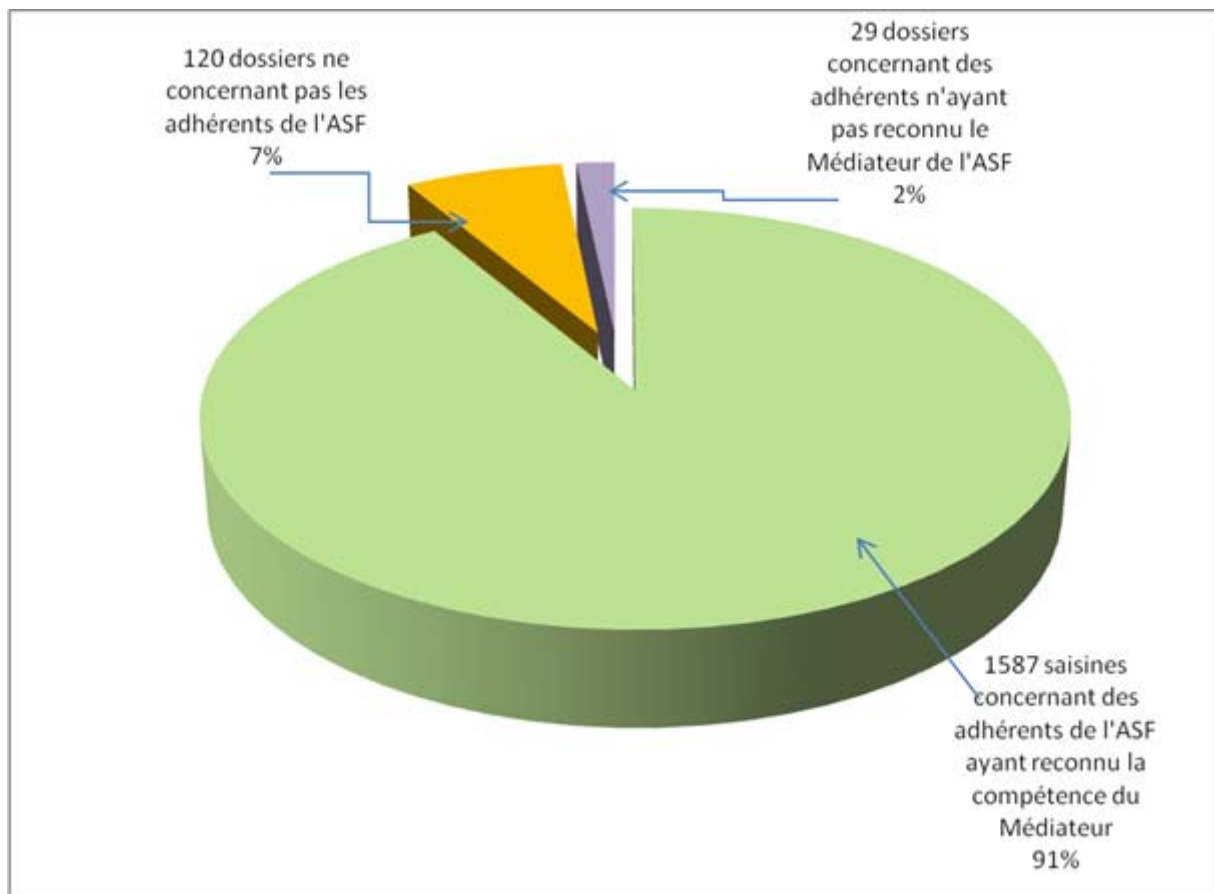
Les relations de confiance qui au fil des années se sont instaurées entre le service de médiation ASF et ses correspondants dans les établissements font que ces questions de compétence du Médiateur, compétence procédurale ou compétence au fond, n'ont jamais été invoquées par un établissement pour remettre en cause la saisine du Médiateur.

Il faut souligner cette ouverture et ce pragmatisme des établissements adhérents au système de médiation ASF, qui permet d'évacuer les questions de forme pour s'intéresser directement au fond du dossier.

Ainsi, tant que cette politique d'ouverture large de la médiation ASF aux clients des établissements concernés convient à ces établissements adhérents ainsi qu'aux associations de consommateurs partenaires, je ne vois aucune raison de la modifier.

1 L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE L'ASF EN 2009

Répartition des 1736 demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2009



Au cours de l'exercice 2009, le Médiateur a été saisi de 1 736 litiges - soit une moyenne de 145 par mois - contre 1 337 l'année précédente, près de 30% en plus.

Ainsi, comme annoncé, l'augmentation d'activité observée les années précédentes s'est poursuivie.

Il se confirme que les consommateurs, de plus en plus alertés sur leurs droits (réels ou supposés) sont de plus en plus enclins à les faire valoir. Et ils recourent de plus en plus fréquemment à la Médiation pour rechercher, dans un processus rapide, souple et gratuit, des solutions efficaces aux litiges de la vie courante.

Cette évolution du comportement des consommateurs - revendication plus affirmée et plus souvent exprimée, recherche de solution non judiciaire au conflit - suscite d'ailleurs une offre "marchande" de médiation qu'il est facile d'observer notamment sur internet.

J'ai déjà été questionné par des emprunteurs qui s'interrogeaient sur la supériorité de cette prestation commerciale par rapport à la médiation bancaire.

Outre leur aspect onéreux, il est évident que ces offres ne peuvent pas rendre aux consommateurs les services qu'ils sont en droit d'attendre de la médiation bancaire institutionnelle.

Mais ces offres commerciales continueront à se développer si le contenu de la médiation bancaire ne semble pas parfaitement clair aux consommateurs. Or à cet égard la lecture des différentes chartes de médiation, facilement accessibles sur internet, peut laisser les lecteurs perplexes, notamment sur le champ couvert qui, s'il se veut très large dans certains réseaux, apparaît plus restreint dans d'autres.

Les saisines du Médiateur sont dans 95% des cas le fait des emprunteurs eux-mêmes, le plus généralement de leur propre initiative, quelquefois sur les conseils d'associations de consommateurs ou d'institutions officielles telles la Banque de France ou la DGCCRF.

Pour les 5% restant, la moitié provient d'associations de consommateurs prenant en charge le dossier de l'un de leurs adhérents, et le reste est d'origine très diversifiée, avec notamment quelques acteurs du monde judiciaire (avocats, conciliateurs de justice) qui, soit privilégient la démarche amiable, soit recherchent une expertise technique, et parfois des parlementaires.

Répartition des dossiers par établissement

Nombre de dossiers	Nombre d'établissements de crédit concernés
1 dossier	5
2 à 5 dossiers	11
6 à 10 dossiers	9
11 à 20 dossiers	8
21 à 50 dossiers	7
51 à 100 dossiers	3
Plus de 100 dossiers	4
Total des établissements de crédit concernés par au moins une saisine	47

Sur le nombre total de requêtes reçues, 120 concernaient des sociétés non ASF, et 29 des sociétés ASF n'ayant pas adhéré au système de médiation ASF.

Dans 185 autres cas le Médiateur s'est déclaré incompétent. Il s'agissait principalement de requêtes sur des dossiers où une procédure judiciaire était en cours ou encore des refus de crédits, ainsi que les quelques cas où la formulation même de la demande faisait apparaître que le demandeur n'avait pas préalablement saisi le service consommateur de son prêteur.

Au final, restent 1402 dossiers pour lesquels le Médiateur était compétent, contre 1123 en 2008, soit une augmentation de près de 25%.

En 2009, 47 sociétés sur les 95 participants à la Médiation ASF ont été concernées par au moins une requête. Comme pour les années précédentes, il existe une forte concentration sur quelques établissements, simple reflet de la situation du marché.

Ainsi, quatre sociétés comptabilisent plus de 100 dossiers chacune, dix huit autres sociétés étaient concernées par un nombre de saisines allant de 11 à 100, et 25 sociétés étaient saisies pour 10 requêtes ou moins chacune.

Sur 1402 dossiers où le Médiateur s'est déclaré compétent en 2009, 1218 concernaient le financement de l'équipement des Particuliers (FEP), 182 relevaient du financement immobilier, un du secteur des cautions et enfin un du secteur des prestataires de services d'investissement.

Le nombre de dossiers clôturés au moment de la rédaction de ce rapport s'élève à 1298, alors que celui des dossiers toujours en cours est de 104.

Ce qui m'amène à évoquer à nouveau la question du délai de traitement, que la loi fixe à deux mois, question que l'on peut aborder sous trois aspects au moins.

Premier aspect, le plus simple : Certains établissements ne sont pas suffisamment attentifs à l'engagement pris, et formalisé dans le règlement de la Médiation ASF, de répondre sous un mois aux demandes d'informations et de communications de pièces. Il y a là une voie d'amélioration évidente. Des progrès ont été réalisés par certains au fil des mois, mais pour deux groupes au moins, et non des moindres, les efforts entrepris fin 2009 ne portent pas encore leurs fruits.

Deuxième aspect, celui de la computation du délai : Depuis toujours, le Médiateur ASF compte son délai de traitement du jour de la saisine au jour où il clôture le dossier.

En cas d'avis négatif la clôture est concomitante à l'avis.

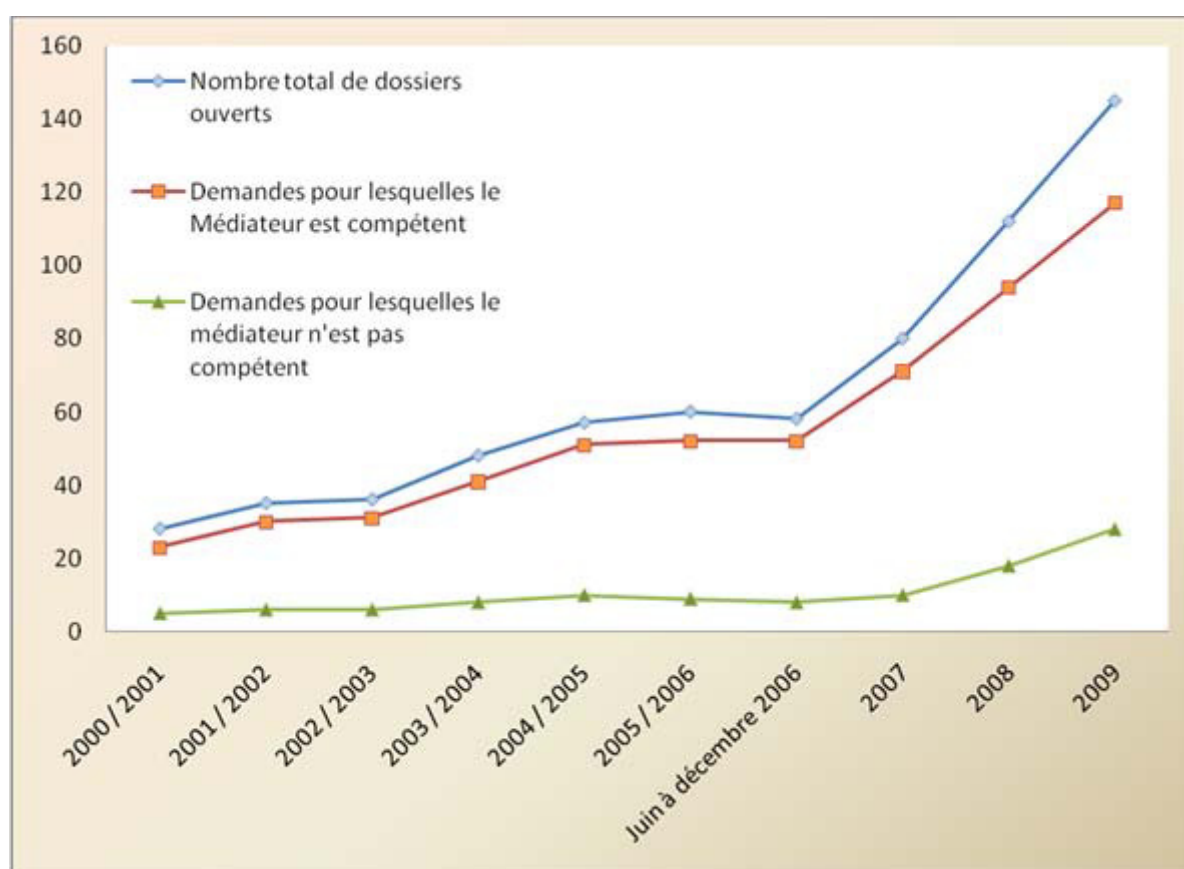
Mais en cas d'avis favorable au demandeur la clôture n'intervient que lorsque la solution proposée a effectivement été mise en place. Elle est donc postérieure, parfois largement, à l'avis. Cela nous a toujours semblé la meilleure garantie d'un bon service pour le requérant.

Alors, faudrait-il modifier cette façon de compter les délais pour l'harmoniser avec les pratiques majoritaires et ainsi "améliorer" les apparences ?

Je pense que l'aspect statistique ne peut prévaloir sur la qualité du service effectif. Or celle-ci passe par un accompagnement du demandeur jusqu'à la mise en œuvre concrète de la solution du litige. Ceci me paraît indispensable notamment pour les nombreux requérants qui n'ont qu'une maîtrise très imparfaite de l'écrit.

Troisième aspect, celui de la pertinence de ce délai de deux mois : Adapté à l'ancien champ d'activité - limité - des médiateurs bancaires, il ne l'est pas pour bon nombre des cas complexes qui se présentent aujourd'hui. Je ne crois pas utile de revenir davantage sur ce point largement développé dans mon rapport de l'an dernier.

Dossiers ouverts pour des adhérents ayant reconnu la compétence du Médiateur (moyennes mensuelles)



Dans les chapitres suivants de ce rapport nous verrons en détail les suites données à ces saisines. Dans un premier temps et globalement on peut retenir :

- 1 - Qu'il existe manifestement une catégorie de demandes où la réponse apportée ne peut être classée favorable ou défavorable au requérant. 204 dossiers relèvent de cette catégorie. On en verra quelques illustrations plus loin.
- 2 - Que pour les cas où un véritable litige a donné lieu à médiation, soit 1085 dossiers, la solution apportée a été favorable au demandeur dans 62 % des cas et défavorable dans 38 %.

2 PRINCIPALES QUESTIONS RENCONTRÉES PAR LE MÉDIATEUR

Certains litiges ne sont que la conséquence d'erreurs de traitement, erreurs techniques individuelles d'exploitants. On en trouve des cas dans toutes les rubriques, et ils n'appellent pas d'observations particulières de ma part, dans la mesure où, sur mon intervention, ces erreurs ont été rapidement rectifiées et leurs conséquences compensées.

Par contre certains thèmes, anciens ou récents, et la récurrence de certains problèmes, méritent qu'on s'y attarde, et que l'on cherche à dépasser l'analyse factuelle.

Les réaménagements de dettes

Très forte augmentation des demandes de réaménagement : en un an elles passent de 125 à 219, et constituent cette année, avec 16% des cas, la première catégorie de réclamations qui me sont soumises par les emprunteurs.

Faut-il y voir un effet de la crise, ou d'une plus grande connaissance de l'extension du champ des médiateurs bancaires ? Probablement les deux, à quoi s'ajoute le souhait, fortement exprimé par certains, de tout tenter pour éviter la procédure de surendettement.

Il faut d'abord noter la diversité de ces requêtes, où l'on trouve aussi bien la simple demande de quelques reports d'échéances que celle du réaménagement complet d'une chronique d'amortissement, de la petite novation au contrat jusqu'à la revendication de remise partielle ou totale de la dette.

Diversité des situations des emprunteurs également, de celui qui anticipe une difficulté à celui qui est déjà sous le coup d'une échéance du terme, de celui qui n'a de difficultés qu'avec un seul créancier à celui qui déclare d'emblée de nombreuses dettes, en allant jusqu'à celui qui, titulaire de plusieurs dettes, les déclare une par une sur une période qui s'étale de quelques semaines à quelques mois.

Face à cette diversité de situations, la difficulté est d'abord de faire un tri entre ce qui peut raisonnablement se régler par un traitement direct avec le ou les créancier(s) concerné(s), et ce qui ne peut relever que de la procédure de surendettement. Parfois évidente dès la saisine, la bonne orientation du dossier requiert dans nombre de cas une instruction longue, en plusieurs épisodes au fur et à mesure de la découverte de nouveaux éléments.

Répartition des causes de saisine en pourcentage (%)

Questions posées <i>(par ordre décroissant pour le dernier exercice)</i>	2007	2008	2009	Nombre de dossiers en 2009
Réaménagement de dettes		11%	16%	219
Problèmes d'assurance	17%	13%	12%	166
Inscription FICP	13%	10%	10%	133
Remboursements anticipés	9%	9%	8%	115
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	10%	8%	6%	89
Plan de surendettement (mise en place, gestion)	2%	4%	6%	80
Dossiers contentieux	6%	7%	5%	71
Taux révisables en immobilier	6%	11%	4%	53
Utilisations frauduleuses de cartes	4%	3%	3%	41
Contestations de souscription d'emprunts	3%	3%	3%	39
Fonctionnement d'un crédit renouvelable	3%	3%	3%	38
Demandes de documents	3%	2%	2%	37
Mise en place ou fonctionnement de prélèvement automatique	2%	2%	2%	36
Prêt relais (1)			2%	36
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	3%	2%	2%	35
Matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	3%	2%	2%	23
Mise en place du prêt		1%	1%	15
Divers (2)	13%	9%	13%	176
NOMBRE TOTAL DES QUESTIONS	744	1123	100%	1402

(1) Cette rubrique figure pour la 1^{ère} fois dans les statistiques. Sur l'exercice précédent ces dossiers étaient inclus dans les divers.

(2) Cette rubrique regroupe des catégories ne dépassant pas une demande par mois. Elle concerne des sujets aussi divers et variés que saisies de véhicules, déblocage des fonds, problèmes induits par des successions, rétractations tardives, chèques impayés etc...

Il faut souligner les efforts consentis par les prêteurs : tous les cas où un réaménagement bilatéral permettait raisonnablement de consolider la situation du demandeur dans la durée ont bénéficié d'une issue positive.

Les créanciers concernés ont en effet accepté la mise en œuvre des mesures adaptées, du report d'échéances au rallongement de durée souvent assorti d'une baisse de taux, et parfois ont consenti à des réductions ou abandons de créances pour des emprunteurs en difficulté lourde.

Il n'en demeure pas moins que j'ai dû écarter un certain nombre de demandes, généralement parce que le recours à la commission de surendettement apparaissait comme la meilleure solution, parfois aussi parce qu'elles n'étaient en rien justifiables, par exemple en raison d'une situation réelle nettement plus favorable que celle décrite par le demandeur, ou en raison d'aménagements adaptés déjà obtenus et non respectés.

Assurances

Problème récurrent, qui s'il passe cette année en 2^{ème} position pour le nombre de requêtes, est néanmoins, avec 166 cas, en augmentation de 12%.

A propos des assurances, je rappelle mes interrogations sur la compétence du Médiateur ASF.

En effet, hormis quelques dysfonctionnements administratifs imputables aux prêteurs, les vrais litiges apparaissent à l'occasion d'un refus de prise en charge d'un sinistre. Il s'agit donc à chaque fois d'un litige à propos de l'application d'un contrat d'assurance, et la compétence du Médiateur ASF, loin d'être évidente, me semble devoir s'effacer derrière celle des médiateurs des assurances.

Mais pour le règlement de certains cas, le prêteur se révèle un intermédiaire efficace dont il serait dommage de se priver. Si bien que, évitant le débat théorique, j'essaie de rechercher de façon très pragmatique, dans une concertation avec le prêteur et l'assureur concernés, des solutions aux cas qui me sont soumis.

Cela me permet d'en régler positivement près d'un tiers, au prix de délais d'instruction, négociations et réexamens par les assureurs qui ne tiennent évidemment pas dans le fameux délai de deux mois.

Toutefois, en cas de blocage immédiat, ou d'échec de cette concertation je ne me considère pas autorisé à émettre un avis autre que renvoyant le requérant vers le Médiateur Assurances concerné.

Ceci ne m'empêche pas de proposer un diagnostic et des voies d'amélioration face à ces véritables drames que représentent certains refus de prise en charge de sinistres pour lesquels les emprunteurs, en toute bonne foi, s'imaginaient garantis.

Extraits d'une lettre d'un assureur :

"... le traitement médical régulier que prenait Madame X n'avait aucun rapport avec la pathologie qui a entraîné son décès...

...en omettant de le déclarer à la souscription...elle a modifié l'appréciation du risque de l'assureur...

Par conséquent, nous avons été contraints d'appliquer l'article L 113-8 du Code des assurances entraînant l'annulation de son contrat et notre refus d'indemnisation."

Certes la formule d'adhésion signée par la cliente contenait la phrase *"...l'emprunteur déclare...ne pas être atteint d'affection nécessitant un traitement médical régulier..."* noyée dans un pavé de 31 lignes comportant de multiples dispositions dont beaucoup ne concernent pas l'assurance, dispositions que la signataire était invitée à ratifier en bloc au moyen d'une seule signature.

A l'époque, Mme X assumait sans restrictions ses obligations professionnelles et sa vie familiale.

Comment aurait-elle pu imaginer, en signant ce pavé de 31 lignes aux dispositions diverses, qu'elle donnait le droit à l'assureur de percevoir légalement les primes mais de refuser toute prise en charge quoi qu'il arrive et pour quelque raison que ce soit ? D'autant qu'aucun endroit dans le dispositif contractuel ne permettait à Mme X de signaler qu'elle suivait un traitement médical mais que, dans la mesure du possible, elle souhaitait être assurée quand même.

Je vois là une première piste de progrès, dans la recherche de formulaires d'adhésion aussi soucieux de clarté et d'accessibilité aux emprunteurs que de rigueur formelle, et sachant élaguer le superflu pour une meilleure lisibilité.

Une seconde piste, déjà évoquée l'an dernier, mérite que je m'y arrête à nouveau.

Il s'agit du contenu des polices d'assurances groupes souscrites par les prêteurs, et surtout de leurs conventions d'application.

Ne serait-il pas souhaitable, par exemple, de préciser les contours humainement et sociologiquement acceptables des refus pour antériorité ou fausse déclaration, plutôt que de s'abriter derrière une formulation "ramasse tout" qui, très confortable pour l'assureur, se révèle parfois un piège redoutable pour les emprunteurs.

Au vu des litiges qui ont pu trouver une solution à mon niveau il semble que certains prêteurs, en liaison avec leurs assureurs, sont déjà bien engagés dans cette voie.

Les crédits immobiliers à taux révisibles

On se rappelle que l'essentiel des litiges était induit par certaines générations récentes de produits ayant une première période, courte, à taux promotionnels très éloignés des taux contractuels, ce qui générait une très forte augmentation des charges dès la première révision du taux.

On avait vu également les faiblesses dans la commercialisation de ces produits, parfois si sophistiqués que les conseillers clientèle eux-mêmes n'en maîtrisaient pas tous les aspects, d'où l'impression de tromperie ressentie par certains emprunteurs.

Avec la diminution des taux de référence amorcée l'an dernier, les révisions intervenues depuis ont entraîné une baisse considérable des taux appliqués à ces contrats, aujourd'hui généralement inférieurs aux taux promotionnels d'origine.

De ce fait le nombre de clients mécontents a diminué, et après une forte poussée de ce type de dossiers en 2008, l'année 2009 a vu leur très nette diminution (53 contre 121).

Néanmoins il reste encore des mécontents, surtout inquiets des conséquences d'une remontée des taux, et qui recherchent une transformation à taux fixe.

Cette solution n'est pas nécessairement la meilleure pour eux, et j'ai privilégié, chaque fois que c'était techniquement possible pour le prêteur, le maintien du taux révisable, mais assorti d'un plafond (cap) aux conditions moyennes du marché d'aujourd'hui, cap qui initialement n'existait pas dans le contrat.

Bien entendu, il est aussi quelques cas où les clients s'étaient tournés vers la concurrence, et avaient déjà fait racheter leur emprunt par un prêt à taux fixe.

Si les conditions de souscription initiale encourageaient les critiques ci-dessus rappelées, les prêteurs d'origine ont alors accepté de ne pas percevoir l'indemnité de remboursement anticipé.

Les inscriptions FICP

Avec 133 cas, les réclamations portant sur une inscription au FICP demeurent un sujet important.

Il faut d'abord remarquer que plus de 40% de ces réclamations sont des contestations d'inscriptions parfaitement justifiées. Cela me conduit chaque fois à rappeler au demandeur les règles d'inscription, les délais de sortie et les conditions pour obtenir un effacement anticipé.

Ce type de contestation concerne parfois des co-souscripteurs qui s'étaient désintéressés du devenir de leurs engagements.

Les autres réclamations se partagent par tiers à peu près égaux entre impatience, erreur technique à rectifier, et contestation au fond.

Impatience de débiteurs qui cherchent à emprunter juste après avoir soldé leurs dettes, et n'admettent pas de ne pas avoir été effacés dans l'instant.

Pour ce qui est des règlements effectués directement au créancier d'origine, la réforme du FICP avec sa future mise à jour "au fil de l'eau" devrait faire disparaître ces cas. Par contre lorsque le règlement a été effectué dans les mains d'un tiers (sté de recouvrement, huissier de justice) la levée de l'inscription sera toujours tributaire du délai de transmission des fonds au prêteur.

Dans d'autres cas, l'inscription est découverte par l'intéressé bien après le règlement intégral de la dette, généralement à l'occasion d'un refus de crédit motivé par cette inscription. Il s'agit de dysfonctionnements, heureusement rares et dont il est souvent fort difficile de déterminer si la cause en est humaine ou technique. L'important est que chacun de ces cas a fait l'objet d'une rectification immédiate.

La troisième catégorie concerne des réclamations portant sur des inscriptions qui, au regard de la situation comptable du dossier chez le prêteur, apparaissent fondées. L'origine du conflit se trouve généralement dans un désaccord, parfois très conflictuel, mais parfois aussi ignoré des deux parties, sur la situation du compte. C'est alors l'analyse et la résolution de ce litige comptable qui induira la solution pour le FICP (effacement ou maintien).

Les remboursements anticipés

Avec 115 cas, les litiges portant sur un remboursement anticipé demeurent nombreux. Ces remboursements anticipés sont dans la plupart des cas le fait du rachat d'un prêt par la concurrence.

Le litige porte parfois sur le principe même de l'indemnité, aussi bien en immobilier que pour des prêts à la consommation d'un montant supérieur à 21500€. Pour ces derniers, si certains contrats sont d'une clarté indiscutable, d'autres sont d'une grande ambiguïté, et je considère alors que le doute doit nécessairement profiter à l'emprunteur.

Dans la majorité des cas le désaccord porte sur le décompte final. Il est quelques fois induit par un écart entre dispositions contractuelles et pratiques de gestion de l'établissement concerné. Mais plus souvent le litige vient de ce que le client n'a pas respecté les dispositions contractuelles : préavis, date d'effet, chevauchement avec prélèvement en cours, ou au contraire blocage anticipé des prélèvements... toutes difficultés techniques qui perturbent le traitement de l'opération par le prêteur, et entraînent des demandes de rectifications, très loin d'être toutes justifiées.

Un regret, s'agissant des prêts rachetés par la concurrence. Les banques racheteuses ne se préoccupent que très rarement des conditions contractuelles et techniques applicables aux prêts qu'elles rachètent, cette carence contenant tous les germes de litiges auxquels certains clients "bien conseillés" donnent alors un tour très conflictuel.

Les dossiers contentieux

Catégorie très hétérogène où l'on va des remises en cause de décisions de justice aux doléances sur les interventions de sociétés de recouvrement en passant par la contestation de frais d'exécution forcée...

A la limite de cette catégorie on trouve des dossiers confiés à des huissiers de justice pour du recouvrement amiable sans décision de justice préalable. Il s'agit alors presque toujours d'une contestation du montant de la créance confiée, que je traite en tant que telle avec l'établissement créancier.

Dans ce cadre je m'interdis de prendre en compte les doléances visant l'action et les méthodes des huissiers, celles-ci relevant exclusivement de la déontologie de cette profession réglementée.

Pour tout dossier qui est entré dans le champ du judiciaire stricto sensu je signale mon incompetence, ce qui n'est pas toujours bien compris ni admis par des demandeurs qui pensaient pouvoir obtenir via le Médiateur la réforme de décisions de justice défavorables ou la réfaction des frais d'une exécution judiciaire.

Bien entendu ceci ne m'empêche pas de signaler au créancier la réclamation de son client.

Il m'arrive d'être saisi au titre de créances cédées par les établissements prêteurs à des sociétés spécialisées notamment dans le recouvrement de vieilles créances. Là encore, la question de la compétence du Médiateur se pose, dans la mesure où ces sociétés, nouveaux titulaires juridiques de ces créances, ne sont pas établissements de crédit.

Néanmoins, j'essaie de traiter ces demandes, qui sont essentiellement de deux types :

- La radiation du FICP pour certains débiteurs qui ont effectivement réglé leurs dettes. Le problème mérite d'être posé, dans la mesure où ces sociétés commerciales n'ont pas accès au FICP, mais les questions juridiques et techniques qu'il soulève sont loin d'être simples, et les réponses ne m'appartiennent pas.
En attendant, et de façon très pragmatique, je m'efforce de régler les cas concrets via les créanciers d'origine.
- La validité des réclamations et poursuites dont certains débiteurs font l'objet. Or il est très rare que ces vieilles créances soient garanties par un titre judiciaire. Elles sont le plus souvent atteintes de forclusion, ce qui permet de dégager une solution simple et immédiate.

Le prêt relais

Quelques mots sur cette rubrique nouvellement créée, et qui cette année regroupe 36 saisines.

J'avais déjà évoqué l'an dernier les conséquences de l'évolution récente du marché immobilier : arrivée à échéance de prêts relais sans que le bien ait été vendu, ou sans que la vente ait permis de solder le prêt relais.

Dans une majorité de cas, les prêteurs ont accepté de proroger les délais pour faciliter la vente du bien à un prix réaliste dans le marché actuel, de même qu'ils ont accepté de financer les soldes restant dus après cession, soit par un prêt complémentaire, soit par intégration dans le prêt principal.

Mais certains emprunteurs n'ont pas voulu prendre en considération cette évolution du marché immobilier, et maintiennent des prétentions tout à fait irréalistes. Ayant déjà bénéficié d'un ou deux semestres de report, ils se trouvent alors dans une situation de blocage où des solutions autres que l'exécution du contrat sont difficiles voire impossibles à envisager.

Le surendettement

L'an dernier j'avais soulevé une question, qui reste d'actualité :

L'intervention du médiateur bancaire dans la gestion de créances d'origine bancaire incluses dans des plans de surendettement est-elle induite par les dispositions de l'article L.312-1-3 du code monétaire et financier, ou s'agit-il d'une extension, utile et acceptée par certains prêteurs mais purement consensuelle ?

Avec son pragmatisme habituel, et l'accord des prêteurs, la médiation ASF prend en charge ce type de dossiers.

Les litiges ont pour principale cause les régularisations comptables de créances que les établissements effectuent à réception des plans définitifs. En effet les pratiques diffèrent d'un établissement à l'autre, et certaines, bien que conformes aux dispositions prévues par les conditions générales du plan, alourdissent la charge du débiteur et donnent lieu à contestation.

Les modifications législatives prévues sur ce point sont de nature à faire disparaître, pour les nouveaux plans, cette source de litiges.

Mais pour de nombreuses années encore il restera l'encours actuel, car si l'origine du litige se trouve dans la mise en place du plan par le créancier, le conflit ne se révèle généralement qu'à long terme lorsque le débiteur pense avoir soldé et se voit réclamer une queue de créance.

Par ailleurs certains créanciers avaient tendance à provoquer la déchéance du plan très rapidement après le premier retard constaté. Ils savent aujourd'hui faire preuve de plus de souplesse lorsque le cas le mérite vraiment.

Et là encore les nouvelles dispositions législatives vont venir préciser et clarifier les conditions et conséquences de ces défaillances des titulaires de plans.

Crédits affectés

Comme les années précédentes, peu de saisines (23) portant sur la fourniture de biens ou services financés par des crédits affectés.

Si je les évoque malgré leur faible occurrence c'est justement parce que cette faible occurrence rend compte de la maîtrise par les établissements spécialisés de ce type d'opérations pour lesquelles une connaissance attentive de chaque partenaire, fournisseur ou prestataire, constitue la première protection de l'emprunteur.

C'est dans le secteur de l'habitat et plus particulièrement la rénovation et les énergies nouvelles que se concentrent ces réclamations, essentiellement pour des crédits mis en place avant exécution intégrale de la prestation. Elles ont le plus souvent pour origine la conjonction entre défaillance du fournisseur et crédulité ou imprudence de clients qui signent bons de livraison ou PV de réception avant réalisation complète de la prestation, parfois même avant tout début d'exécution.

Dans tous les cas où l'emprunteur était lésé, ou risquait de l'être, une solution a été trouvée et mise en œuvre. C'est ainsi par exemple qu'en cas de dépôt de bilan de prestataires ayant indûment encaissé le financement, les prêteurs concernés sont allés de la poursuite, à leurs frais et par un autre prestataire, d'une opération commencée, jusqu'au passage en pertes de la totalité des fonds débloqués.

On voit ainsi l'efficacité de la protection dont bénéficient les acheteurs ayant choisi le financement par un crédit affecté, et qui sont ainsi totalement protégés dans leur relation avec le fournisseur, aussi bien contre leurs propres imprudences que contre tout risque de défaillance du dit fournisseur.

A l'avenir cette protection prendra encore davantage d'importance pour les emprunteurs, en raison de la forte revalorisation du plafond des prêts à la consommation.

3 RÉSULTATS DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

Au moment de la rédaction de ce rapport, 1298 dossiers ouverts en 2009 et pour lesquels j'étais compétent étaient clôturés.

Sur ce total, 206 dossiers ont été traités sans qu'il soit possible d'indiquer si la réponse apportée allait dans un sens favorable ou non à l'emprunteur. Il s'agit là en général de dossiers où il n'y avait pas véritablement litige et pour lesquels j'ai répondu à une demande d'information qui n'avait pas été traitée par le prêteur, ou bien pour lesquels j'ai été amené à préciser des dispositions légales ou l'application des clauses contractuelles.

Parmi les 1092 autres dossiers, j'ai été amené dans 675 cas à apporter une réponse en tout ou partie favorable à l'emprunteur, et dans 417 cas, ma réponse était négative pour l'emprunteur.

Ainsi, avec 62% de réponses positives contre 38% de réponses négatives, on note une évolution sensible par rapport à l'an dernier où les proportions étaient respectivement de 55% contre 45%.

Cette évolution est en partie due à la forte augmentation des demandes de réaménagements, demandes pour lesquelles il a été, plus souvent que l'an dernier, possible de mettre en œuvre une solution favorable au demandeur. Evolution également due au fait que j'ai pu obtenir un nombre plus important de réponses positives sur des problèmes d'assurances.

Pour le reste on ne peut dégager aucune tendance significative, compte tenu des petits nombres en cause et du mélange entre vrais litiges et simples erreurs de gestion à rectifier.

Comme annoncé l'an dernier, nous avons essayé de rendre compte de l'enjeu financier rencontré dans les dossiers auxquels une issue favorable a été trouvée.

Mais il faut bien avoir conscience des limites de l'exercice.

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

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

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

Reste un échantillon de 259 dossiers pour lesquels il a été possible de renseigner cette rubrique.

La répartition en est la suivante :

- de 4,31 à 100 euros	70 dossiers
- de 101 à 1000 euros	135 dossiers
- de 1001 à 5000 euros	47 dossiers
- supérieur à 5000 euros	7 dossiers

Les 675 dossiers dans lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Réaménagements de prêt	98
Inscriptions au FICP	75
Remboursements anticipés	59
Problèmes d'assurances	51
Décomptes	48
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	41
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	29
Utilisations frauduleuses de cartes	28
Prêts immobiliers à taux révisable	28
Poursuites sur contentieux ancien	23
Mises en place ou fonctionnements de prélèvements automatiques	22
Prêts relais	14
Demandes de documents	14
Contestations de souscription d'emprunts	14
Litiges sur matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	9
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	6
Calculs d'intérêts (taux, montants)	3
Divers	113
TOTAL	675

Les 417 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.

Demandes non fondées, mais où les clients mal informés s'imaginent avoir des droits qui n'auraient pas été respectés, ces dossiers demandent un gros effort pédagogique pour désamorcer le litige.

On trouve aussi dans ces 417 dossiers les quelques demandes qui émanent de ces chasseurs d'aubaines déjà évoqués l'an dernier.

Thème	Nombre
Réaménagements de prêt	54
Inscriptions au FICP	48
Remboursements anticipés	36
Problèmes d'assurances	86
Décomptes	20
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	19
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	4
Utilisations frauduleuses de cartes	10
Prêts immobiliers à taux révisable	10
Poursuites sur contentieux ancien	31
Mises en place ou fonctionnements de prélèvements automatiques	6
Prêts relais	9
Demandes de documents	9
Contestations de souscription d'emprunts	5
Litiges sur matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	8
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	17
Calculs d'intérêts (taux, montants)	7
Divers	38
TOTAL	417

On notera la forte proportion de dossiers d'assurance. Cela est dû au fait que face à un problème strictement d'assurance, si la tentative de conciliation menée via le prêteur ne permet pas d'aboutir, je suis conduit à orienter le demandeur vers le médiateur de l'assureur concerné. Je n'ai pas connaissance de la suite donnée à ces dossiers.

4 **FIN NET**

En 2009, j'ai reçu deux requêtes ayant pour origine FIN - NET, qui est le réseau européen d'organisations de traitement extra judiciaire des plaintes concernant les services financiers.

Dans les deux cas, la requête ne concernait pas un adhérent de l'ASF. Il s'agissait dans le premier cas d'une réclamation portant sur le montant de frais d'un virement transfrontalier, dans le deuxième cas, la réclamation portait sur un chèque égaré.

J'ai en conséquence communiqué ces deux dossiers aux médiateurs des établissements concernés.

CONCLUSION

En guise de conclusion, brève, je me limiterai à émettre un souhait.

La très prochaine loi portant réforme du crédit à la consommation va entrer en vigueur. La mise en œuvre des nouvelles dispositions qu'elle contient, à laquelle les établissements de crédit travaillent déjà, constituera leur principal chantier pour encore de très nombreux mois.

Ce chantier comporte la réécriture complète de tous les contrats.

En libérant les établissements du carcan des modèles types, la loi leur ouvre un espace de liberté dans lequel ils vont pouvoir exercer leur créativité.

Sachant que bon nombre de litiges trouvent leur origine dans la mauvaise compréhension de formulations complexes ou de dispositifs ambigus, ayant pu également observer à quel point les formulations incomprises alimentent le déficit de confiance, mon souhait va de soi.

Que les établissements mettent à profit cette liberté nouvelle pour imaginer des contrats plus clairs et plus simples, intelligibles au plus grand nombre, où aucun mot, aucune phrase, ne puisse donner lieu à plusieurs interprétations, où la disposition matérielle ne puisse prêter à ambiguïté, où le souci d'accessibilité pour le client l'emporte toujours sur la tentation de la sophistication juridique.

L'exercice n'est pas facile, mais ne participe-t-il pas à la consolidation de liens de confiance, avec chaque client en particulier, et avec la clientèle en général ?

ANNEXES

Annexe 1 :

Liste des établissements ayant adhéré au système de la Médiation de l'ASF
au 31 décembre 2009

Annexe 2 :

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

Annexe 3 :

Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF

Annexe 1 :

Liste des établissements ayant adhéré au système de la Médiation de l'ASF au 31 décembre 2009

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ADRESSE	
ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	7, place Briant BP. 80030	67001 STRASBOURG CEDEX
ALSOLIA	4, boulevard de Mons, B.P 384	59666 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE	4, rue Louis Blériot	92561 RUEIL MALMAISON CEDEX
AXA BANQUE FINANCEMENT	203-205, rue Carnot	94138 FONTENAY SOUS BOIS CEDEX
BAIL-ACTEA	7, rue Frédéric Degeorge	62000 ARRAS
BANQUE ACCORD	TSA 62022 – B.P 6	59895 LILLE CEDEX 9
BANQUE DU GROUPE CASINO	66, rue des Archives	75150 PARIS CEDEX 03
BANQUE SOLFEA	49, rue de l'Opéra	75083 PARIS CEDEX 02
BEAR STEARNS BANK PLC	14, rue Vendôme	75001 PARIS
BMW FINANCE	Le Gershwin - 1, rue Arnold Schoenberg	78286 GUYANCOURT CEDEX
BNP PARIBAS LEASE GROUP *	Immeuble Le Métropole 46-52, rue Arago	92823 PUTEAUX CEDEX
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE *	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
BOISSY FINANCES	7, avenue Marcel Proust	28932 CHARTRES CEDEX 09
C.D.G.P. – COMPAGNIE DE GESTION ET DE PRETS	1440, route Nationale 20	45770 SARAN
C.G.L. – COMPAGNIE GENERALE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
C2C – SOCIETE DE CREDIT A LA CONSOMMATION CAMIF	Trévins de Chauray	79046 NIORT CEDEX
CAPITOLE FINANCE - TOFINSO	2839 avenue la Lauragaise – B.P 28208	31682 LABEGE CEDEX
CHAMBRE SYNDICALE DES SOCIETES ANONYMES DE CREDIT IMMOBILIER	26-28, rue de Madrid	75384 PARIS CEDEX 08
CHOLET DUPONT	16, place de la Madeleine	75008 PARIS
CIT (France) S.A.S.	Le Patio de Rueil – 104, avenue Albert 1er	92563 RUEIL MALMAISON CEDEX

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

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ADRESSE	ADRESSE
CM-CIC BAIL	12, rue Gaillon	75107 PARIS CEDEX 02
CMV MEDIFORCE *	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
COFIDIS	Parc de la Haute Borne 61, avenue Halley	59866 VILLENEUVE D'ASCQ
COFICA-BAIL *	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
COFIPLAN *	2, place Georges Pompidou	92595 LEVALLOIS PERRET CEDEX
CORSABAIL	Diamant III, 6 avenue de Paris – B.P. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01
CLV - COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES	12, avenue André Malraux	92591 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
COINSTAR MONEY TRANSFER S.A.S	85, rue du Dessous des Berges	75013 PARIS
CREALFI	128-130 boulevard Raspail	75006 PARIS
CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS	12, avenue André Malraux	92300 LEVALLOIS-PERRET
CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE ILE DE FRANCE	59, rue de Provence	75439 PARIS CEDEX 09
CREDIT LIFT	128-130 boulevard Raspail BP 90139	75263 PARIS CEDEX 06
CREDIT LOGEMENT	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
CREDIT MODERNE ANTILLES GUYANE *	Rue Rabat – Z.I de Jarry,	97122 BAIE-MAHAULT (GUADELOUPE)
CREDIT MODERNE OCEAN INDIEN *	22, rue Pierre Aubert B.P 58	97491 SAINTE CLOTILDE CEDEX
CREFIDIS	1, rue Molinel	59290 WASQUEHAL
CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT	35, rue La Boétie	75008 PARIS
DIAC	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY LE GRAND CEDEX
DIFFUCO	B.P. 400	50010 SAINT-LÔ CEDEX
DISPONIS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX

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

NOM DE L'ETABLISSEMENT		ADRESSE
DOMOFINANCE *	Direction Générale 22-24, rue du Président Wilson	92315 LEVALLOIS PERRET
ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	Rue Nicolas Appert	83086 TOULON CEDEX 9
FACET *	20, avenue Georges Pompidou	92595 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
FC FRANCE	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
FCE BANK PLC	34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT GERMAIN EN LAYE CEDEX
FIDEM *	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
FINANCO	2, quai de la Douane	29603 BREST CEDEX
FINAREF	BP. 126	59443 WASQUEHAL CEDEX
FL AUTO	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
FORTIS LEASE	30, quai de Dion Bouton – FLIF 06	92824 PUTEAUX CEDEX
FRANCETEL	208-212 rue Raymond Losserand	75939 PARIS CEDEX 14
FRANFINANCE	59, avenue de Chatou	92853 RUEIL MALMAISON CEDEX
GE MONEY BANK	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
GMAC BANQUE	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
KBC BAIL FRANCE	55, avenue Maréchal Foch	69006 LYON
LASER COFINOGA	106-108, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC CEDEX
LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS S.A.S	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
MACSF FINANCEMENT	10 Cours du Triangle de l'Arche TSA 40100	92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX
MEDIATIS SA	106-108, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC CEDEX
MENAFINANCE	128-130 boulevard Raspail	75006 PARIS
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	ZAC du Cornouiller – 9, rue de Chaponval	78591 BAILLY
NATIXIS FINANCEMENT	5, rue Masseran	75007 PARIS

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

NOM DE L'ETABLISSEMENT		ADRESSE
NORRSKEN FINANCE *	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
NOVACREDIT	30, avenue Pierre Mendés France	75013 PARIS
OCEOR LEASE REUNION	32, Boulevard du Chaudron	97408 SAINT DENIS CEDEX 9
ORANGE – BNP PARIBAS SERVICES *	1, boulevard Haussmann	75509 PARIS
LOUDART S.A.	10A rue de la Paix	75002 PARIS
PROJEO *	20, avenue Georges Pompidou	92595 LEVALLOIS PERRET CEDEX
REUNIBAIL	5, rue André Lardy	97438 SAINTE MARIE
SAL. OPPENHEIM (FRANCE)	4, place Vendôme	75001 PARIS
S2P – SOCIETE DES PAIEMENTS PASS	1, place Copernic	91051 EVRY CEDEX
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecouflant	49009 ANGERS CEDEX 01
SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
SGB FINANCE	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SIAGI – SOCIETE INTERPROFESSIONNELLE ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS	2, rue Jean-Baptiste Pigalle	75009 PARIS
S.I.R.C.A.M	29, rue Léon Blum	42000 SAINT ETIENNE
SOCIETE FINANCIERE DE PAIEMENTS	7, rue Drouot	75009 PARIS
SOCRAM BANQUE	2, rue du 24 Février	79092 NIORT CEDEX 9
SOFICARTE	66, rue des Archives	75150 PARIS CEDEX 03
SOFINCO	Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
SOFIPROTEOL	12, avenue George V	75008 PARIS
SOFRACEM *	20, avenue Georges Pompidou	92300 LEVALLOIS PERRET CEDEX

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

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

* Sociétés du Groupe BNP Paribas Personal Finance qui ont leur propre médiateur à compter de janvier 2010.

Annexe 2 :

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

Article 1 - Institution d'un Médiateur

Les adhérents de l'ASF ont mis en place des structures internes de dialogue capables de rechercher des solutions amiables aux litiges survenant avec leur clientèle de particuliers. Il est cependant des cas où de telles solutions ne peuvent être trouvées.

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

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

Article 2 - Désignation du Médiateur

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

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

Article 3 - Mission du Médiateur

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

Article 4 - Champ de compétence

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du code monétaire et financier et relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code. En revanche, il n'intervient pas dans la décision d'acceptation ou de refus du financement.

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

Il connaît des litiges ayant trait à l'application du Code de conduite volontaire européen relatif à l'information précontractuelle concernant les prêts au logement.

Article 5 - Saisine du Médiateur

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

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

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

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

Article 6 - Avis du Médiateur

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

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties.

Lorsque l'établissement suit l'avis du Médiateur, il doit le rendre destinataire du courrier qu'il adresse au client pour acter son accord.

Lorsque l'établissement décide de ne pas suivre l'avis du Médiateur, la Direction Générale en informe par un courrier motivé le client et le médiateur.

Article 7 - Recours aux tribunaux

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

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

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

Article 8 - Publicité du dispositif

Outre les actions de notoriété qui pourront être menées par l'ASF, le dispositif de médiation est porté à la connaissance des particuliers par une mention dans l'offre préalable de crédit ou dans la convention de compte et de services lorsqu'il s'agit d'instruments financiers ou de produits d'épargne.

Article 9 - Rapport annuel

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

Version du 13/06/2008

Annexe 3 :

Curriculum vitae

Bernard DROT

Né le 23 juillet 1943.

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

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

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

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

Décoration : Chevalier de l'Ordre National du Mérite.

