

**RAPPORT
DU MEDIATEUR**

JUIN 2004 - MAI 2005

INTRODUCTION

C'est en mai 1995 que l'ASF a mis en place un système de médiation pour régler les litiges concernant les crédits aux particuliers : crédits à la consommation et crédits immobiliers.

Aujourd'hui, j'ai l'honneur de vous présenter le dixième rapport d'activité de la Médiation ASF, qui correspond au huitième exercice de mon activité.

Au cours de cet exercice, mon activité a continué à progresser avec 24 % de saisines supplémentaires concernant des adhérents ayant reconnu la compétence du Médiateur de l'ASF. Je vous rappelle que l'activité de l'an dernier était en hausse de 31 %.

Comme pour les années précédentes, je relève la permanence des cas qui me sont soumis, notamment les explications de décompte, les litiges liés aux assurances, les remboursements anticipés de prêts, les utilisations frauduleuses de cartes...

Toutefois, il y a lieu de noter qu'au cours du dernier exercice, certains sujets sont plus fréquents, comme les contestations d'inscription dans un fichier d'impayés, les réclamations portant sur la mise en place des prêts, les demandes de documents et les demandes d'explication du fonctionnement d'un crédit renouvelable. On peut noter que certains de ces litiges ont pour origine des dysfonctionnements déjà évoqués l'an dernier.

J'ai rendu au cours du dernier exercice quatre avis :

- le premier concernait le déblocage des fonds pour un prêt immobilier ;
- le deuxième portait sur la contestation d'un solde de compte ;
- le troisième était une réclamation portant sur une demande de report d'échéance ;
- et le quatrième concernait la souscription d'assurances complémentaires à un crédit garantissant le véhicule financé.

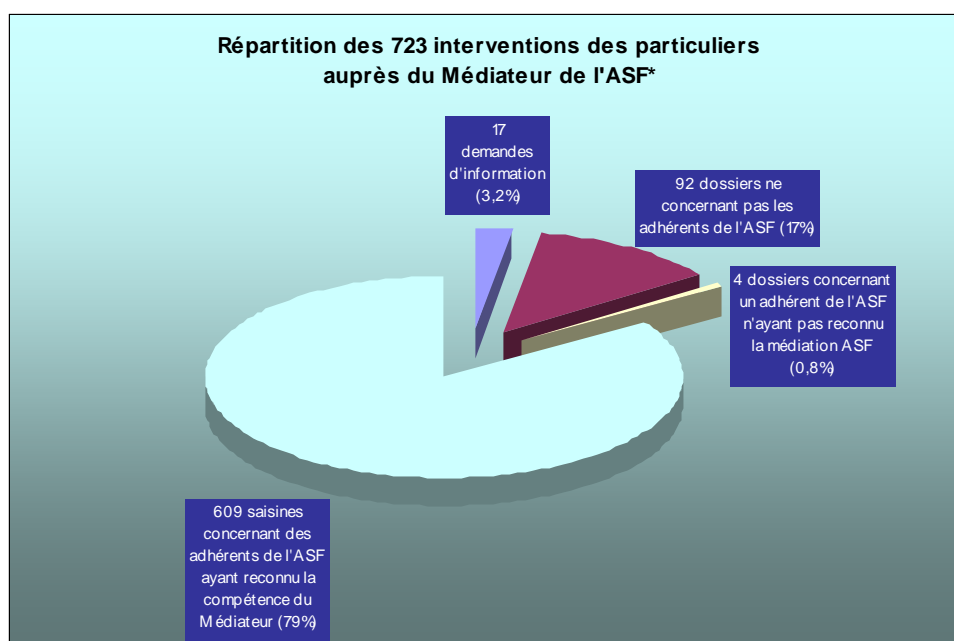


1. L'ACTIVITE DU MEDIATEUR

Au cours de l'exercice écoulé, j'ai reçu 609 courriers concernant des établissements de crédit ayant adhéré à la Médiation ASF, contre 491, soit une augmentation de 24 % ⁽¹⁾.

Ces 609 courriers ont donné lieu à l'ouverture de **683 dossiers**, contre 574 l'année passée, en raison de la multiplicité des sociétés concernées par une seule et même lettre, soit une augmentation du nombre de dossiers ouverts de 19 %.

J'ai reçu 24 saisines ayant pour origine une association de consommateurs qui intervenait pour défendre un de ses adhérents, cinq saisines d'un avocat, une lettre d'une assistante sociale pour une famille en difficulté et une autre d'un service tutélaire de protection d'un majeur protégé. Même si le nombre de saisines des associations de consommateurs reste limité, il témoigne de la notoriété la médiation auprès de celles-ci.



* du 1^{er} juin 2004 au 31 mai 2005

⁽¹⁾ J'ai reçu également 17 demandes d'information contre 20 l'année précédente, 92 lettres concernant un établissement de crédit non adhérent de l'ASF contre 106 l'année précédente et 4 dossiers concernant un adhérent de l'ASF n'ayant pas reconnu ma compétence contre 5 l'année précédente. Ainsi, le total des lettres reçues s'élève à 723.

Le nombre d'adhérents de l'ASF concernés par une ou plusieurs saisines de particuliers demeure stable. Il est de 40 adhérents cette année, contre 39 l'année précédente.

- 638 dossiers concernent 32 établissements de crédit appartenant au secteur du financement des particuliers (FEP) ;
- 39 dossiers s'adressent à 6 établissements de crédit spécialisés dans le financement immobilier (FI) ;
- 6 dossiers relèvent du secteur des cautions représenté par 2 sociétés.

Comme pour les années précédentes, une majorité des litiges (63 %) ne concerne que 6 établissements de crédit alors que 18 établissements connaissent moins de 6 réclamations. Cette concentration des dossiers peut être analysée comme un reflet des parts de marché de chacun.

Sur les 609 dossiers concernant un adhérent de l'ASF, certains n'entraient pas dans le champ de compétences du Médiateur, tel que défini par le règlement de la Médiation ASF, soit 110 dossiers au total. Il s'agissait notamment de 71 demandes de réaménagement de crédit ou de procédures de surendettement, de 20 réclamations

portant sur un refus de financement, de 12 dossiers pour lesquels une décision judiciaire est intervenue ou va être rendue.

Pour les demandes de réaménagement de crédit, dans bien des cas, je constate, après transmission du dossier à l'établissement concerné, que ce dernier m'informe qu'il propose à l'emprunteur une solution à son problème de règlement.

Comme pour l'exercice précédent, j'ai rendu 4 avis. Dans 3 cas, j'ai donné raison au prêteur. Dans le quatrième cas, ma décision était en partie favorable à l'emprunteur.

Cette année le nombre de mes réponses favorables à l'emprunteur s'élevait à 197 contre 233 réponses négatives, soit 46 % contre 54 % ⁽¹⁾.

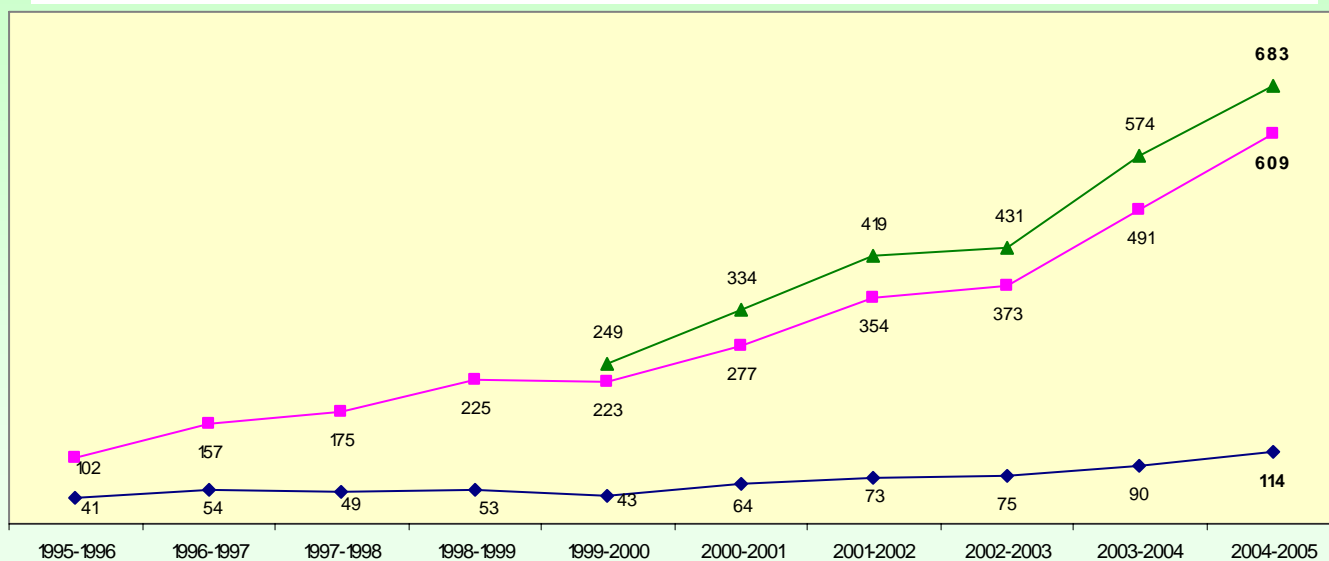
Au moment où ce rapport est rédigé, le nombre de dossiers en cours de traitement s'élevait à 60. Par ailleurs, 5 particuliers n'ont pas donné suite à leur saisine.

Enfin, j'ai adressé environ 1860 courriers aux particuliers et aux établissements de crédit contre 1550 l'année précédente.

⁽¹⁾ Sur l'exercice 2003-2004, ces pourcentages étaient respectivement de 48 % contre 52 %.

Saisines du Médiateur concernant des adhérents de l'ASF ayant reconnu sa compétence

◆ Dossiers dont le Médiateur n'est pas compétent ■ Nombre total de lettres reçues par le Médiateur ▲ Nombre total de dossiers



Répartition des dossiers par établissement

NOMBRE DE DOSSIERS	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS DE CREDIT CONCERNES
1 dossier	8
2 à 5 dossiers	10
6 à 10 dossiers	8
11 à 20 dossiers	4
21 à 30 dossiers	4
Plus de 30 dossiers	6
Total des établissements de crédit concernés par au moins une saisine	40

Participants à la médiation ASF

Au cours de l'exercice 2004-2005, un établissement a reconnu la compétence du Médiateur et deux sociétés ne sont plus adhérentes au système de Médiation.

A ce jour, le nombre des établissements ayant adhéré au système de la Médiation de l'ASF pour les litiges avec les particuliers s'élève en conséquence à 65, dont :

- 54 établissements FEP¹, représentant 88% de l'encours des crédits classiques (crédits affectés, prêts personnels, crédits renouvelables) et 75% de l'encours LOA² ;
- 9 établissements représentant 76% de l'encours FI³ ;
- 2 sociétés de caution ;

soit, au total, **82% des encours FEP et FI des adhérents de l'ASF.**

Par ailleurs, 12 établissements de crédit ont adhéré au système de Médiation de l'ASF pour uniquement les ventes groupées et les ventes à prime aux entreprises.

On trouvera aux annexes 1 et 2 les listes de ces sociétés.

¹ Financement de l'équipement des particuliers

² Location avec option d'achat

³ Financement immobilier

2. LES PRINCIPALES QUESTIONS RENCONTREES PAR LE MEDIATEUR

D'une année à l'autre, je rencontre les mêmes types de problèmes, dénotant ainsi la permanence des litiges qui me sont soumis ⁽¹⁾.

En premier lieu, les **demandes d'explication de décomptes** sont les plus nombreuses. Avec 100 demandes, elles portent aussi bien sur des crédits renouvelables que sur des crédits classiques.

Dans le premier cas, les emprunteurs ne comprennent pas toujours bien le fonctionnement de leur compte, malgré

les relevés mensuels, notamment quand il existe des utilisations bénéficiant de conditions spéciales plus avantageuses que celles prévues au contrat initial.

Dans le deuxième cas, ce sont les reports d'échéances ou les demandes de changement de date de règlement qui suscitent les contestations.

Les incidents de paiement ou les modalités des prises en charge des mensualités par l'assurance incapacité ou perte d'emploi entraînent également des réclamations.

⁽¹⁾ Au cours de l'exercice 2004-2005, je n'ai pas reçu de demandes d'intervention qui relevaient du réseau FIN-NET, réseau européen d'organismes de traitement extrajudiciaire des plaintes concernant les services financiers.

Répartition des questions posées au Médiateur

Questions posées <i>(par ordre décroissant en 2004-2005)</i>	Nombre de dossiers					
	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Explications de décomptes	42	44	59	63	92	100
Problèmes d'assurances	37	35	45	58	89	94
Réaménagements de dettes (1)	30	41	48	42	69	75
Remboursements anticipés de prêts	18	15	23	24	34	41
Inscriptions dans un fichier d'impayés	12	19	13	12	21	37
Réclamations portant sur la mise en place d'un prêt		9	11	11	14	30
Utilisations frauduleuses de cartes de crédit	9	16	20	15	25	25
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	8	14	12	17	23	25
Demandes portant sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable					6	21
Refus de crédit (1)						20
Situations de surendettement (1)	18	15	20	21	16	18
Réclamations sur un contentieux ancien						16
Litiges se rapportant à la mise en place d'un prélèvement ou à son fonctionnement					11	15
Demandes de documents (tableau d'amortissement, offre de prêt)	8	3	5	4	12	11
Litiges portant sur la livraison d'un bien ou sur l'exécution d'une prestation de service		12	20	16	11	9
Débloquages du prêt						9
Souscriptions frauduleuses de crédits						8
Réclamations relatives à la cotisation de la carte de crédit					7	8
Reprises de véhicules à la suite d'un contentieux					4	6
Réclamations portant sur le calcul du TEG	2	2	2	3	3	6
Demandes d'annulation de prêts	2	10	5	3	3	4
Divers (2)	36	39	67	81	51	31
TOTAUX	223	277	354	373	491	609

(1) En général hors du champ de compétence du Médiateur.

(2) Dans ces dossiers, sont comprises certaines rubriques figurant aux tableaux suivants.

Dans un certain nombre de cas, des dysfonctionnements dans la gestion des prêts peuvent être à l'origine d'une erreur ou d'un désaccord entre les parties.

Le nombre **des réclamations portant sur les assurances** s'élève à 94. Il peut s'agir de litiges portant sur la souscription effective des garanties liées à l'offre de prêt, mais dans la majorité des cas, c'est la mise en jeu des garanties qui pose problème. 72 réclamations concernent les garanties décès, invalidité et incapacité et 18 réclamations se rapportent à la garantie perte d'emploi.

Principalement, c'est la garantie incapacité qui pose problème. Elle est bien souvent refusée pour antériorité de la maladie. A l'origine, l'emprunteur oublie d'indiquer un arrêt de travail dans l'année ou les deux années précédant la souscription du crédit.

Il existe toujours une incompréhension chez les emprunteurs qui sont classés en invalidité 2^{ème} catégorie et qui se voient refuser la mise en jeu de l'assurance invalidité, car la majorité des assurances ne garantissent ce risque que pour la 3^{ème} catégorie d'invalidité, soit la plus grave. Toutefois, il existe plusieurs assurances prévoyant une prise en charge partielle pour des invalidités de 2^{ème} catégorie.

Enfin, il faut noter également que certains emprunteurs pensent être assurés alors qu'ils n'avaient pas souscrit les garanties au moment de la signature de l'offre de prêt.

Les réclamations portant sur **un remboursement anticipé** de prêt s'élèvent à 41 cas. Ces réclamations ont bien souvent pour origine les

modalités des remboursements : soit l'emprunteur rembourse son crédit sans prévenir préalablement son prêteur, soit ce dernier, quand il est prévenu tarde à communiquer le solde du prêt restant à régler.

L'emprunteur peut aussi ne pas toujours respecter la date de règlement indiquée par l'établissement prêteur, ce qui entraîne l'émission d'un nouveau prélèvement, ou bien il peut suspendre son prélèvement avant son remboursement alors que le décompte est établi sous réserve de ce paiement.

Dans ces deux cas, le litige porte sur une échéance, ou sur des intérêts sur une période courte, créant ainsi un malentendu entre les deux parties, pouvant aller dans des cas de blocage jusqu'à un contentieux.

Cette année, avec 37 réclamations, **les litiges portant sur une inscription au FICP** sont plus nombreux. Il s'agit en règle générale d'une demande de radiation après paiement de la dette, et dans bien des cas l'opération est en cours, ou bien il reste à régler un solde minime. J'ai aussi constaté quelques retards dans la mise en œuvre effective de la radiation des inscriptions par l'établissement prêteur.

Par contre, dans d'autres cas, l'emprunteur demande une radiation de son inscription alors que son crédit est loin d'être remboursé, souvent pour souscrire un nouveau crédit ou dans certains cas pour rembourser le crédit à l'origine de l'inscription. Il n'est alors pas possible pour l'établissement prêteur de procéder à la radiation.

Les litiges concernant **la mise en place des prêts** ont été également plus nombreux. Avec 30 dossiers, ils ont doublé par rapport à l'exercice précédent. Il s'agit dans bien des cas de réclamations portant sur les modalités de démarrage des remboursements (date, montant de la mensualité ...). Ces litiges sont bien souvent dus à des dysfonctionnements dans la gestion du dossier, mais également à des incompréhensions de l'emprunteur sur les modalités de son prêt.

Les utilisations frauduleuses de cartes, avec 25 cas, demeurent stables par rapport à l'année dernière. Les abandons des encours consécutifs aux fraudes et les refus de les annuler, comme l'année précédente, s'équilibrent à peu près. Les critères retenus par les établissements pour ne pas prendre en charge les débits frauduleux sont la négligence et l'imprudence dans la conservation de la carte et du code secret, ainsi que le retard mis à faire opposition.

Le nombre des contestations de solidarité entre co-emprunteurs reste stable avec 25 dossiers. C'est bien souvent au moment de la rupture entre personnes mariées ou concubins qu'apparaissent des problèmes de règlement de dettes. En cas de divorce, les conventions entérinées par le Juge et mettant à la charge de l'une ou l'autre des parties les remboursements de prêts souscrits pendant la durée du mariage ne sont pas opposables aux prêteurs. Il arrive aussi que les deux parties se déchargent entre elles de leurs engagements de règlement, sans, dans certains cas, prévenir le prêteur. Il peut également exister aussi des cas

de fraude où l'un des co-emprunteurs a signé pour l'autre. Chaque dossier doit être examiné avec soin et le prêteur peut accepter de désolidariser un des co-emprunteurs selon les circonstances, notamment quand un des deux emprunteurs est de bonne foi.

De même, **les mises en place de prélèvements et leur fonctionnement** posent toujours problème, avec 15 dossiers. En règle générale, il s'agit d'incidents liés à la communication des renseignements bancaires, notamment en cas de changement de compte.

Les réclamations concernant des contentieux anciens ont été plus nombreuses cette année. Dans 16 dossiers, il s'agit d'emprunteurs qui ont été relancés soit par le prêteur, soit par une société à qui a été cédée la créance. Dans ce cas, en raison de l'existence d'un titre exécutoire, le Médiateur, après vérification du solde réclamé, ne peut que conseiller à l'emprunteur de rechercher un aménagement avec l'établissement en charge du dossier.

xxx

Je veux enfin souligner que dans des cas assez nombreux qui concernent les différentes rubriques évoquées ci-dessus, les emprunteurs se plaignent **du comportement à leur égard des établissements prêteurs**. S'il peut s'agir de comportements individuels il incombe aux établissements de les faire cesser autant que possible.

Dans les courriers ou les appels téléphoniques reçus, les emprunteurs indiquent de plus en plus souvent que les prêteurs ne répondent pas à leurs courriers. Ils reprochent à ces derniers des réponses qui sont des lettres types ne correspondant pas à leur attente. Ils n'obtiennent pas toujours par écrit confirmation d'accords passés par téléphone.

Ils se plaignent également très souvent, en cas d'impayés, d'harcèlement de la part de leurs prêteurs ou des maisons de recouvrement de créances. Les relations peuvent être tendues et se dégrader rapidement.

Dans certains cas, il est reproché aussi des appels intempestifs auprès de tiers (membres de la famille ou voisins) ou sur le lieu de travail.

Il faut rappeler qu'un accord entre l'ASF et les associations de consommateurs sur le recouvrement amiable a été signé et entré en vigueur à compter du 14 janvier 2005.

Sa mise en œuvre, que je vais suivre avec attention, devrait mettre fin à une grande partie de ces incidents.

xxx

Je n'ai pas eu connaissance de litige relatif à l'application des dispositions sur les conventions de compte, les ventes à prime et les ventes liées relevant de la loi Murcef du 11 décembre 2001.

3. LES INTERVENTIONS DU MEDIATEUR AYANT ENTRAINE UNE REPONSE POSITIVE POUR L'EMPRUNTEUR

Mon intervention a dans 197 cas entraîné une réponse donnant tout ou partie satisfaction à l'emprunteur.

Parmi ces réponses, figure un avis qui a donné en partie raison à l'emprunteur.

Conséquences de l'intervention du Médiateur	Nombre de dossiers
Vérifications de compte ayant donné lieu à un remboursement ou à une diminution d'intérêt	39
Accords sur un remboursement par anticipation	23
Radiations d'une inscription du FICP	19
Envois de documents	11
Prises en compte de l'assurance incapacité	10
Abandons de débits frauduleux à la suite d'un vol de carte	9
Annulations d'un contrat de crédit finançant l'acquisition d'un bien ou d'un service	8
Remboursements d'une cotisation carte	8
Abandons des poursuites vis-à-vis d'un co-emprunteur	8
Mises en place d'un prêt	7
Régularisations de prélèvements	7
Restitutions d'un véhicule par le prêteur et accord sur la reprise	6
Prises en compte de l'assurance chômage	5
Réclamations portant sur l'application d'un plan de surendettement	5
Accords de règlement sur un contentieux ancien	4
Résiliations d'une assurance décès-invalidité	3
Remboursements de frais pour impayé	3
Litiges portant sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	3
Demandes de résiliation d'un compte renouvelable	3
Remises d'intérêt	2
Changements de date de prélèvement	2
Radiations de coordonnées ou d'informations d'un emprunteur des fichiers commerciaux	2
Suspensions d'un recouvrement judiciaire ou d'une saisie	2
Réclamations portant sur le taux d'intérêt	2
Délais accordés dans l'attente d'une décision judiciaire concernant la prestation de service financé	1
Acceptation de la rétractation de l'emprunteur ou annulation du prêt	1
Régularisation d'une erreur de gestion	1
Accord sur un règlement de succession	1
Passage d'un prêt à taux variable à un prêt à taux fixe	1
Escroquerie à la souscription d'un prêt	1
TOTAL	197

4. REPONSES DU MEDiateUR N'ALLANT PAS DANS LE SENS SOUHAITE PAR LES PARTICULIERS QUI LE SAISISSENT

Mon intervention a donné lieu à 233 réponses qui n'allaient pas dans le sens

souhaité par l'emprunteur. Sur ce nombre, il faut compter trois avis.

Sujets	Nombre de dossiers
Confirmations de décomptes	69
Confirmations d'un refus de prise en charge des mensualités par l'assurance décès ou incapacité	42
Refus de radier une inscription du FICP	16
Contestations des modalités de souscription d'un prêt	13
Maintien de la solidarité entre co-emprunteurs	12
Réclamations portant sur le fonctionnement d'un compte renouvelable	11
Confirmations d'un refus de prise en charge des mensualités par l'assurance perte d'emploi	10
Dossiers de remboursement par anticipation	8
Fraudes consécutives à un vol de carte	8
Contestations sur la souscription des garanties d'assurance	7
Contestations portant sur la vente d'un véhicule saisi	3
Réclamations portant sur une relance contentieuse	3
Litiges portant sur l'application d'un plan de surendettement	3
Contestations portant sur le calcul du TEG	3
Désaccords sur le montant d'un remboursement d'une participation à un fonds de garantie mutuel	2
Litiges portant sur le financement d'un bien ou d'un service	2
Incidents de prélèvement	2
Escroqueries à la souscription d'un crédit	2
Maintiens d'inscriptions internes	2
Changements de date de prélèvement	2
Contestation portant sur la résiliation de l'assurance	1
Chèque impayé	1
Litige portant sur la mise en place d'un prêt	1
Déblocage des fonds	1
Refus de lever une opposition hypothécaire	1
Refus de renoncer à un gage automobile	1
Vente d'un véhicule financé sans l'accord du prêteur	1
Calcul du montant de l'échéance	1
Application d'une clause relative au réaménagement d'un crédit	1
Poursuite des héritiers pour le recouvrement d'une dette	1
Contestation sur l'identité du souscripteur	1
Contestation sur une saisie arrêt	1
Refus d'annulation d'un crédit	1
TOTAL	233

5. LES AVIS RENDUS PAR LE MEDIATEUR

J'ai rendu quatre avis au cours du dernier exercice de mon activité. Le premier de ces avis relevait du secteur du financement immobilier (FI) et les trois autres du secteur du financement aux particuliers (FEP).

- Le premier avis concernait les conditions et la mise en place d'un prêt immobilier finançant la construction d'une maison.

L'emprunteur contestait le déblocage du prêt qui n'avait pas pu se faire en une seule fois, selon sa demande, et la date de démarrage de la période d'amortissement de son prêt, ainsi que la fixation de la date d'échéance.

Sur le premier point, compte tenu de la législation en vigueur, le prêteur ne pouvait débloquer totalement les fonds qu'à la remise du bien à l'acquéreur après l'achèvement de la construction.

Quant au démarrage de l'amortissement du prêt, les conditions générales du prêt prévoyaient que la période d'utilisation du prêt prenait fin automatiquement à la date d'échéance qui correspondait à celle du déblocage de la dernière fraction du prêt.

Seule la fixation de la date d'échéance au 5 du mois, au lieu du 25 du mois n'était pas conforme au contrat signé.

En conséquence, sur les deux premiers points, j'ai donné raison au

prêteur, et sur le troisième point, j'ai été d'avis que l'établissement prêteur modifie la date d'échéance au 25 du mois. Cet avis a été suivi par les deux parties.

- Le deuxième avis concernait la vérification d'un décompte d'un crédit renouvelable à la suite d'un remboursement anticipé partiel. L'établissement prêteur a saisi un montant erroné et a procédé au remboursement de ce qu'il pensait être un trop perçu.

Par la suite, l'emprunteur a utilisé à nouveau son compte renouvelable et, à la suite d'un contrôle interne, le prêteur a procédé à la régularisation de l'opération erronée. Cette régularisation a été contestée par l'emprunteur en invoquant la forclusion de l'article L 311-57 du Code de la consommation.

Dans cette affaire, il n'y avait aucun incident de paiement de la part de l'emprunteur, donc la forclusion ne pouvait s'appliquer. Le prêteur ne pouvait lui demander une régularisation de son compte tant qu'il n'avait pas découvert son erreur.

Dans ce dossier, j'ai émis l'avis que le prêteur avait retenu à juste titre que son emprunteur restait débiteur à son égard.

- Le troisième avis concernait une demande de changement du jour du prélèvement mensuel, afin de le fixer au 20 au lieu du 10 de chaque mois.

Compte tenu des délais techniques, ce changement de date ne pouvait intervenir que le mois suivant l'accord du prêteur.

L'emprunteur a contesté le prélèvement en cours au moment de sa demande.

Cette opération n'est pas un report d'échéance. Elle ne génère que des intérêts supplémentaires correspondant à l'allongement de la durée du prêt.

Pour remédier à ce litige qui a entraîné un retard de paiement d'une échéance, l'établissement prêteur a proposé à son emprunteur de bénéficier, sans frais et après mise à jour du dossier, d'un report sur une échéance future avec l'annulation des frais consécutifs au rejet de l'échéance litigieuse.

J'ai conseillé à l'emprunteur d'accepter cette proposition que j'ai estimée tout à fait raisonnable.

- Le quatrième avis concernait la contestation par un des deux emprunteurs de la souscription d'assurances complémentaires garantissant le véhicule financé par le prêt.

Les assurances en question ont par la suite été résiliées, mais le deuxième emprunteur demandait le remboursement des primes versées avant cette résiliation.

L'offre de prêt comprenait bien la souscription des assurances complémentaires et les cases correspondantes avaient bien été remplies par l'emprunteur principal.

J'ai estimé en conséquence qu'il n'y avait pas lieu pour le prêteur de rembourser les primes d'assurances en question.

CONCLUSION

Sur l'exercice 2004-2005, mon activité a encore connu une importante augmentation qui montre bien l'intérêt des emprunteurs de recourir à la médiation pour résoudre leurs litiges avec les prêteurs.

Comme je l'avais indiqué l'année passée, les dysfonctionnements matériels et relationnels restent nombreux et peuvent entacher l'image de la profession.

A mon avis, il existe deux domaines où cette image pourrait connaître de nouvelles améliorations :

- la pédagogie, c'est-à-dire l'explication des contrats, particulièrement en matière de crédit renouvelable et d'assurances ;
- les réponses écrites ou orales apportées aux réclamations des emprunteurs, comme nous l'avons vu plus haut ;

Sur un plan positif, les établissements de crédit recherchent fréquemment des solutions à des situations délicates qui ne relèvent plus de la stricte application des contrats, notamment dans des cas de rupture de couples et de demandes de réaménagement de dettes.

Le Médiateur ne peut que se féliciter de ces pratiques.

Plus généralement, depuis 10 ans, la médiation n'a pu se développer qu'en étroite collaboration avec les établissements de crédit.

En particulier, cette collaboration me semble avoir joué un rôle positif dans le traitement des litiges comme en témoigne l'intérêt de la réunion annuelle que je tiens avec mes correspondants, pour échanger des informations et discuter des solutions aux problèmes qui ressortent de l'expérience commune.



ANNEXES

Annexe 1 :

Liste des établissements ayant adhéré au système de la Médiation de l'ASF pour les litiges avec les particuliers

Annexe 2 :

Liste des établissements ayant adhéré au système de Médiation pour les litiges concernant des ventes groupées et des ventes à prime aux entreprises

Annexe 3 :

Le fonctionnement du dispositif de Médiation de l'ASF

Annexe 4 :

Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF

Annexe 1 :
Liste des établissements ayant adhéré au système de la
Médiation de l'ASF pour les litiges avec les particuliers

<i>NOM DE L'ETABLISSEMENT</i>	<i>ADRESSE</i>	
ABBEY NATIONAL FRANCE	70, rue Saint Sauveur	59046 LILLE CEDEX
AGF FINANCEMENT 2	87, rue de Richelieu	75002 PARIS
AXA BANQUE FINANCEMENT	137, rue Victor Hugo	92687 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
BAIL OUEST	2, avenue Jean-Claude Bonduelle BP. 84001	44040 NANTES CEDEX 1
BAIL-ACTEA	33, rue Jeanne d'Arc	62000 ARRAS
BANQUE ACCORD	TSA 62022 BP.6	59895 LILLE CEDEX 9
BANQUE DU GROUPE CASINO	66, rue des Archives	75003 PARIS
BANQUE SOLFEA	49, rue de l'Opéra	75083 PARIS CEDEX 02
BARFIMMO – BARCLAYS FINANCEMENTS IMMOBILIERS	183, avenue Daumesnil	75575 PARIS CEDEX 12
BMW FINANCE	Le Gershwin 1, rue Arnold Schoenberg	78286 GUYANCOURT CEDEX
BMW LEASE	Le Gershwin 1, rue Arnold Schoenberg	78286 GUYANCOURT CEDEX
BNP PARIBAS Lease Group	Immeuble Le Métropole 46-52, rue Arago	92823 PUTEAUX CEDEX
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 MARCO-EN-BAROEUL CEDEX
C2C – SOCIETE DE CREDIT A LA CONSOMMATION CAMIF	Trévins de Chauray	79046 NIORT CEDEX 9
CAPITOLE FINANCE	2839 route de Baziège BP 840	31682 LABEGE CEDEX
CETELEM	20, avenue Georges Pompidou	92595 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
CHAMBRE SYNDICALE DES SOCIETES ANONYMES DE CREDIT IMMOBILIER	26-28, rue de Madrid	75384 PARIS CEDEX 08
CIT (France) S.A.S.	ZAC de l'Anjoly, Mini Parc Voie d'Angleterre B.P. 40024	13741 VITROLLES CEDEX

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

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ADRESSE	
CM-CIC BAIL	12, rue Gaillon	75107 PARIS CEDEX 02
CMV MEDIFORCE	5, avenue Kléber	75116 PARIS
COFICO	42, avenue de Friedland	75384 PARIS CEDEX 08
COFIDIS – COMPAGNIE FINANCIERE POUR LA DISTRIBUTION	1, rue du Molinel	59290 WASQUEHAL
COFINOGA	106-108, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC CEDEX
COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES – CLV	12, avenue André Malraux	92591 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
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 LOGEMENT	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
DIAC	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY LE GRAND CEDEX
DIFFUCO	B.P. 400	50010 SAINT-LÔ CEDEX
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	5, avenue Kléber	75116 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
FRANFINANCE	59, avenue de Chatou	92853 RUEIL MALMAISON CEDEX
GE MONEY BANK	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ADRESSE	
GMAC BANQUE	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
LOCA-DIN	12, avenue André Malraux	92591 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
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	27, rue de la Ville l'Evêque	75008 PARIS
NETVALOR	222 bureaux de la Colline	92213 SAINT-CLOUD CEDEX
NORRSKEN FINANCE	5, avenue Kléber	75116 PARIS
NOVACREDIT	11, rue Leblanc	75015 PARIS
PARNASSIENNE DE CREDIT	43, boulevard du Montparnasse	75006 PARIS
REUNIBAIL	3, rue Pierre Aubert, BP. 194 Z.I. du Chaudron	97493 SAINTE CLOTILDE CEDEX
S2P – SOCIETE DES PAIEMENTS PASS	1, place Copernic	91051 EVRY CEDEX
SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
SLIBILAUTOS	19, boulevard des Italiens DGF-OFP-BC 16-40	75002 PAIR
SOCRAM – SOCIETE DE CREDIT DES SOCIETES D'ASSURANCES A CARACTERE MUTUEL	2, rue du 24 Février	79092 NIORT CEDEX 9
SOCRELOG – SOCIETE DE CREDIT POUR LE LOGEMENT	4, quai de Bercy	94224 CHARENTON LE PONT CEDEX
SOFIGARTE	106-106, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC CEDEX
SOFINCIL – SOCIETE FINANCIERE DES COMITES INTERPROFESSIONNELS DU LOGEMENT	91, cours des Roches	77186 NOISIEL
SOFINCO	Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
SOGUAFI – SOCIETE GUADELOUPEENNE DE FINANCEMENT	Rue Ferdinand Forest BP. 2416	97189 JARRY CEDEX
SOMAFI – SOCIETE MARTINIQUEAISE DE FINANCEMENT	Zone Industrielle des Mangles	97232 LE LAMENTIN
SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT	7, boulevard du Chaudron	97490 SAINTE CLOTILDE

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

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ADRESSE	
SYGMA BANQUE	106-108, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC CEDEX
SYGMA FINANCE SNC	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY LE GRAND CEDEX
U.C.B. – UNION DE CREDIT POUR LE BATIMENT	144, rue Paul Bellamy BP. 71015	44010 NANTES CEDEX 1
VOLKSWAGEN FINANCE S.A.	BP. 55	02600 VILLERS COTTERETS

Annexe 2 :
**Liste des établissements ayant adhéré au système de médiation pour les litiges
concernant des ventes groupées et des ventes à prime aux entreprises**

<i>NOM DE L'ETABLISSEMENT</i>		<i>ADRESSE</i>
ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	5, allée de la Robertsau BP. 30 / R 1	67001 STRASBOURG CEDEX
AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE	4, rue Louis Blériot	92561 RUEIL MALMAISON CEDEX
BATICAL	Centre d'Affaires 109, boulevard d'Haussonville – CS 4111	54041 NANCY CEDEX
DOMOFINANCE	16, rue Paul Vaillant Couturier	92595 LEVALLOIS PERRET CEDEX
KBC BAIL FRANCE	55, avenue Maréchal Foch	69006 LYON
LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS	2, boulevard des Etats-Unis	42000 SAINT-ETIENNE
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecouflant	49009 ANGERS CEDEX 01
SIAGI	2, rue Jean-Baptiste Pigalle	75009 PARIS
SICOMI RHONE-ALPES	23, boulevard Jules Favre	69456 LYON CEDEX 06
S.I.R.C.A.M.	2, boulevard des Etats-Unis	42000 SAINT-ETIENNE
SLIBAIL REUNION	32, boulevard du Chaudron BP. 24 Sainte Clotilde	97408 SAINT DENIS CEDEX 9
SOCIETE FINANCIERE DE PAIEMENTS	92 bis avenue Victor Cresson	92130 ISSY LES MOULINEAUX

Annexe 3 :
**Le fonctionnement du dispositif
de Médiation de l'ASF**

Nommé pour une durée, renouvelable, de deux ans, le Médiateur remplit une mission de conciliation ; à défaut, il émet, en équité, un avis sur le litige particulier qui lui est soumis.

Il est compétent pour aider à la résolution des litiges individuels pouvant survenir à l'occasion de contrats de financement conclus par les particuliers, pour leurs besoins personnels, à l'exception, d'une part, des litiges portant sur toutes procédures incluant des réaménagements ou des rééchelonnements de remboursement de dettes, notamment en matière de surendettement et, d'autre part, des conditions d'acceptation des financements.

Il est également compétent pour recommander des solutions aux litiges relatifs à la gestion d'un compte de dépôt et à ceux ayant trait à l'application du code de conduite volontaire européen relatif à l'information précontractuelle concernant les prêts au logement.

Il peut aussi connaître des litiges rencontrés dans les relations avec les entreprises à propos de ventes à prime et de ventes groupées telles que visées par la loi MURCEF et son décret d'application.

Le Médiateur peut être saisi par le client qui n'est pas satisfait de la solution proposée par les structures internes de l'établissement chargées du règlement amiable des litiges ou qui, à l'expiration d'un délai de deux mois, n'obtient pas de réponse à la demande écrite formulée auprès d'un établissement.

Par principe, le Médiateur n'étudie aucun litige sans avoir établi un contact avec l'établissement concerné. Il est ainsi possible d'établir si le dossier a fait l'objet d'une recherche de solution amiable en interne et s'il convient de demander au client de poursuivre son dialogue avec l'établissement ou d'adresser au Médiateur des compléments d'informations.

Lorsqu'il parvient à concilier les parties, il peut acter les termes de l'accord. Il est rendu destinataire d'une copie de la lettre par laquelle l'établissement accepte la conciliation et prend acte qu'elle est acceptée par le client.

Lorsqu'il est amené à émettre un avis formel, il porte celui-ci directement à la connaissance de chacune des parties. Il doit le motiver, en termes simples, à la demande de la partie contre laquelle cet avis est rendu. L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties. En revanche, il peut être, le cas échéant, produit à l'instance si le litige vient à être porté devant le tribunal.

Bien entendu, l'intervention du Médiateur est exclusive de toute procédure judiciaire préalable ou parallèle. Elle est gratuite.

Chaque année, un rapport écrit de ses activités est établi par le Médiateur.

L'adresse du Médiateur de l'ASF est la suivante :

Monsieur le Médiateur de l'ASF
75854 PARIS CEDEX 17

Annexe 4 :
Curriculum vitae

Yves ULLMO

Né le 13 septembre 1932 à Paris 16^e.

Études : Lycée de Monaco, Faculté de droit de Paris.

Diplômes : Licencié en droit, Diplômé d'études supérieures d'économie politique et de sciences économiques, Diplômé de l'Institut d'études politiques de Paris.

Carrière : Elève de l'École nationale d'administration (1956-58), Auditeur à la Cour des comptes (1958), Conseiller technique au cabinet de Joseph Fontanet (ministre de la Santé publique, 1961-62), Chargé de mission au commissariat général au Plan (avril 1963), nommé Conseiller référendaire à la Cour des comptes et maintenu en disponibilité (avril 1965), Chef du service économique du commissariat général au Plan (1967-73), Maître de conférences à l'Institut d'études politiques de Paris et à l'École nationale d'administration (1962), Professeur à l'École nationale de la statistique et de l'administration économique (1968), Professeur à l'Institut d'études politiques de Paris (1971-87), Directeur des synthèses économiques (1973-78) à l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), Directeur de la branche des affaires économiques générales à l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) (1978-81), Commissaire général adjoint au Plan (1981-84), Secrétaire général du Conseil national du crédit (1984-97), Conseiller maître à la Cour des comptes (1985), Président du Centre d'études prospectives d'économie mathématique appliquée à la planification (depuis 1988), Médiateur de l'Association française des sociétés financières (ASF) (depuis 1997), Président de la Commission de contrôle de la gestion de portefeuille à Monaco et de la Commission d'agrément des OPCVM monégasques (1999-2005), membre de la Commission de surveillance de la Caisse des dépôts et consignations (depuis 1999), Président de la Commission des comptes de l'agriculture (CCAN) (depuis 2000).

Œuvres : *la Planification en France* (1974).

Décorations : Officier de la Légion d'honneur, Chevalier de l'ordre national du Mérite, de la Santé publique et des Arts et des Lettres, Médaille commémorative d'Algérie.