



RAPPORT DU MÉDIATEUR

JUIN 2006 – DÉCEMBRE 2006

75854 PARIS cedex 17

RAPPORT
DU MÉDIATEUR

JUIN 2006 – DÉCEMBRE 2006

Hommage à Yves ULLMO

Yves ULLMO nous a quittés le 5 novembre après un malaise subit. Il était âgé de 74 ans.

Ancien secrétaire général du Conseil national du crédit et du titre, Conseiller maître honoraire (mais toujours actif) de la Cour des Comptes, membre du conseil de surveillance de la Caisse des dépôts, Président du Centre d'études prospectives d'économie mathématique appliquée à la planification...., il était Officier de la Légion d'Honneur et Chevalier de l'Ordre national du Mérite.

Mais Yves ULLMO était d'abord pour nous, depuis 1997, le Médiateur de l'ASF.

Malgré ses multiples centres d'intérêt, il s'est toujours acquitté de ses fonctions avec un soin méticuleux, tenant lui-

même des notes sur chacun des dossiers. Il avait pris le parti de privilégier la voie de la conciliation, n'émettant d'avis en la forme que dans des cas de désaccords persistants. Son indépendance n'a jamais été contestée par personne : il en a d'ailleurs fait plusieurs fois la démonstration dans un autre cadre, le Comité consultatif du secteur financier, dont il était membre à titre personnel en tant que personnalité qualifiée.

Au-delà de ses mérites professionnels, nous garderons d'Yves ULLMO le souvenir d'un homme d'une remarquable finesse, d'une grande qualité de jugement, très attentif aux autres, avec une pudeur que son humour ne pouvait dissimuler totalement.

INTRODUCTION

En accord avec le Conseil de l'ASF et les représentants des associations de consommateurs, nous avons décidé de modifier les dates d'exercice d'activité du Médiateur afin de les faire coïncider dorénavant à l'année civile.

En conséquence, j'ai l'honneur de vous présenter cette année un rapport qui portera exceptionnellement sur une période raccourcie allant du 1^{er} juin 2006 au 31 décembre 2006.

Cette période concerne, pour sa plus grande partie, l'activité de mon prédécesseur, Yves ULLMO, décédé le 5 novembre, et pour une plus petite partie, mon activité depuis mon entrée en fonction le 20 novembre 2006.

En me référant aux rapports des années précédentes, je relève que les mêmes questions sont toujours posées au Médiateur de l'ASF. Ces dernières concernent notamment des explications de décomptes, des demandes de réaménagements, des réclamations portant sur les assurances, des inscriptions dans un fichier d'impayé et des remboursements anticipés. En outre, cette année un thème nouveau semble émerger, celui des réclamations portant sur les modalités de révision des taux d'intérêt des prêts immobiliers. Nous verrons plus loin le détail des litiges transmis au Médiateur.

Au cours de ces 7 mois d'activité, ni Yves ULLMO, ni moi-même, n'avons eu à rendre d'avis.

1. L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE L'ASF DU 1^{ER} JUIN 2006 AU 31 DÉCEMBRE 2006

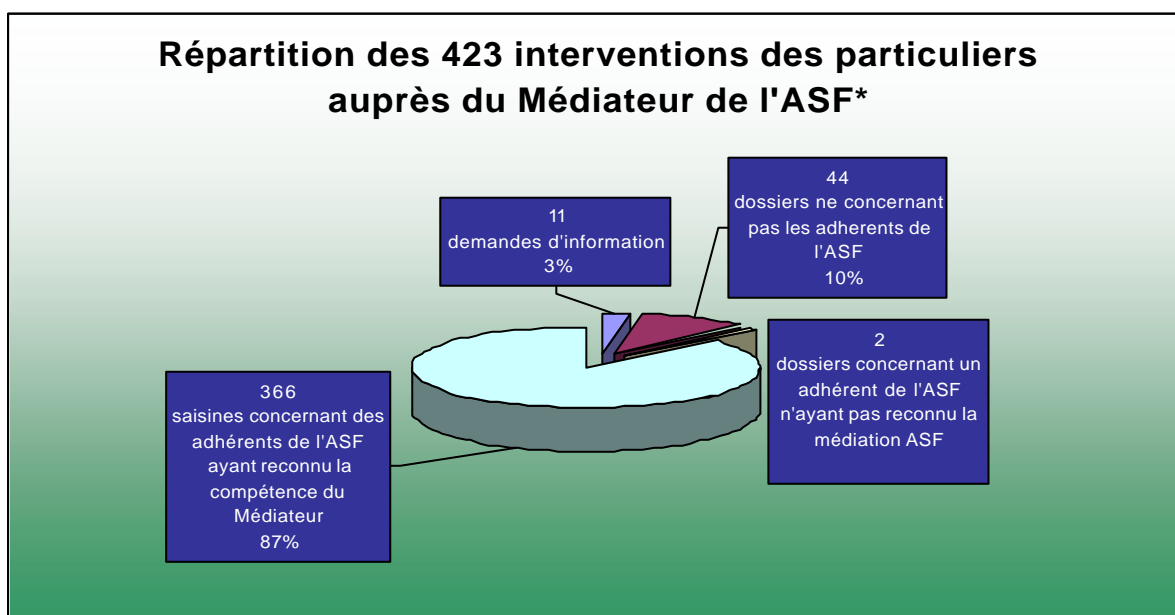
Pendant cet exercice plus court, le Médiateur a reçu 366 lettres concernant au moins un adhérent de l'ASF ayant reconnu sa compétence, contre 353 lettres pour la même période en 2005, soit une augmentation de 4 % (1).

Compte tenu de la multiplicité d'établissements de crédit concernés par une même lettre, ce sont **405 dossiers** en tout qui ont été ouverts contre 387 au cours des 7 derniers mois de 2005, soit une augmentation de 5 %.

L'essentiel des lettres reçues provenait directement de particuliers. Toutefois,

huit courriers avaient pour origine des associations de consommateurs, deux un avocat et une dernière saisine provenait d'une assistante sociale.

Par ailleurs, quatre demandes avaient transité par la Fédération Bancaire Française, trois lettres par une Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DDCCRF), trois par le Médiateur de la République et une par le Médiateur du Ministère de l'Economie et des Finances.



*Du 1^{er} juin 2006 au 31 décembre 2006

(1) En outre, pendant cette même période, le Médiateur a reçu 11 demandes d'information, 44 courriers ne concernant pas un adhérent de l'ASF et 2 lettres concernant un adhérent de l'ASF n'ayant pas reconnu sa compétence. Au total, il a reçu 423 courriers.

Le nombre des établissements de crédit concernés par au moins une saisine s'élève à 35, dont 31 sociétés appartenant au secteur FEP pour 373 dossiers, trois relevant du secteur FI pour 18 dossiers et une du secteur des Cautions pour 14 dossiers.

Quant au nombre de dossiers par établissement de crédit, il s'avère qu'il

existe toujours une forte concentration sur quelques sociétés ce qui n'est que le reflet des parts de marché. Ainsi, cinq sociétés sont concernées chacune par plus de 20 saisines, ce qui représente au total 242 dossiers (60 %), alors que par ailleurs 22 autres sociétés ont moins de six dossiers chacune, soit pour ces dernières un total de 55 dossiers (13 %).

Répartition des dossiers par établissement

Nombre de dossiers	Nombre d'établissements de crédit concernés
1 dossier	7
2 à 5 dossiers	15
6 à 10 dossiers	3
11 à 20 dossiers	5
Plus de 20 dossiers	5
Total des établissements de crédit concernés par au moins une saisine	35

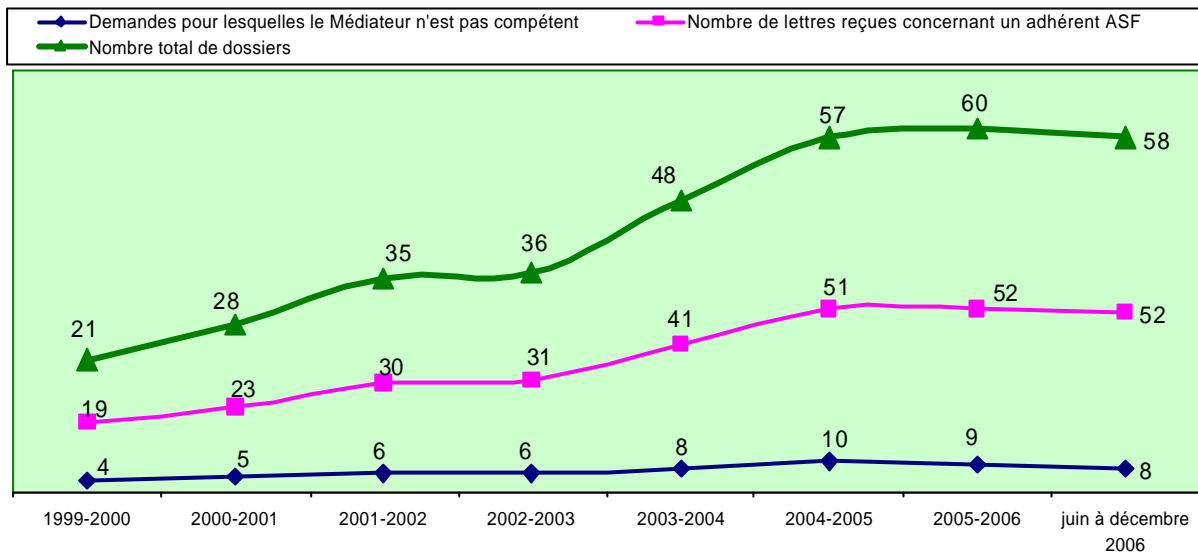
Sur les 366 lettres reçues concernant un litige avec un adhérent de l'ASF ayant adhéré à son système de Médiation, le Médiateur n'était pas compétent pour intervenir dans 48 cas : 36 courriers concernaient un réaménagement de dettes ou une procédure de surendettement, 5 dossiers une décision de justice qui était intervenue ou était en cours, 5 litiges portaient sur un refus de crédit et deux dossiers concernaient un établissement de l'ASF, mais n'ayant pas reconnu la compétence de son Médiateur.

Par ailleurs, deux dossiers ont été classés sans suite à la demande des emprunteurs.

Pendant ces 7 mois d'exercice, le nombre de réponses favorables à l'emprunteur s'élevait à 153 contre 160 réponses n'allant pas dans le sens souhaité par l'emprunteur, soit 49 % contre 51 %.

Enfin, le Médiateur a adressé 970 courriers aux particuliers et à ses correspondants dans les sociétés.

Saisines du Médiateur concernant des adhérents de l'ASF ayant reconnu sa compétence (moyennes mensuelles)



Répartition des questions posées au Médiateur en pourcentage (%)

Questions posées <i>(par ordre décroissant pour le dernier exercice)</i>	Nombre de dossiers					
	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	juin à déc. 2006
Problèmes d'assurances	13%	16%	18%	15 %	19 %	14 %
Réaménagement de dettes (1)	14 %	11 %	14 %	12 %	14 %	11 %
Explications de décomptes	17 %	17 %	19 %	16 %	12 %	11 %
Remboursements anticipés de prêts	6 %	6 %	7 %	7 %	9 %	8 %
Inscriptions dans un fichier d'impayés	4 %	3 %	4 %	6 %	5 %	7 %
Utilisations frauduleuses de cartes de crédit	6 %	15 %	5 %	4 %	3 %	5 %
Litiges portant sur la révision d'un taux d'intérêt immobilier						4 %
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	3 %	17 %	5 %	4 %	4 %	4 %
Litiges se rapportant à la mise en place d'un prélèvement ou à son fonctionnement			2 %	2 %	2 %	4 %
Contestations de souscription de crédits				1 %	1 %	4 %
Réclamations sur un contentieux ancien				3 %	3 %	4 %
Demandes portant sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable			1 %	3 %	4 %	2 %
Réclamations portant sur la mise en place d'un prêt	3 %	3 %	3 %	5 %	2 %	2 %
Situations de surendettement (1)	6 %	6 %	3 %	3 %	2 %	2 %
Déblocages du prêt				1 %	1 %	2 %
Litiges portant sur la livraison d'un bien ou sur l'exécution d'une prestation de service	6 %	4 %	2 %	1 %	2 %	1 %
Refus de crédit(1)				3 %	2 %	1 %
Réclamations portant sur le calcul du taux d'intérêt	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Demandes d'annulation de prêts	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %
Demandes de documents (tableau d'amortissement, offre de prêt)	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %
Réclamations relatives à la cotisation de la carte crédit			1 %	1 %	1 %	1 %
Reprises de véhicule à la suite d'un contentieux			1 %	1 %	1 %	1 %
Divers	20 %	23 %	10 %	5 %	7 %	8 %
NOMBRE TOTAL DES QUESTIONS	354	373	491	609	626	366

(1) Hors du champ de compétences du Médiateur.

Participants à la Médiation ASF

Au cours du présent exercice, trois établissements ont reconnu la compétence du Médiateur et quatre 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 73, dont :

- *63 établissements FEP¹, représentant 89 % de l'encours des crédits classiques (crédits affectés, prêts personnels, crédits renouvelables) et 88 % de l'encours LOA² ;*
- *8 établissements représentant 67 % de l'encours FI³ ;*
- *2 sociétés de caution ;*

*soit, au total, **78 % des encours FEP et FI des adhérents de l'ASF.***

Par ailleurs, 20 établissements de crédit sont adhérents au système de Médiation de l'ASF uniquement pour 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 aux particuliers*

2 LES PRINCIPALES QUESTIONS RENCONTRÉES PAR LE MÉDIATEUR

Comme pour les exercices précédents, ce sont **les problèmes d'assurances** qui sont les plus fréquemment rencontrés, avec 14 % des dossiers.

Il existe des problèmes dans la souscription des garanties. Dans certains cas, l'assurance n'est pas mise en place alors que l'emprunteur l'a souscrite. Dans d'autres cas, c'est l'inverse.

Mais, il s'agit le plus souvent des contestations de refus de prise en charge des sinistres, soit au titre de l'assurance décès, invalidité et incapacité, soit au titre de l'assurance perte d'emploi. En l'absence de solutions amiables et s'agissant d'applications de polices d'assurances, il nous arrive de transmettre ces dossiers au Médiateur assurances compétent.

Ensuite, avec 11 %, viennent **les demandes de réaménagement de crédit** qui n'entrent pas, en général, dans le champ d'application de la Médiation ASF. En transmettant ces demandes aux correspondants dans les sociétés, un nouvel examen du dossier permet dans bien des cas au prêteur de proposer à son emprunteur un nouvel accord de paiement. Dans d'autres cas, il n'est pas possible au prêteur de proposer un réaménagement en raison soit de l'antériorité du dossier, soit de la situation de l'emprunteur. Ce dernier doit alors rechercher un accord de règlement

directement avec le service contentieux, l'huissier, voire se tourner vers une Commission de Surendettement.

Le troisième poste important, à égalité avec le précédent, soit 11 % des dossiers, concerne **les demandes d'explication de décompte**, que ce soit pour des crédits renouvelables, notamment en cas d'utilisations spéciales du compte, ou que ce soit pour des prêts classiques.

Bien souvent, les contestations de décompte portent sur des frais et des indemnités de retard de paiement.

Pour les crédits renouvelables, les emprunteurs ne comprennent pas toujours leurs relevés mensuels et demandent de plus en plus d'explications.

En ces occasions, il est arrivé que sept emprunteurs se plaignent des pratiques de recouvrement allant parfois jusqu'à parler de harcèlement téléphonique ou épistolaire. Le Médiateur a été amené à évoquer tant vers les clients que tant vers les établissements concernés, l'existence de l'accord sur le recouvrement amiable conclu en 2004 entre l'ASF et les associations de consommateurs. Après ces interventions, le dialogue entre emprunteurs et prêteurs a pu reprendre plus sereinement.

Avec 8% des réclamations, les litiges portant sur **des remboursements anticipés** demeurent importants.

Il arrive qu'un emprunteur saisisse le Médiateur car il n'a pas obtenu de réponse de la part de son prêteur à sa demande de décompte de remboursement anticipé dans un délai raisonnable.

Dans d'autres cas, la contestation porte sur le décompte lui-même, notamment lorsque l'emprunteur a pris l'initiative de solder sans compter l'indemnité contractuelle et sans prévenir le prêteur, lequel n'a pu arrêter à temps la chaîne des prélèvements automatiques.

Enfin, le litige tient parfois au retard du client à solder son compte, retard qui a rendu caduc le décompte qu'il avait reçu.

Les contestations d'inscriptions au FICP représentent 7 % des dossiers. Elles portent soit sur les délais de radiation de la mention, soit sur le principe même de l'inscription. Dans certains cas, les emprunteurs ne comprennent pas les obligations réglementaires qui, en la matière, s'imposent aux établissements prêteurs. Il incombe au Médiateur de leur en expliquer l'application à leur cas personnel.

Les utilisations frauduleuses d'une carte de crédit sont à l'origine de 5% des réclamations. En règle générale, les contestations consécutives à des utilisations frauduleuses de cartes, se rencontrent à l'occasion de vols à l'arraché, ou de vols de sac à main dans

une voiture, suivis d'une opposition malheureusement tardive.

Ces utilisations frauduleuses ne peuvent être possibles que si le code confidentiel se trouve matériellement joint à la carte. Outre les cas de vol, c'est parfois un proche ayant accès à la carte et au code confidentiel qui peut effectuer des retraits ou des achats frauduleux.

Il est alors particulièrement difficile de faire comprendre aux intéressés leurs responsabilités et les limites des cas où ils peuvent en être partiellement ou totalement exonérés.

Un nouveau type de litiges est apparu ces derniers mois. 4 % des réclamations portent sur les **conséquences de révisions du taux d'intérêt de prêts immobiliers**, notamment en raison de l'augmentation du taux d'intérêt et de l'échéance.

Sur ce sujet, il est possible de relever :

- les conditions de commercialisation de produits qui ne sont pas toujours bien comprises par les emprunteurs. Ainsi les emprunteurs sont perdus devant des formes de plafonnement ne correspondant à ce qu'ils avaient imaginé, ou n'ont pas compris les limites d'application d'un taux promotionnel en début du contrat.
- les clauses de révision ne sont pas toujours claires pour les emprunteurs qui déclarent que les explications données au moment de la souscription ne correspondent pas à l'évolution de leur contrat.

Par ailleurs, 4% de dossiers sont des contestations **de solidarité entre co-emprunteurs**. En général, ces litiges font suite à un divorce ou à une séparation, mais également ils peuvent survenir à la suite du décès de l'emprunteur principal, le co-emprunteur découvrant alors qu'il s'était trop facilement, ou imprudemment, reposé sur son conjoint.

Il arrive également que les contestations portent sur des utilisations d'un crédit renouvelable par l'un des co-titulaires postérieurement à leur séparation, alors même que le prêteur n'avait pas été informé préalablement de cette séparation.

Le règlement de ce type de litiges n'est pas toujours facile, Tout dépend effectivement des conditions de souscription et de la plus ou moins bonne foi des intéressés.

Le Médiateur a également rencontré des réclamations portant **sur la mise en place d'un prélèvement ou sur son fonctionnement** (4 % des dossiers).

Ces litiges peuvent apparaître dès l'origine du prêt. Il s'agit alors le plus souvent d'un problème lié à l'enregistrement du compte sur lequel doivent être effectués les prélèvements.

En cours de prêt, il s'agit d'incidents consécutifs à des rejets de prélèvement, pour insuffisance de provision, les emprunteurs étant alors sensibles aux frais générés par ces incidents.

Le litige peut également être un simple blocage de dialogue à l'occasion d'un changement de domiciliation bancaire, plusieurs prélèvements effectués sur l'ancien compte étant rejetés, et le blocage allant jusqu'au contentieux.

Les réclamations portant sur la souscription d'un crédit représentent 4 % des litiges. Elles peuvent concerner des contestations de souscriptions de prêts supposées frauduleuses, ou même des oublis d'engagements pour des crédits anciens, ou encore les modalités elles-mêmes de souscription auprès d'un prestataire, ou maintenant par internet, ce qui est nouveau.

Le Médiateur a relevé des réclamations portant sur **des contentieux anciens** (4 % des dossiers). Ainsi, l'emprunteur peut être relancé par son prêteur ou par un établissement à qui a été cédé le prêt plusieurs années après, voire une dizaine d'années après, sans qu'il ait toujours souvenir de ce qui s'est passé auparavant pour sa dette. Dans certains cas, la créance peut ne pas être garantie par un titre judiciaire.

A noter enfin, des litiges moins nombreux portant sur le fonctionnement des crédits renouvelables, sur la mise en place des prêts, sur des situations de surendettement caractérisé, sur les modalités de déblocages de fonds, sur le financement d'un bien ou d'un service.....

3. LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR AYANT ENTRAÎNÉ UNE RÉPONSE POSITIVE POUR L'EMPRUNTEUR

L'intervention du Médiateur a dans 153 cas entraîné une réponse donnant tout

ou partie satisfaction à l'emprunteur.

Conséquences de l'intervention du Médiateur	Nombre de dossiers
Radiations d'une inscription du FICP	20
Vérifications de compte ayant donné lieu à un remboursement ou à une diminution d'intérêt	19
Réclamations portant sur le taux d'intérêt révisable	14
Abandons des poursuites vis -à-vis d'un co-emprunteur	11
Accords sur un remboursement par anticipation	10
Régularisations des prélèvements	10
Prises en compte de l'assurance incapacité	7
Abandons de débits frauduleux à la suite d'un vol de carte	6
Envois de documents	5
Incidents de chèque	5
Déblocages du financement	5
Annulations d'un contrat de crédit finançant l'acquisition d'un bien ou d'un service	4
Mises en place d'un prêt	4
Litiges portant sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	4
Prises en compte de l'assurance chômage	3
Résiliations d'une assurance décès -invalidité	3
Remboursements d'une cotisation carte	3
Radiations de coordonnées ou d'informations d'un emprunteur des fichiers commerciaux	3
Dossiers de recouvrement post-amiable	2
Problèmes de souscription de crédit	2
Demandes d'accès aux informations détenues par le prêteur	2
Réclamation portant sur l'application d'un plan de surendettement	1
Annulation de crédit	1
Utilisation de carte de crédit	1
Suspension d'une saisie immobilière	1
Problème d'homonymie	1
Utilisation frauduleuse d'un compte renouvelable	1
Report de échéance du terme	1
Réclamation portant sur le devoir de conseil	1
Annulation d'une saisie d'un véhicule	1
Remise d'intérêt	1
Changement de date de prélèvement	1
TOTAL	153

4. RÉPONSES DU MÉDIATEUR N'ALLANT PAS DANS LE SENS SOUHAITÉ PAR LES PARTICULIERS QUI LE SAISISSENT

L'intervention du Médiateur a donné lieu à 160 réponses qui n'allaient pas dans le

sens souhaité par l'emprunteur.

Conséquences de l'intervention du Médiateur	Nombre de dossiers
Confirmations d'un refus de prise en charge des mensualités par l'assurance décès ou incapacité	26
Confirmations de décomptes	26
Dossiers de remboursement par anticipation	13
Fraudes consécutives à un vd de carte	12
Refus de radier une inscription du FICP	11
Contestations des modalités de souscription d'un prêt	11
Confirmations d'un refus de prise en charge des mensualités par l'assurance perte d'emploi	6
Dossiers concernant un contentieux ancien	6
Litiges portant sur l'application d'un plan de surendettement	5
Contestations portant sur le taux d'intérêt	5
Confirmations de la solidarité entre co-emprunteurs	5
Litiges portant sur la mise en place d'un prêt	3
Déblocages de fonds	3
Réclamations portant sur le fonctionnement d'un compte renouvelable	3
Mises en place d'un prêt	3
Incidents de prélèvement	3
Réclamations portant sur la révision d'un taux d'intérêt	3
Litiges portant sur le financement d'un bien ou d'un service	2
Litiges portant sur la vente du véhicule saisi	2
Litiges portant sur l'abonnement d'une carte	2
Refus d'annulation d'un crédit	1
Contestation de signature	1
Procédure de recouvrement amiable	1
Litige portant sur un contrat de maintenance souscrit avec le crédit	1
Dossier portant sur les honoraires demandés par un courtier	1
Réclamation portant sur la qualification d'un prêt	1
Réclamation portant sur la convention AERAS	1
Litige portant sur un contrat de LOA	1
Escroquerie à la souscription d'un crédit	1
Problème de cautionnement	1
TOTAL	160

5. FIN-NET

Nous vous rappelons que FIN-NET est le réseau européen d'organismes de traitement extra judiciaire des plaintes concernant les services financiers.

Pendant les 7 mois du présent exercice, le Médiateur de l'ASF a reçu deux demandes d'intervention dans le cadre de FIN-NET.

Le premier cas était une demande d'un particulier français concernant une banque étrangère. Le Médiateur lui a

communiqué les coordonnées de son homologue dans le pays de l'établissement de crédit à l'origine de la plainte.

Dans le deuxième cas, il s'agissait d'un étranger qui connaissait un litige avec un établissement de crédit d'origine française, mais non adhérent de l'ASF. Son dossier a donc été communiqué au Médiateur de l'établissement de crédit concerné.

CONCLUSION

En conclusion, j'évoquerai mes premières réflexions de nouveau Médiateur, après seulement quelques mois de prise de fonction.

En dix ans d'exercice de cette responsabilité, Yves Ullmo avait profondément marqué le système de Médiation de l'ASF et son empreinte se résume parfaitement en deux mots, conciliation et pédagogie. Cette double préoccupation je l'ai retrouvée, au-delà d'une analyse exigeante des faits, dans chacun des dossiers qu'il avait initiés et que j'ai eu à reprendre en charge.

Les efforts de conciliation ont largement porté leurs fruits puisque dans près d'un cas sur deux on aboutit à une solution allant dans le sens de la demande de l'emprunteur. Ces solutions se partagent entre les cas où le prêteur est conduit à rectifier les conséquences d'une erreur commise par ses services, et les cas un peu moins nombreux où, sans qu'il y ait eu erreur du prêteur, ce dernier, soit spontanément, soit à la demande du Médiateur, consent un geste en faveur d'un client en situation particulièrement difficile.

Il faut en outre souligner que la recherche de conciliation s'est étendue à des domaines initialement exclus. C'est notamment le cas pour les emprunteurs qui saisissent le Médiateur à propos de réaménagement de dettes, ou de plans de surendettement. L'intervention du Médiateur à ce niveau permet bien souvent de renouer les fils du dialogue entre emprunteur et prêteur, mais elle se limitera à cela, l'emprunteur étant clairement informé que sa demande se situe hors du champ de compétence du Médiateur.

Les efforts de pédagogie, peut-être moins perceptibles, n'en sont pas moins les plus importants, d'une part du fait d'une demande croissante de compréhension par les clients des divers mécanismes (juridiques, comptables...) auxquels obéissent leurs emprunts et, d'autre part, dans les cas où il n'est pas possible de donner une suite favorable à la demande de l'emprunteur. Ce sont en effet ces explications détaillées qui permettent de convaincre les emprunteurs que leur demande n'était pas fondée et de réduire, voire supprimer, leur sentiment d'insatisfaction.

Les résultats de cette double démarche se retrouvent pleinement, et il faut n'y voir aucun paradoxe, dans le très faible nombre d'avis rendus. La solution amiable consensuelle, ou la levée d'une incompréhension, rendent inutile le recours à un avis formel.

C'est bien dans la continuité de cette démarche que mon action s'inscrira.

C'est une démarche exigeante, qui demande du temps, temps d'instruction, temps de dialogue, temps aussi d'appropriation des solutions proposées, si bien que les délais entre saisine et conclusion peuvent parfois apparaître un peu longs.

Mais, au final, on a des solutions acceptées et c'est bien ce qui compte.

Ceci ne nous empêche pas de rechercher à progresser et raccourcir, autant que faire se peut, nos délais de traitement. C'est un sujet que nous examinerons avec les adhérents au système de Médiation de l'ASF.

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>	
ALSOLIA	4, boulevard de Mons, B.P 384	59666 VILLENEUVE D'ASCQ
AXA BANQUE FINANCEMENT	137, rue Victor Hugo	92687 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
BAIL-ACTEA	33, rue Jeanne d'Arc	62000 ARRAS
BANQUE ACCORD	TSA 62022 – B.P 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 INVEST IMMO	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
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 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
CETEM	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.	Le Patio de Rueil – 104, avenue Albert 1er	92563 RUEIL MALMAISON CEDEX
CM-CIC BAIL	12, rue Gaillon	75107 PARIS CEDEX 02
CMV MEDIFORCE	5, avenue Kléber	75116 PARIS

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

NOM DE L'ETABLISSEMENT		ADRESSE
COFIDIS – COMPAGNIE FINANCIERE POUR LA DISTRIBUTION	Parc de la Haute Borne – 61, avenue Halley	59667 VILLENEUVE D'ASQ CEDEX
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
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	Immeuble Houële, rue Ferdinand Forest Prolongée Z.I. de Jarry	97122 BAIE-MAHAULT (GUADELOUPE)
CREDIT MODERNE OCEAN INDIEN	22, rue Pierre Aubert B.P 58	97491 SAINTE CLOTILDE CEDEX
CREDIT MODERNE GUYANE	Route de Baduel – Les Héliconias, B.P 578	97334 CAYENNE CEDEX
CREFIDIS	1, rue Molinel	59290 WASQUEHAL
CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
DAIMLERCHRYSLER FIN. SERVICES FRANCE	BP. 500	78591 NOISY-LE-ROI CEDEX
DIAC	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY LE GRAND CEDEX
DIFFUCO	B.P. 400	50010 SAINT-LÔ CEDEX
DISPONIS	69, avenue de Flandre	59700 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
DOMOFINANCE	Direction Générale 119-121 Grande Rue - TSA	92315 SEVRES CEDEX
EOLE FINANCE	2, quai de la Douane	29200 BREST
FACET	20, avenue Georges Pompidou	92595 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
FC FRANCE	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9

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

NOM DE L'ETABLISSEMENT		ADRESSE
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
GMAC BANQUE	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL 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	128-130 boulevard Raspail	75006 PARIS
NETVALOR	66 rue des Archives	75150 PARIS CEDEX 03
NORRSKEN FINANCE	5, avenue Kléber	75116 PARIS
NOVACREDIT	5, rue Leblanc	75511 PARIS CEDEX 15
PARNASSIENNE DE CREDIT	43, boulevard du Montparnasse	75006 PARIS
REUNIBAIL	7, boulevard du Chaudron	97490 SAINTE CLOTILDE
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
SGB FINANCE	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SLIBAILAUTOS	19, boulevard des Italiens DGF-OFP-BC 16-40	75002 PARIS
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

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

NOM DE L'ETABLISSEMENT		ADRESSE
SOFICARTE	106-108, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC CEDEX
SOFINCO	Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
SOGUAFI – SOCIETE GUADELOUPEENNE DE FINANCEMENT	Rue Ferdinand Forest BP. 2416	97189 JARRY CEDEX
SOMAFI – SOCIETE MARTINQUAISE DE FINANCEMENT	Zone Industrielle des Mangles	97232 LE LAMENTIN
SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT	7, boulevard du Chaudron	97490 SAINTE CLOTILDE
SYGMA BANQUE	66, rue des Archives	75003 PARIS
TOYOTA FRANCE FINANCEMENT	36, boulevard de la République	92423 VAUCRESSON
U.C.B. – UNION DE CREDIT POUR LE BATIMENT	4, rue Auguste Perret BP. 71015	92841 RUEIL MALMAISON CEDEX
UNOFI CREDIT – UNION NOTARIALE FINANCIERE	3, avenue Edouard Herriot	19113 BRIVE CEDEX
VOLKSWAGEN FINANCE S.A.	11, avenue de Boursonne – B.P. 61	02601 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**

NOM DE L'ETABLISSEMENT		ADRESSE
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
COFICA BAIL	5, avenue Kléber	75016 PARIS
COFIPLAN	2, place George Pompidou	92595 LEVALLOIS PERRET CEDEX
CORSABAIL	Diamant III, 6 avenue de Paris BP. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01
CRH – Caisse de Refinancement de l'Habitat	35, rue La Boétie – 4 ^{ème} étage	75008 PARIS
FORTIS LEASE	30, quai de Dion Bouton – FLIF 06	92824 PUTEAUX CEDEX
FRANCE TELECOM ENCAISSEMENTS	98, rue de Sèvres	75007 PARIS
FRANCETEL	98, rue de Sèvres	75007 PARIS
KBC BAIL FRANCE	55, avenue Maréchal Foch	69006 LYON
LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS S.A.S	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
OCEOR LEASE REUNION	32, boulevard du Chaudron BP. 24 Sainte Clotilde	97408 SAINT DENIS CEDEX 9
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecoulant	49009 ANGERS CEDEX 01
SIAGI	2, rue Jean-Baptiste Pigalle	75009 PARIS
S.I.R.C.A.M	29, rue Léon Blum	42000 SAINT ETIENNE
SOFIPROTEOL	12, avenue George V	75008 PARIS
SOFRACEM	20, avenue Georges Pompidou	92300 LEVALLOIS PERRET
SOGAMA	75, rue Saint Lazare	75009 PARIS
W-HA S.A.	25, avenue André Morizet	92100 BOULOGNE BILLANCOURT

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

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.