

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Paris, le 22 juin 2022

FORTE HAUSSE DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE L'ASF EN 2021

Le Médiateur a présenté lors de l'Assemblée générale de l'Association française des Sociétés Financières (ASF), le 16 juin dernier, son rapport annuel d'activité. Dans ce rapport, rendu public, le Médiateur dresse le bilan de ses interventions auprès de 84 adhérents de l'ASF, ayant reconnu sa compétence, dans les secteurs du crédit à la consommation, du financement immobilier, du cautionnement et des services de paiement.

Alors qu'en 2021, le nombre de saisines est resté relativement stable par rapport à l'année précédente, le nombre de dossiers clôturés, nettement supérieur à celui de 2020, est davantage révélateur de l'intensité de son activité et de l'implication de son équipe.

Plus précisément :

- Nombre de saisines reçues : 3073 (+3%)
- Nombre de dossiers traités : 3271 (+20%) dont 1397 recevables,
- Nombre de propositions de solution : 1397 (+12%)
 - Dont 50,2% étaient partiellement ou totalement favorables au consommateur pour un avantage financier total de 440 342€, et acceptées, à l'exception d'une seule proposition, par les professionnels.

Le remboursement anticipé, une forte progression du nombre de litiges

Les saisines portant sur les demandes de réaménagement des prêts, qui avaient doublé en 2020 à la suite de la crise sanitaire, ont significativement diminué (- 37%). Les litiges concernant les remboursements par anticipation de prêts, à la consommation ou immobiliers, pour lesquels il est apparu une insuffisante information ou une incompréhension des consommateurs sur les modalités de calcul appliquées par les établissements, ont cependant augmenté (+ 45%).

La location avec option d'achat, des litiges influencés par la crise sanitaire

Au cours de l'année 2021, 249 propositions de solution ont été émises pour des contrats de location avec option d'achat, lesquels concernaient principalement le financement de véhicules. Entre la fermeture des concessions, les reports des loyers ou les kilomètres non parcourus, le Médiateur a ainsi été saisi de litiges très divers, consécutifs aux périodes de confinement. Toutefois, comme chaque année, le Médiateur déplore qu'en dépit des efforts

des professionnels pour mieux renseigner les consommateurs, des litiges persistent en particulier lors de la restitution des véhicules et préconise à ce titre d'améliorer encore l'information du consommateur quant à l'état attendu du bien financé en fin de contrat.

Les utilisations frauduleuses et les escroqueries, une instruction des dossiers particulièrement complexe

Dans un litige sur deux environ, le Médiateur a proposé, après l'analyse des faits et sur le fondement du Code monétaire et financier et de la jurisprudence, le remboursement des sommes détournées. Dans les autres cas, il est apparu que le réclamant avait communiqué à un tiers des informations confidentielles et affaibli de ce fait le dispositif de sécurité mis en œuvre par l'établissement. En droit et en équité, le Médiateur n'a, dès lors, pas été en mesure de faire une proposition répondant aux attentes du réclamant.

Le déploiement au cours des années 2020 et 2021 du dispositif d'authentification forte prévu par la DSP2 ainsi que l'information accrue des clients pour les protéger des différents types de fraude devraient permettre de réduire le nombre de ces litiges qui sont à l'origine d'un préjudice financier important, tant pour le consommateur que pour le professionnel.

Selon Armand Pujal, Médiateur auprès de l'ASF : « *A la suite des difficultés rencontrées en 2020, notre médiation s'est fortement mobilisée afin de répondre à des réclamants souvent en proie au doute sur le traitement de leur dossier. Cette possibilité de recours au Médiateur comme tiers de confiance reste encore trop souvent méconnue des consommateurs, d'autant que dans un cas sur deux, j'ai proposé une solution qui leur était favorable, mettant ainsi fin au litige* ».

Contact

mediation@asf-france.com

[le mediateur asf - Accueil \(asf-france.com\)](https://www.asf-france.com/)

Depuis 1995, l'ASF met à la disposition de ses membres et de leurs clients un médiateur qui est nommé pour un mandat de trois ans par le Conseil de l'Association, après consultation préalable des organisations de consommateurs concernées. Armand PUJAL, Médiateur auprès de l'ASF depuis le 1er décembre 2012 est inscrit, depuis avril 2016, sur la liste mentionnée au 1° de l'article 615-1 du Code de la consommation.