



Rapport 2016

de la médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE 



Les marques



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE



NORRSKEN
Le crédit selon **IKEA**

PROJEO
finance vos projets



cofinoga
● ●





Sommaire

Regards croisés

Médiation, mode d'emploi

Activité de la médiation

Examen des saisines reçues

- Nombre et répartition par sujets et par marques
- Motifs d'inéligibilité à la médiation
- Motifs des saisines éligibles à la médiation

Avis rendus et décisions

- Les motifs
 - Les évolutions marquantes concernant les motifs des avis rendus en crédit à la consommation
 - Les évolutions marquantes concernant les motifs des avis rendus en crédit immobilier
- Les caractéristiques des avis rendus
- Les délais

Suites données aux avis de la médiation

p. 02

p. 05

p. 07

p. 07

p. 07

p. 10

p. 13

p. 14

p. 14

p. 15

p. 18

p. 20

p. 22

p. 22

p. 23

p. 23

p. 23

p. 23

p. 23

p. 24

p. 24

p. 24

p. 25

p. 25

p. 26

p. 26



Le suivi des améliorations recommandées

- La communication sur le retour de la carte du partenaire en cas de résiliation du crédit à la consommation
- L'amélioration de l'information en matière de produits d'épargne
- Le traitement de la reprise du règlement des échéances du prêt en cas de refus de prise en charge des mensualités au titre de l'assurance emprunteur
- Le rapport au client lors des phases de recouvrement

Les faits marquants de l'année 2016

- L'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2016 de l'ordonnance du 20 août 2015 relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (RELC)
- La saisine en ligne
- La fusion avec LaSer
- L'amélioration de l'accompagnement des clients en situation de fragilité

Annexe

- Charte de la médiation BNP Paribas Personal Finance



Regards croisés



Marie-Pierre de la Gontrie
Médiatrice auprès du
groupe BNP Paribas Personal Finance

Ma conception de mon rôle de médiatrice est d'entendre le souci et la requête du client et de trouver une solution qui soit perçue comme équitable.



Bien qu'ayant trouvé sa maturité sept ans après sa création au sein de BNP Paribas Personal Finance,

il est clair qu'une médiation d'entreprise est sans cesse amenée à évoluer et à s'adapter — en fonction du contexte réglementaire, du périmètre d'activité de l'entreprise et, en premier lieu bien sûr, en fonction de la situation et des comportements de consommation ou d'emprunt des clients. La médiation de BNP Paribas Personal Finance n'aura pas fait exception en 2016, connaissant deux novations importantes :

- tout d'abord l'extension de son périmètre aux clients de LaSer Cofinoga, qui jusqu'alors pouvaient s'adresser à la médiation de l'ASF. Ce sont donc de nouveaux clients, de nouveaux produits, mais des problématiques analogues que l'équipe de la médiation a traitées en 2016 ;
- la deuxième novation réside dans la mise en place de la possibilité de me saisir en ligne, *via* un site dédié. J'ai pu constater peu à peu une augmentation importante de ce mode de saisine au fil de l'année, pour atteindre près de 20 % du total, tout en constatant la part toujours (trop) importante de requêtes inéligibles. Force est donc de constater que, si ce mode de saisine convient au client, il ne résout en rien, à ce stade, la difficulté pour celui-ci d'identifier le canal le plus adapté à sa réclamation. Pour tout dire, je reste convaincue que le client saisit l'opportunité d'une saisine, renvoyant à l'établissement la bonne orientation de sa requête. Ce n'est en théorie pas satisfaisant, mais permet le recours du client, ce qui est en réalité le plus important...

Dans le même esprit, alors que le volume de saisines a augmenté de près de 15 % entre 2015 et 2016, la part de saisine *via* une association reste infime, ce qui est assez regrettable pour un mode de résolution amiable et gratuit.

L'examen des motifs de réclamations permet à mon sens d'identifier deux phénomènes :

- l'évolution importante de la réglementation au cours des dernières années (loi Lagarde, loi Hamon) et de, manière notable, de la protection ou de nouveaux droits pour l'emprunteur a suscité un regain de demandes, mais aussi de déceptions du client au regard du calendrier d'application des dispositions nouvelles ;
- j'ai relevé un accroissement des demandes de réaménagement — sous l'effet conjugué des difficultés financières des clients et de l'information diffusée dans les médias sur le coût de l'argent, les taux bas, etc. — , amenant à une demande de renégociation de taux.

In fine, ma conception de mon rôle de médiatrice est d'entendre le souci et la requête du client, sans opposer immédiatement la réglementation applicable et écarter sa demande, mais de trouver une solution qui soit perçue comme équitable.

C'est ce qui explique le taux important d'avis favorables en tout ou partie au client qui ne sont pas autant de désaccords avec l'établissement, mais traduit une recherche de solutions pour le client.

Marie-Pierre de la Gontrie
Médiatrice auprès de
BNP Paribas Personal Finance



Partageant avec la médiatrice Marie-Pierre de la Gontrie son exigence de qualité dans l'exercice de nos activités, nous mettons en œuvre tous ses avis rendus.



Jean-Marie Bellafiore
Administrateur-Directeur Général Délégué
de BNP Paribas Personal Finance



En janvier 2010, devant la directive européenne généralisant la résolution extrajudiciaire des litiges de la consommation, Cetelem se dotait d'une médiation confiée à une personnalité indépendante, permettant d'apporter une solution aux clients après que ceux-ci avaient épuisé tous les recours internes.

La prévention du surendettement est un engagement fort de Cetelem, qui a lancé de nombreuses initiatives pour l'enrayer. Dès 2012, un dispositif de détection précoce et d'accompagnement des clients rencontrant des difficultés financières a été déployé. Convaincu qu'il vaut mieux prévenir que guérir, Cetelem a inspiré en particulier la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, éditée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) et consacrée par la loi de 2013 dite « de séparation et de régulation des activités bancaires ». L'Observatoire de l'inclusion bancaire a été mis en place fin 2015. Pionnier dans ce domaine, Cetelem a depuis renforcé et élargi le dispositif de détection, de l'après-souscription d'un crédit jusqu'au recouvrement amiable, en passant par le premier impayé, grâce à une relation clients à l'écoute des « signaux faibles » d'une éventuelle situation de fragilité financière. Plus de 1 000 conseillers clientèle ont été formés à l'accompagnement de ces clients fragiles, leur permettant de réaliser près de 7 000 diagnostics budgétaires par an. Cetelem participe aussi à l'expérimentation des points conseil budget (PCB), une initiative gouvernementale lancée dans quatre régions visant à accompagner des personnes en difficulté financière détectées par l'ensemble des acteurs économiques.

Cetelem s'est engagé très tôt dans la promotion de l'éducation budgétaire et poursuit ses nombreuses actions de pédagogie.

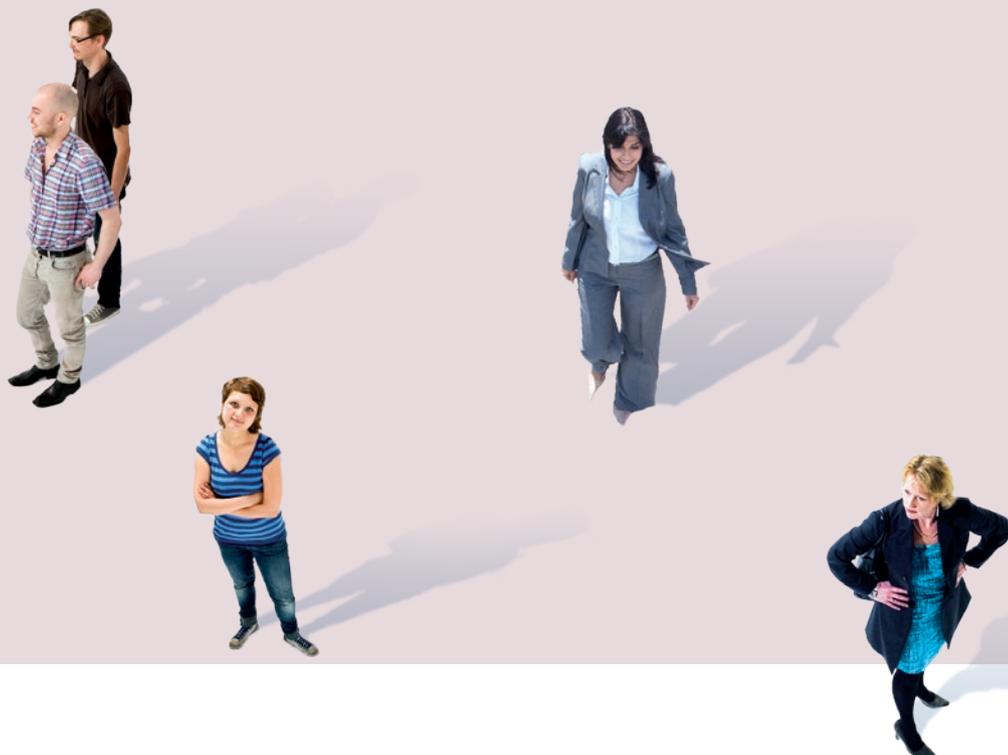
Pour illustrer cette volonté, citons la clarté de l'offre de crédit renouvelable Cetelem, attestée responsable pour la troisième fois consécutive par l'agence indépendante de notation sociale Vigeo Eiris, mais aussi par des sites d'information comme « moncreditresponsable.com », « touslesbudgets.com », « jegeremesfinsdemois.com », et par les nombreux ateliers de formation sur le budget animés en région par des collaborateurs dès la fin 2014. La Fondation Cetelem pour l'éducation budgétaire, qui construit des contenus pédagogiques ou intervient en co-animation avec des associations partenaires, forme près de 10 000 jeunes adultes par an à la gestion de leur budget.

Communication et pédagogie sont les principaux leviers de construction d'une relation de qualité dans la durée avec le client, comme le soulignent cette année encore les conclusions de la présente édition du *Rapport de la médiatrice du groupe BNP Paribas Personal Finance*.

Nous continuons à nous mobiliser sur l'amélioration continue des processus afin de garantir le sérieux de nos pratiques à toutes les étapes de la relation avec le client. En complément d'un service consommateurs certifié ISO 9001, d'une charte de bonne conduite mise à disposition des équipes en charge du recouvrement, d'un dispositif renforcé du traitement de la réclamation, nous étoifons notre dispositif de suivi de la satisfaction clients. Les nombreux baromètres de satisfaction sur les parcours clients (y compris pour les clients dont le dossier est en gestion au service du recouvrement amiable) sont complétés par les visites mystères réalisées régulièrement en magasin pour mesurer les pratiques commerciales de nos partenaires et étudier le parcours client depuis la souscription du contrat jusqu'à la rétractation.



Regards croisés



La communauté des référents Qualité permet de porter la voix du client en interne, dont l'écoute en temps réel s'intensifie avec la généralisation dans les centres de relation clients d'un dispositif « d'enquêtes à chaud », permettant d'évaluer le niveau de satisfaction. Depuis juin 2014, la Communauté Cetelem & Vous, rassemblant plus de 200 membres actifs, clients ou non de Cetelem, les sollicite régulièrement pour partager, voter ou co-construire les initiatives d'aujourd'hui et de demain.

Partageant avec la médiatrice Marie-Pierre de la Gontrie son exigence de qualité dans l'exercice de nos activités, nous mettons en œuvre tous ses avis rendus, allant une fois de plus au-delà des recommandations de l'ordonnance du 20 août 2015 relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (RELC).

J'espère que la lecture de ce rapport participera à la meilleure compréhension de notre métier et de notre engagement à être « Plus responsables, ensemble ».

Jean-Marie Bellafiore

Administrateur-Directeur Général Délégué
de BNP Paribas Personal Finance





Médiation, mode d'emploi



La médiation, instaurée en 2010 au sein du groupe BNP Paribas Personal Finance, confirme répondre aux besoins des clients, et complète les différentes possibilités qui leur sont offertes en recherche d'une solution ou d'une réponse, lorsque, rencontrant une difficulté ou une insatisfaction, ils prennent contact avec l'un des établissements du groupe.

Cette médiation est, depuis l'origine, encadrée par les dispositions de la Charte de la médiation de l'entreprise, communiquée au client dès sa saisine.

Cette charte a évolué une première fois en 2013 (suite à la recommandation 2013-01 du Comité de la médiation bancaire du 30 avril 2013), puis en 2016, suite à la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée par ordonnance du 20 août 2015.

Les modalités de saisine de la médiation :

- **tout client peut saisir la médiation**, dès lors qu'il n'est pas satisfait de la suite donnée à sa demande par les services compétents. BNP Paribas Personal Finance a en effet structuré sa relation clients *via* la possibilité de saisir de toute question le service clients, puis, en cas d'insatisfaction ou de réclamations, le service consommateurs. Enfin, si aucune solution n'a pu être trouvée par le service consommateurs, ou si la réponse de ce dernier ne donne pas satisfaction au client, ou encore en l'absence de réponse dans les deux mois, le client peut saisir gratuitement par courrier et par voie postale la médiation;
- soulignons que, **depuis 2016, la médiation dispose d'un site dédié** dont l'adresse est la suivante : <https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>, avec la possibilité pour le client de saisir en ligne la médiatrice ;
- **la médiation rend un avis par écrit et par voie postale, dans un délai maximum de deux mois (dès que le dossier est complet)**, alors que la loi impose 90 jours ;
- enfin, **par choix spécifique de BNP Paribas Personal Finance**, en vertu de la Charte de la médiation, **l'avis de la médiation s'impose à l'établissement.**

Information du client

Le client est informé de l'existence et des modalités de la médiation de plusieurs manières :

- en consultant le site Internet des établissements du groupe ;
- sur le site dédié de la médiatrice ;
- à la lecture de son offre de prêt ;
- par l'information dans le guide d'accueil, envoyé après la souscription d'un crédit renouvelable, et aussi sur le relevé de compte mensuel envoyé aux titulaires d'un crédit renouvelable en cours de remboursement ;
- enfin, dans le courrier adressé par le service consommateurs, informant de la fin de sa mission dans le cas d'une réponse défavorable au client.

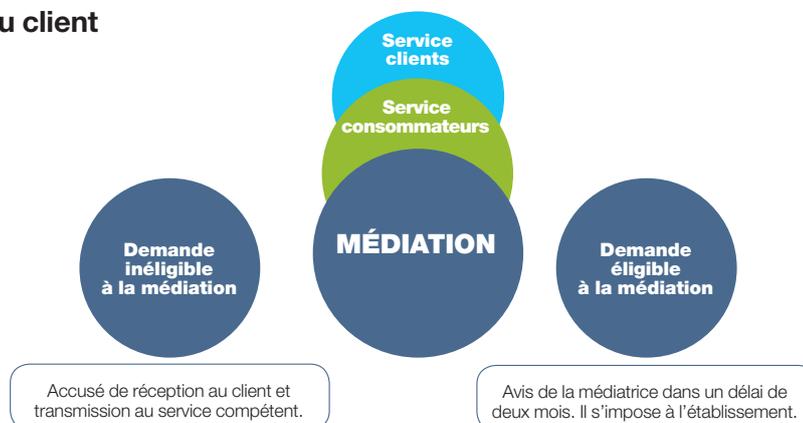




Médiation, mode d'emploi



Étapes de la réclamation du client



La médiation comprend la médiatrice et quatre collaboratrices, dédiées à l’instruction des dossiers, à leur suivi et à la mise en application des avis rendus. Elles assurent aussi une interface entre le client, les différents services de l’établissement et/ou les services de ses partenaires.

À réception du courrier du client, l’éligibilité à la médiation est vérifiée en s’assurant que la demande ne relève pas de l’un des cas d’exclusion prévus par la Charte, le plus fréquemment en l’absence de saisine préalable du service consommateurs.

• La demande est inéligible à la médiation

Lorsque le dossier est inéligible à la médiation, il est orienté vers le service compétent. Dans ce cas, le client est systématiquement informé, par un accusé de réception de sa demande, de la transmission de celle-ci auprès de ce même service. Le courrier du client est directement transmis au service concerné dans un souci de rapidité, d’accompagnement et de simplification pour le client. Une copie de la Charte de la médiation est également systématiquement transmise, afin que le client ait connaissance des modalités précises de son fonctionnement.

Les demandes adressées à la médiation relevant purement du service clients (ex. : demande de changement de coordonnées bancaires, autorisation de prélèvement, changement de quantième, demande de changement d’adresse, etc.) sont également immédiatement transmises par le secrétariat de la médiation au service dédié pour leur traitement, sans nouvelle intervention à l’initiative du client, et un accusé de réception est envoyé au client l’informant de la transmission de sa demande au service compétent.

En 2016, la mise en service de la saisine en ligne a entraîné une augmentation du nombre de demandes ne relevant pas du périmètre de la médiation, et cela, malgré la pédagogie développée sur le site pour aider le client à identifier parmi les interlocuteurs (service clients, service consommateurs, médiation) celui vers lequel transmettre sa demande.

• La demande est éligible à la médiation

Dès lors que la saisine est éligible, l’ensemble des documents et informations nécessaires à ma prise de décision sont réunis, et parfois je peux demander des documents complémentaires au client.

Mon avis est adressé au client par courrier, dans un délai maximal de deux mois, à compter de la complétude du dossier.



Activité de la médiation

1 Examen des saisines reçues

→ Nombre et répartition par sujets et par marques

• **2066 clients ont saisi la médiation (1 804 clients en 2015, soit une augmentation de 14,5 %).**

• **Une moyenne de 172 saisines par mois (150 en 2015) :**

- Toutefois, il convient de noter, que suite notamment à la saisine en ligne, 112 d'entre eux n'étaient pas clients de l'un des établissements entrant dans le champ de la médiation BNP Paribas Personal Finance.

Pour la plupart, il s'agit de réclamations concernant l'établissement BNP Paribas, les clients faisant la confusion entre les deux établissements, dont la dénomination est proche, et se trompant de site Internet pour déposer leur réclamation en ligne. Dans ce cas, je transfère la réclamation du client au médiateur compétent, et en parallèle, j'en informe le client.

- 287 saisines concernent un prêt immobilier (324 en 2015) :

- une diminution de 11,4 % ;

- 17 saisines ont trait à des prêts Helvet Immo, soit 5,9 % (13,3 % en 2015).

Rappel: ces prêts financés par un emprunt souscrit en francs suisses font l'objet d'un dispositif de médiation les rendant éligibles, même en l'absence de saisine antérieure du service consommateurs, à l'exception des autres cas d'exclusion prévus dans la Charte.

- 1 667 saisines concernent un prêt à la consommation (1 475 en 2015) :

- une augmentation de 13 % qui, après la diminution observée en 2015, se situe au niveau constaté en 2014, soit pour rappel 1 762.

• **La part des saisines pour un prêt immobilier représente 14,7 %, en retrait par rapport à 2015 (18 %).**

• **Comme les années précédentes, ces saisines proviennent, à une très forte majorité de clients, qui me saisissent directement :**

- seules, 32 d'entre elles sont issues d'une association de consommateurs, un chiffre en augmentation (24 en 2015, 14 en 2014, mais 65 en 2013). Dans ce cas, je réponds directement au client et, en parallèle, j'en informe l'association de consommateurs;

- et pour 19 d'entre elles, c'est l'avocat du client qui saisit la médiation, un chiffre stable par rapport aux années précédentes (16 en 2015, 15 en 2014 et 12 en 2013). Dans ce cas, je réponds uniquement à l'avocat, à qui je laisse, en sa qualité de mandataire, le soin d'informer son client.





Activité de la médiation



L'augmentation des saisines concernant un prêt à la consommation s'explique par l'élargissement du périmètre de la médiation aux établissements du groupe LaSer, suite à la fusion opérée avec BNP Paribas Personal Finance au 1^{er} septembre 2015, mais dont les effets en termes de volumétrie ont été surtout enregistrés en 2016. Les clients issus de l'encours de ce groupe ont bien évidemment été informés dès cette date du changement de médiation : passage de la médiation de l'ASF vers la médiation BNP Paribas Personal Finance, mais la prise en compte a été progressive.

	Prêts à la consommation	Prêts immobiliers
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE*	1 573	287
NORRSKEN	54	
LOISIRS FINANCE	14	
DOMOFINANCE	13	
CRÉDIT MODERNE	12	
PROJEO	1	
CMV MÉDIFORCE	0	
TOTAL	1 667	287
DIVERS**	107	5
TOTAL GÉNÉRAL	1 774	292

2066

CLIENTS ONT SAISI
LA MÉDIATION EN 2016,
SOIT 14,5 % DE PLUS
QU'EN 2015.

* Soit Cetelem + ex-Facet + ex-Fidem + ex-BNP Paribas Invest Immo + ex-UCB

+ BNP Paribas Personal activité immobilière + ex-établissements du groupe LaSer, dont Cofinoga et Sygma.

** Ne concernant pas BNP Paribas Personal Finance.

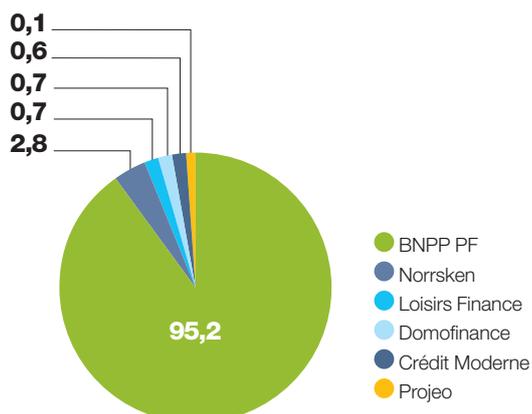




Le détail de la répartition des saisines

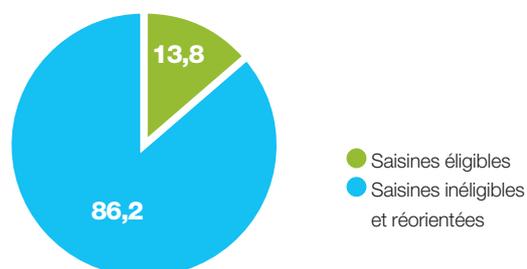
Répartition des saisines par marques

(en %)



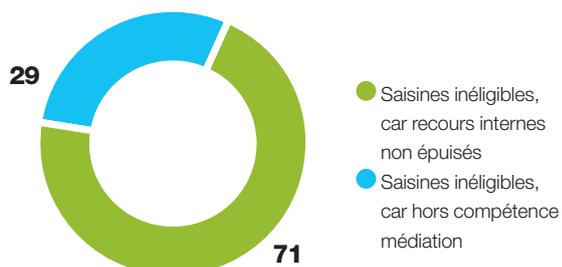
Répartition des saisines éligibles/ inéligibles à la médiation

(en %)



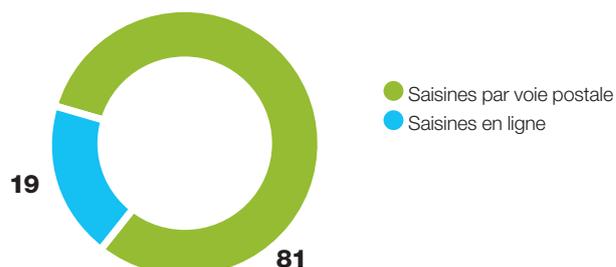
Composition des saisines inéligibles et réorientées

(en %)



Répartition des saisines par canal

(en %)





Activité de la médiation

S'agissant du taux d'inéligibilité, il reste toujours élevé à 86,2 % (80,7 % en 2015 — 86,8 % en 2014).

Toutefois, on peut l'analyser différemment en détaillant la proportion des saisines inéligibles parce que les recours ne sont pas épuisés, et celles qui le sont parce qu'elles sont hors de mon domaine de compétence :

- 71 % de saisines inéligibles et réorientées, car les recours internes ne sont pas épuisés ;
- 29 % de saisines inéligibles, car hors du domaine de compétence.

Cependant, je constate que les réclamations réorientées vers les services internes, car les recours ne sont pas épuisés, ne font souvent que très peu l'objet d'une nouvelle saisine à la médiation après le traitement effectué par ces services, ce que j'interprète comme un indicateur d'une bonne qualité de prise en compte.

Néanmoins, le taux d'inéligibilité reste très contrasté entre les saisines de crédit immobilier et celles de crédit à la consommation :

- 69 % en crédit immobilier (59,5 % en 2015 – 62 % en 2014) ;
- 91 % en crédit à la consommation (84 % en 2015 – 91 % en 2014).

Ce différentiel s'explique toujours en partie par le fait que certaines demandes en crédit immobilier sont directement éligibles à la médiation (notamment les saisines pour le prêt Helvet Immo).

Face aux difficultés que certains clients rencontrent, il me semble compréhensible qu'ils souhaitent s'adresser directement à la médiation. Dans le même esprit, la répétition et/ou la nature de certaines réclamations peuvent me conduire à me saisir du litige, et cela, même si les recours internes n'ont pas été épuisés.

→ Les motifs d'inéligibilité à la médiation

Le fait que les recours internes n'aient pas été épuisés constitue le motif principal d'inéligibilité :

- soit la réclamation n'a pas été portée en amont auprès du service clients de l'établissement. Sa part s'établit à 30,2 % cette année (34,6 % en 2015 – 29 % en 2014) ;
- soit il s'agit de l'absence de saisine préalable du service consommateurs. Cette part importante régresse régulièrement, à 27,8 % en 2016 (34,7 % en 2015 – 47,3 % en 2014).

Dans le premier cas, il peut s'agir autant de demandes concernant la simple gestion courante du dossier que d'une réelle réclamation que le client exprime pour la première fois, par écrit, directement auprès de la médiation, ou parce qu'il considère qu'il n'a pas obtenu de réponse par téléphone.

Ensuite, d'autres motifs d'inéligibilité à la médiation sont liés à une action contentieuse en cours, tels le prononcé de la déchéance du terme, l'existence d'une procédure judiciaire ou la constitution d'avocat par l'une des parties : 13,3 % (11,7 % en 2015 – 13,6 % en 2014).

Puis le motif concernant une réclamation qui a en fait déjà été traitée par les services internes, ce qui résulte, dans certains cas, de la déclaration simultanée de la réclamation à la fois auprès du service clients et/ou du service consommateurs et auprès de la médiation : 12,1 % en 2016 (4,7 % en 2015 – 3,6 % en 2014).

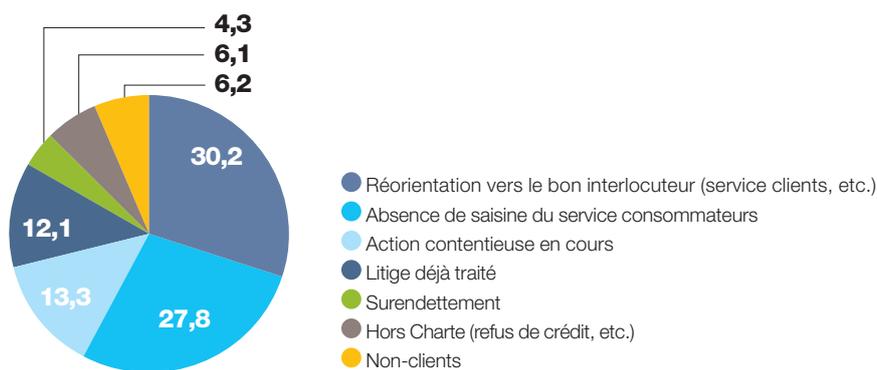


Pour terminer, viennent les motifs d'inéligibilité à la médiation fondée sur d'autres cas d'exclusion prévus par la Charte, comme les demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement, issues de bénéficiaires d'une procédure de surendettement : 4,3 % en 2016, identique à 2015 (3,7 % en 2014).

Sont également inéligibles à la médiation, toujours, selon les termes de la Charte, les différends liés au refus d'octroi de prêt.

Motifs d'inéligibilité

(en %)



• Les cinq principaux motifs de réclamation des saisines inéligibles

Pour rappel: Il s'agit des saisines inéligibles parce que les recours ne sont pas épuisés, mais bien dans mon domaine de compétence.

En crédit immobilier :

- les demandes de réaménagement ;
- le traitement du dossier ;
- les demandes de documents ;
- les contestations FICP ;
- les sommes dues.

En crédit à la consommation :

- le traitement du dossier ;
- les sommes dues ;
- les contestations de prélèvement ;
- les demandes de réaménagement ;
- les résiliations.





Activité de la médiation



Les motifs de réclamation restent toujours d'une grande stabilité par rapport aux deux années précédentes. Toutefois, il est à noter que la cotisation au programme de fidélité ne constitue plus cette année un des cinq principaux motifs de réclamation, ce que j'interprète comme un effet de la clarification de la communication effectuée en application de l'une de mes recommandations en 2014 et d'une meilleure prise en compte, dès la réception de cette réclamation, par le service clients de l'établissement.

Cette année, voici les constats que j'ai pu observer sur certains de ces motifs :

• **Les demandes de réaménagement.** La grande majorité d'entre elles témoignent toujours des difficultés liées à des changements de situation des emprunteurs : situation familiale et/ou professionnelle (séparation, divorce, perte d'emploi, retraite ou encore incapacité temporaire de travail). Le traitement de ces demandes a fait l'objet de modifications, en application de la Charte éditée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFCEI) et signée par les établissements de crédit du groupe BNP Paribas Personal Finance. Ce point fait l'objet d'un développement spécifique dans la rubrique « Les faits marquants de l'année 2016 », en page 24 de ce rapport.

Je constate toutefois que certains clients me saisissent trop tardivement, car la déchéance du terme a été prononcée par l'établissement, et dans ce cas, conformément à la charte de la médiation de BNP Paribas Personal Finance, je ne suis plus compétente pour examiner la demande de réaménagement, la situation étant trop dégradée.

Les autres demandes de réaménagement ont concerné des difficultés ponctuelles et non structurelles mais aussi et notamment en matière de crédit immobilier des demandes de renégociation du taux fixe au regard de l'évolution actuelle des taux d'intérêt.

• **Le traitement du dossier.** Le plus souvent, le client conteste l'absence de réponse à ses différents appels téléphoniques et courriers aux services clients, ou encore une prise en compte partielle de sa réclamation, nécessitant de sa part une réitération; mais aussi, parfois, une réponse jugée « stéréotypée » qui est basée sur les conditions contractuelles (donc en droit) et sans prise en compte d'une situation particulière à analyser plus finement et davantage « au cas par cas ».

Par ailleurs, sous cette thématique, figurent aussi les différends portant sur des crédits affectés impliquant un prescripteur agréé et pour lesquels les emprunteurs contestent le déblocage des fonds effectués par l'établissement directement auprès de ce prescripteur. Ici aussi, ces réclamations sont réorientées dans un premier temps vers une structure interne dédiée.

• **Les résiliations.** L'année 2016 a été marquée par la réception d'un nombre de réclamations plus élevé sur ce sujet.

La résiliation du produit est demandée par le client, mais l'opération n'est pas réalisée complètement d'après lui : résiliation du crédit renouvelable, mais maintien d'une prime liée à un autre produit souscrit simultanément, ou résiliation du produit d'assurance effectuée, mais non-remboursement des primes considérées comme indues par le client.

Pour rappel, toutes les saisines non éligibles sont orientées vers le service à même de pouvoir répondre et le client en est informé dans l'accusé de réception de non-recevabilité qui lui est adressé.

Quand il y a manifestement eu plusieurs réitérations auprès du service clients et incompréhension, la saisine dans certains cas peut être rendue éligible à la médiation, et cela, même si le service consommateurs n'a pas à ce stade apporté de réponse au client.

Parfois aussi, je peux demander, même si la réclamation n'est pas éligible dans un premier temps, qu'une étude supplémentaire soit effectuée à l'effet d'envisager une solution amiable ou encore qu'une action comme un entretien téléphonique soit menée par les services internes de l'entreprise avec le client pour lui apporter des informations et une écoute complémentaire, quand il paraît évident que les échanges postaux ou par courriel sont inopérants.

Ceci afin que sur certains litiges « simples » une solution puisse intervenir avant que je m'en saisisse, avec un délai de réponse forcément plus long pour le client.



→ Motifs des saisines éligibles à la médiation

Ils peuvent être répartis en deux grandes catégories.

• L'expression d'une incompréhension

Cette incompréhension peut se manifester sur de nombreux terrains et traduit souvent une difficulté à appréhender une situation ressentie comme complexe.

Il peut s'agir par exemple de la complexité du contrat du crédit à la consommation. Mais aussi, celle-ci peut être générée par des courriers reçus de l'établissement, ne reflétant pas parfois les informations communiquées oralement.

Il peut s'agir d'une difficulté face aux termes de l'offre de prêt ou du fonctionnement de celui-ci. Nous sommes ici le plus souvent en présence de clients qui ne comprennent pas le mécanisme de remboursement de leur prêt, et notamment la répartition capital/intérêts/assurance de leur mensualité, ceci parce que l'établissement et le client n'ont pas le même langage, ce qui complique la communication entre eux.

Je suis attentive à fournir une explication très détaillée et je m'attache à développer toute la pédagogie nécessaire car le plus souvent le client n'est pas familier de ces sujets.

• La manifestation d'une contestation

1 – Dans la relation commerciale

La saisine de la médiation intervenant lorsque les voies de recours internes n'ont pas abouti à la résolution des difficultés rencontrées par le client, il est légitime qu'une certaine tension à l'égard de l'établissement s'exprime.

Il apparaît dans un certain nombre de courriers l'expression d'un ressenti désagréable lors des contacts avec l'établissement, notamment lors des phases délicates de recouvrement amiable.

En matière de crédit immobilier, la commercialisation par un intermédiaire financier peut être une source de difficultés supplémentaires quand le client estime ne pas avoir disposé de toute l'information nécessaire concernant les effets du contrat de prêt lors de sa constitution. De la même manière, le financement de prêts affectés à une fourniture de biens ou à une prestation de services peut donner lieu à des litiges quand le contrat principal est contesté par le client, en particulier pour des prêts affectés concernant l'amélioration de l'habitat, comme le financement de panneaux photovoltaïques, de pompes à chaleur ou des travaux d'isolation quand cela se double de malfaçons.

Fréquemment, ce litige s'est aggravé par la liquidation judiciaire de l'entrepreneur en charge de la prestation de services et, dans ce cas, le client se retourne tardivement vers l'établissement.

Pour terminer, des erreurs humaines peuvent être aussi inévitablement à l'origine de certaines réclamations.

2 – Au cours de la vie du prêt

Qu'il s'agisse de prêt à la consommation ou de prêt immobilier, les clients souhaitent pouvoir modifier les conditions de remboursement : renégociation à la baisse du taux du prêt, passage d'un taux variable à un taux fixe, remboursement anticipé partiel ou total, report des échéances, solliciter la modulation de leurs mensualités, regrouper l'ensemble de leurs encours en un seul prêt, etc.

La complexité, voire la technicité, de la relation contractuelle donne alors lieu à des difficultés de compréhension, voire à des désaccords, sur le montant des sommes restant dues, sur les informations figurant sur les relevés de compte, sur le calcul de révision des taux, sur les modalités de transformation du prêt à taux variable en prêt à taux fixe, ou encore sur le montant des indemnités de remboursement anticipé. Il ressort souvent que l'emprunteur n'a pas toujours prêté une attention suffisante aux termes du contrat, dont il prend conscience tardivement des conséquences.



Activité de la médiation



Ceci peut expliquer que la médiation soit saisie de demandes de réaménagement de créance (baisse de taux, des mensualités de remboursement) ou de remises de sommes contractuellement dues (indemnités de remboursement anticipé total ou partiel). Comme les années précédentes, j'ai été sollicitée par des clients en situation financière fragilisée, suite à la perte de leur emploi ou celle de leur conjoint, à une séparation, à la baisse de leurs revenus, ou à des problèmes graves de santé.

Parfois, ces difficultés se doublent, en matière de prêts immobiliers, de difficultés à vendre le bien au prix estimé dans le cadre des prêts relais, de dévalorisation du montant du bien financé initialement ou encore de difficultés par rapport aux loyers non perçus dans le cadre d'un investissement locatif.

L'attente de ces personnes s'avère être encore plus grande et beaucoup plus impactante sur leur quotidien que celle des personnes qui demandent une révision de taux ou une transformation du taux variable en taux fixe, dans la perspective d'une optimisation de la gestion de leur patrimoine.

À ce titre, je priorise le traitement de ces dossiers et je travaille de manière très étroite avec le service de l'établissement dédié à ces clients en situation de fragilité, ainsi qu'avec le service de recouvrement amiable.

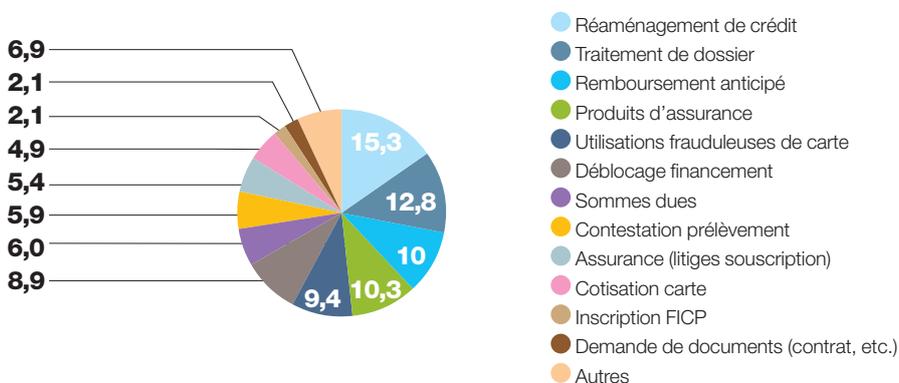
Enfin, je peux orienter en parallèle les clients vers les points conseil budget quand j'analyse que leur situation peut en relever.

2 Avis rendus et décisions

→ Les motifs

Motifs des avis rendus en crédit à la consommation – 203 avis

(en %)





• Les évolutions marquantes concernant les motifs des avis rendus en crédit à la consommation

Je relève tout d'abord que les demandes de réaménagement, dont je notais déjà l'augmentation l'année dernière (15,3 % en 2016 — 13,7 % en 2015 — 9,2 % en 2014), sont devenues le principal motif des avis que j'ai rendus.

En revanche, les contestations concernant le traitement du dossier, dont je notais la diminution en 2015 (8,3 %) ont augmenté cette année (12,8 %), sans atteindre les 15,2 % de 2014.

Les contestations concernant le remboursement anticipé ont particulièrement progressé cette année, représentant 10 % des avis rendus contre 6,5 % en 2015, ainsi que la part des contestations relatives aux utilisations frauduleuses de la carte (9,4 % en 2016 — 5,4 % en 2015 — 6,5 % en 2014).

Le motif « sommes dues/décompte », qui avait fortement augmenté en 2015 (25,6 % au lieu de 13 % en 2014), est en nette diminution, ne représentant que 6 % des avis rendus en 2016.

À noter que le libellé « sommes dues » correspond au libellé « décompte » utilisé en 2015, car cette formulation me paraît plus explicite.

Par ailleurs, les réclamations concernant l'épargne ayant quasiment disparu en 2016, le motif « produits d'assurance » à 10,3 % correspond uniquement à des contestations relatives aux produits d'assurance autre que l'assurance emprunteur. Je relève aussi que la part des contestations relatives au déblocage de financement (8,9 % en 2016 — 2,3 % en 2015) augmente.

Il s'agit en majorité de litiges relatifs aux prêts affectés concernant l'amélioration de l'habitat, comme le financement de panneaux photovoltaïques, de pompes à chaleur ou des travaux d'isolation dont la complexité est liée à l'existence d'une troisième partie, l'entreprise en charge de la prestation de services. Je constate que cela peut favoriser des contestations dans les modalités de déblocage des fonds.

À souligner, la part des contestations relatives à la cotisation de la carte (4,9 % en 2016 — 16,1 % en 2015 — 8,1 % en 2014) est en forte baisse, du fait de l'amélioration de la communication écrite et du traitement des réclamations par les services internes de l'établissement.

Enfin, les contestations relatives à l'assurance (5,4 % en 2016 — 3,8 % en 2015 — 4,3 % en 2014) concernent non plus les différends entre emprunteur et assureur, la clarification de mon champ de compétence sur ce point semblant désormais être actée, mais bien les litiges liés à la commercialisation de cette assurance par l'intermédiaire de l'établissement lors de la souscription du prêt.

Focus sur les cinq principaux motifs des avis rendus en crédit à la consommation :

- les demandes de réaménagement ;
- le traitement du dossier ;
- le remboursement anticipé ;
- les produits d'assurance ;
- les utilisations frauduleuses de carte.



Activité de la médiation



1 – Les demandes de réaménagement

Comme cela a déjà été évoqué en amont, ces demandes émanent le plus souvent de clients devant faire face à des difficultés financières :

- pour certains, il s'agit d'une modification récente de leur situation financière, les demandes vont donc d'une demande de report de mensualités à une véritable demande de réaménagement de leur(s) crédit(s) ;
- pour d'autres, j'ai constaté qu'ils avaient déjà obtenu un réaménagement de créance antérieurement, mais que leur situation ne s'étant pas améliorée, ils revenaient vers l'établissement pour obtenir un nouveau réaménagement de leur contrat ;
- dans certains dossiers, les clients demandent une baisse du taux d'intérêt de leur crédit dans un contexte général de baisse des taux. Dans ces dossiers, le client compare les taux pratiqués actuellement à celui qui est appliqué à son contrat de crédit ;
- cette année, la majorité des demandes concernait la diminution du montant des mensualités ou des demandes de suspension de celles-ci pour 24 mois ;
- ces dossiers sont délicats à traiter car ils s'accompagnent souvent de retard de paiement, de gestion du dossier au service recouvrement amiable et de facturation des incidents de paiement. Les clients contestent alors également le traitement de leur dossier et ont un fort sentiment d'incompréhension de la part des services de l'établissement ;
- or, il s'est avéré que souvent l'établissement avait déjà procédé à un grand nombre de reports de mensualités et que la fragilité de la situation financière des clients était telle que le réaménagement de leur créance ne constituait pas une solution pérenne. Dans ce cas, j'ai préconisé au client, selon sa situation, de saisir le tribunal d'instance de son domicile ou la commission de surendettement, tout en l'invitant à contacter le service de l'établissement dédié aux clients en situation de fragilité financière. Ceci, afin que ce dernier étudie la solution la plus appropriée à sa situation, éventuellement l'oriente vers les points conseil budget, explicités plus loin dans le rapport, pour trouver une solution globale si d'autres établissements de crédit sont concernés, et lui explique les démarches à suivre.

2 – Le traitement du dossier

Ces réclamations recouvrent toujours des demandes du client qu'il estime non satisfaites et un sentiment de ne pas être entendu. Souvent le client conteste l'absence de réponse à ses différents appels téléphoniques et courriers aux services de l'établissement, mais aussi des réponses inappropriées ou contradictoires.

Or, parfois, la demande a été traitée, mais le client n'en a pas été informé. Le client estime alors qu'il n'a pas reçu de réponse et me saisit. À l'inverse, le client a reçu un courrier de l'établissement indiquant la prise en compte de sa demande et la résolution du dysfonctionnement, alors qu'en réalité ce dernier persiste.

Il peut s'agir aussi de dysfonctionnements dans la gestion comptable du dossier du client (mauvaise imputation ou absence d'enregistrement d'un règlement...), suivis de facturation d'incidents de paiement et associés à une absence d'explications au client. Lorsque la saisine exprime un grief relatif au comportement des services de l'établissement lors de relances téléphoniques, notamment lors des phases de recouvrement amiable, je transmets systématiquement les observations et le témoignage du client au responsable du service concerné afin que ce dernier vérifie le respect, par les collaborateurs de l'entreprise, de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation signé le 15 décembre 2006 entre l'Association des sociétés financières (ASF) et les organisations de consommateurs.

3 – Le remboursement anticipé

Suite à un remboursement anticipé partiel ou total d'un prêt personnel, les réclamations résultent d'une incompréhension de la part du client à la lecture de son tableau d'amortissement. En effet, le tableau d'amortissement est un document prévisionnel qui ne tient donc pas compte ni des échéances éventuellement reportées durant la vie du crédit, ni des retards ou défauts de paiement, modifiant ainsi la durée ou le montant des mensualités de remboursement. Or, le client a souvent oublié ces étapes lorsqu'il lit ce document.



Parfois, il existe un décalage, correspondant en général à une mensualité, entre le montant indiqué comme restant dû par l'établissement lorsque le client qui souhaite solder son crédit l'interroge et le montant restant dû lors de l'enregistrement du chèque de solde envoyé par le client.

Dans certains dossiers, le client étant titulaire de plusieurs crédits, les réclamations résultent d'une mauvaise imputation du chèque de solde sur le crédit souhaité, le plus souvent car le client a noté la mauvaise référence de son dossier au dos de son chèque ou qu'il a émis un chèque global pour solder différents prêts.

Dans d'autres dossiers, les sommes contestées correspondent aux indemnités de remboursement anticipé dont les clients demandent l'exonération en raison de l'absence de clarté de leur contrat de crédit sur ce point.

Dans tous les dossiers, j'ai repris l'historique comptable du dossier afin d'apporter les explications justifiant ou non les sommes contestées.

4 – Les produits d'assurance (autres que l'assurance emprunteur)

Cette année encore j'ai été saisie de litiges concernant les souscriptions à des produits d'assurance. Ces garanties sont proposées, soit au moment de la signature de l'offre de prêt, soit ultérieurement par téléphone, dans le cadre de souscriptions avec recueil de l'accord du client par enregistrement.

Concernant les souscriptions par téléphone, les réclamations portent toujours sur les mêmes points : les clients n'ont parfois pas conscience que leur accord donné par téléphone vaut souscription, et contestent la mise en place et la perception de la prime sans document signé par leurs soins.

Concernant les souscriptions lors de la signature de l'offre de prêt, les clients manifestent le plus souvent leur incompréhension lorsqu'ils s'aperçoivent que les prélèvements correspondant à la garantie souscrite perdurent alors qu'ils ont soldé ou résilié leur prêt. Cette incompréhension peut être entretenue par le fait que la souscription de certains produits d'assurance s'effectuant sur le « même » document que le contrat de prêt, les clients n'identifient pas toujours qu'il s'agit de la souscription d'un autre produit.

Chaque situation est étudiée au cas par cas en fonction de la garantie souscrite, du mode de commercialisation et du formalisme utilisés.

5 – Les utilisations frauduleuses de carte

Dans ces dossiers, les clients contestent le refus de prise en charge par les services de l'établissement des retraits d'espèces dans les distributeurs automatiques et/ou d'achats en magasins effectués frauduleusement avec leur carte, le plus souvent déclarée volée.

Dans la majorité des dossiers, j'ai une analyse différente de celle de l'établissement et, au regard des éléments de chaque dossier, j'ai proposé une prise en charge totale ou partielle, le plus souvent pour opposition tardive de la carte, des montants contestés.

Toutefois, il apparaît aussi des cas délicats de réclamations pouvant laisser penser que certaines utilisations effectuées avec la carte et le code l'ont été par des personnes proches du titulaire de la carte, à son insu.





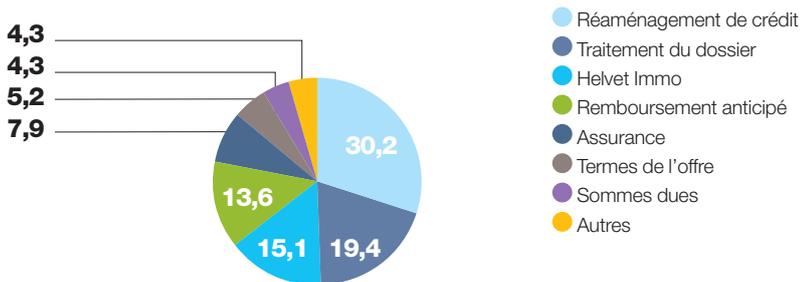
Activité de la médiation



• Les évolutions marquantes concernant les motifs des avis rendus en crédit immobilier

Motifs des avis rendus en crédit immobilier – 139 avis

(en %)



Cette année, le motif « réaménagement de crédit » constitue le premier motif pour lequel je suis saisie par les emprunteurs de crédit immobilier, même si en termes de pourcentage il est légèrement en repli à 30,2 % par rapport à 2015 (32,1 % en 2015 — 18 % en 2014).

En revanche, le motif « traitement du dossier » progresse à 19,4 % (5,6 % en 2015 — 12,9 % en 2014).

La baisse de la part des avis rendus concernant le prêt dit « Helvet Immo » se confirme nettement à 15,1 %, contre 36,4 % en 2015 — 45,5 % en 2014.

Pour terminer, le « remboursement anticipé » a donné lieu à davantage de saisines à hauteur de 13,6 % (2,1 % en 2015), ainsi que le motif « assurance » à 7,9 % (4,9 % en 2015 — 7,7 % en 2014).

342

AVIS ONT ÉTÉ
RENDUS AU COURS
DE L'ANNÉE 2016.





Focus sur les cinq principaux motifs des avis rendus en crédit immobilier :

- les demandes de réaménagement ;
- le traitement du dossier ;
- le prêt Helvet Immo ;
- le remboursement anticipé ;
- l'assurance.

1 – Les demandes de réaménagement

Ces demandes se décomposent en deux sous-familles :

- Les clients en difficulté, suite le plus souvent à des accidents de la vie (maladie, perte d'emploi, changement de situation familiale...).

Certains me saisissent par anticipation dès que cet événement survient, ce qui facilite les possibilités de réaménagement et évite que la situation se dégrade. D'autres, par contre, tardent à le faire et, leur situation étant trop obérée et par ailleurs impliquant plusieurs établissements de crédits, je les informe de la possibilité de saisir la commission de surendettement, voire le tribunal d'instance pour demander une suspension des échéances, quand je dispose d'éléments permettant de penser qu'une amélioration de la situation financière peut se concrétiser à court ou moyen terme. Dans cette famille, je classe les demandes de réaménagement qui concernent un retard de paiement déjà enregistré, et pour lesquels les emprunteurs demandent un règlement du retard étalé sur plusieurs mois en plus de l'échéance contractuelle, pour éviter une procédure contentieuse et la déchéance du terme. Mais aussi, les demandes relatives aux indemnités de retard qui s'ajoutent au montant du retard de paiement, que les clients déjà en difficulté pour régler l'échéance contractuelle contestent.

Selon la situation, j'apprécie au cas par cas le bien-fondé de la réduction, voire de l'annulation totale de ces indemnités. Les demandes de report ou suspension d'échéance figurent aussi dans cette famille.

- Les clients ne présentant pas de situations obérées, mais souhaitant une renégociation du taux appliqué à leur prêt, compte tenu des taux pratiqués sur les nouvelles souscriptions, ou encore demandant un délai supplémentaire pour le déblocage des fonds ou la vente de leur précédent bien dans le cadre d'un prêt relais.

S'agissant des demandes de renégociation du taux, j'ai noté cette année qu'elles étaient souvent assorties d'une contestation du calcul du taux effectif global (TEG).

2 – Le traitement du dossier

Ces demandes recouvrent le plus souvent :

- une incompréhension entre l'emprunteur et l'établissement, s'agissant de l'application d'un jugement de divorce concernant des ex-conjoints emprunteurs solidaires et le refus de désolidarisation de l'un des emprunteurs ;
- le refus de l'établissement d'accepter un passage d'un taux fixe à un taux révisable ;
- le traitement de certaines demandes de mainlevée sur des contrats d'assurance vie souscrits en garantie du prêt immobilier ;
- des demandes réitérées de documents que l'emprunteur pense avoir fournis pour une étude de prise en charge assurance, mais qui ne correspondent pas aux documents réellement demandés ;
- des différences entre un engagement oral et la communication écrite reçue ensuite ;
- des délais de traitement d'une demande d'opérations pouvant avoir entraîné des conséquences financières négatives en particulier quand les délais d'exécution sont partagés entre l'établissement et un autre intervenant ;
- le non-arrêt du prélèvement du prêt alors que le client a procédé à un rachat.

3 – Le prêt Helvet Immo

Ces prêts contractés dans la période 2008-2009, proposés par des professionnels en gestion de patrimoine, avaient la particularité d'être libellés en francs suisses et remboursés en euros, le montant de la mensualité ne variant pas, mais leur durée pouvant croître ou diminuer en fonction de la parité euros/francs suisses.



Activité de la médiation



Cette parité s'étant révélée au fil des mois défavorable, le capital restant dû a connu une hausse conséquente, ceci entraînant des contestations et des demandes de réduction du capital restant dû de la part des clients.

Sans me prononcer sur la licéité du contrat de prêt, qui ne ressort pas de la compétence de la médiation, conformément aux termes de la Charte, j'étudie ces situations au cas par cas afin de proposer un réaménagement anticipé ou alors j'invite les emprunteurs à attendre la prochaine date d'option de changement de monnaie de compte.

4 – Le remboursement anticipé

Les litiges concernant ce type d'opération ont été plus nombreux que les années précédentes et les contestations se répartissent dans le détail de la manière suivante :

- montant à rembourser communiqué par l'établissement ;
- indemnités de remboursement par anticipation (contestations de la facturation ou demande d'exonération partielle ou totale) ;
- calcul d'intérêts.

S'agissant de la contestation du montant à rembourser, elle résulte souvent du fait que les clients se basent sur le tableau d'amortissement, sans avoir au préalable demandé un décompte précis à l'établissement, ou encore sur un décompte envoyé pour un remboursement à une date précise, mais le remboursement est effectué à une autre date.

Par ailleurs, j'ai relevé pour quelques cas des différences entre le montant communiqué au téléphone et le montant confirmé dans un deuxième temps par écrit.

5 – L'assurance

Il peut s'agir de demandes de substitution d'un contrat au contrat collectif d'assurance ou groupe, en application de la loi relative à la consommation (dite « loi Hamon ») pour des offres émises après l'entrée en vigueur de cette loi, mais aussi de demandes de clients pensant que l'application pourrait être rétroactive.

Mais j'ai eu aussi à traiter des contestations de clients dans le cadre d'études de prise en charge au titre des garanties souscrites. Le plus souvent, les clients ne comprennent pas les demandes réitérées de document émanant de l'établissement, alors qu'ils pensent avoir déjà fourni ces documents, ou encore le fait que des formalités supplémentaires soient nécessaires. J'ai dû aussi me prononcer sur des contestations portant sur les assurances réellement souscrites quand parfois les clients pensent en avoir souscrit d'autres, et ceci en particulier lors d'un refus de prise en charge.

→ Les caractéristiques des avis rendus

342 avis ont été rendus au cours de l'année 2016, dont 203 portent sur un crédit à la consommation et 139 sur un crédit immobilier.

68,4 % des avis répondent favorablement au client (en totalité ou partiellement), contre 69,2 % en 2015 et 72 % en 2014 :

- **43,8 % en faveur du réclamant (48,1 % en 2015 – 48,2 % en 2014) ;**
- **24,6 % partiellement favorables (21,1 % en 2015 – 23,8 % en 2014) ;**
- **27,5 % défavorables au réclamant (27,6 % en 2015 – 25,3 % en 2014) ;**
- **4,1 % sont purement didactiques (3,2 % en 2015 – 2,7 % en 2014).**

Je rappelle que mes avis sont rendus en droit et/ou en équité, par exemple quand la réponse antérieure de l'établissement, bien que fondée juridiquement, nécessite la prise en compte d'une situation particulière.

Par conséquent, je m'attache à faire preuve de pédagogie dans mes avis, qui ont pour objectif de dénouer des situations très particulières en proposant des solutions personnalisées, en développant une analyse le plus souvent en équité.



Toutefois, il m'arrive de devoir rappeler dans mes avis défavorables que l'établissement a bien respecté ses obligations légales et que la médiation ne donne pas systématiquement raison au client réclamant, même s'il réitère sa demande. Dans ce cas, il est nécessaire d'expliquer des clauses contractuelles conformes au Code de la consommation, mais mal comprises ou mal interprétées.

Certains avis peuvent relever d'une interprétation d'une disposition légale ou contractuelle par l'établissement, que je juge trop restrictive : la position défendue par l'établissement était fondée juridiquement, mais l'examen de la situation m'amenant au cas par cas à rendre un avis favorable au client.

68,4 % des avis rendus permettent de répondre favorablement, en totalité (43,8 %) ou partiellement (24,6 %), au client.

Ces avis peuvent être classés en deux catégories distinctes :

- les avis rendus avec impact financier immédiat pour le client, et qui entraînent une remise totale ou partielle sur les sommes réclamées et/ou des remboursements. Les motifs retenus dans ce cas ont pu être un manque de clarté ou une incohérence dans l'information reçue ou dans les termes de l'offre, une révision du montant des indemnités de remboursement anticipé, une discordance entre les documents remis à l'emprunteur (offre initiale et avenant), une insuffisance d'explications fournies au client, la rétrocession de primes d'assurance indues, une absence de documents faisant foi, mais également une décision prise sur la base de l'équité lorsque la situation exceptionnelle du client le justifie ;
- les avis rendus sans impact financier immédiat pour le client — la mise en place d'une opération, des délais de paiement sur un retard de règlement, un report d'échéance à titre dérogatoire pour attendre un retour avéré à « meilleure fortune », l'obtention de documents spécifiques (contrats, attestations, etc.).

Ces décisions, qui n'entraînent pas de remise financière directe au client, tout en générant parfois un coût pour l'établissement, apportent une réponse positive à la demande du client et témoignent d'une prise en compte individualisée de la situation étudiée.

27,5 % des avis rendus sont défavorables au client.

Dans ces avis, je m'attache à expliquer en quoi la position de l'établissement est fondée en l'absence de manquement aux obligations contractuelles, de manquement à l'obligation d'information, de mise en garde pour des emprunteurs non avertis et de la clarté de la législation.

Parfois aussi, alors que l'établissement a déjà répondu favorablement par un remboursement ou une remise de sommes dues, le client me saisit pour demander une somme plus importante dont la justification ne m'apparaît pas appropriée.

4,1 % sont exclusivement explicatifs ou didactiques.

Ce sont des avis pour lesquels le côté explicatif et pédagogique permet au client de mieux comprendre une décision de l'établissement ou d'expliquer pas à pas les opérations qui se sont succédé sur son dossier.

68,4 %

**DES AVIS RÉPONDENT
FAVORABLEMENT, EN TOTALITÉ
OU PARTIELLEMENT, AUX CLIENTS.**





Activité de la médiation



Les avis rendus sur les dossiers Helvet Immo

Ces dossiers nécessitent de prendre en compte une diversité de situations toutes particulières et, après analyse, ils ont donné lieu dans 57,14 % à une proposition favorable ou partiellement favorable au client (75 % en 2015 — 66,2 % en 2014).

Ces propositions consistent en de nouvelles modalités de remboursement, permettant de sécuriser le budget des clients, tout en conservant le plus souvent une mensualité identique à celle prévue initialement.

→ Les délais

En 2016, le délai de réponse s'élève à 54 jours en moyenne (38 jours en 2015 — 52 jours en 2014), mais peut varier sensiblement selon la complexité du dossier.

Inévitablement cette hausse a eu un impact sur la part des avis rendus dans un délai de deux mois, qui est de 55,85 % en 2016 (75,9 % en 2015 — 45,8 % en 2014).

Ce délai est en hausse, mais reste dans le délai de 60 jours indiqué dans la Charte de la médiation, délai que je m'attache à respecter bien que le délai ait été fixé à 90 jours par l'ordonnance d'août 2015 relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (RELC).

Ce délai est aussi à rattacher à l'augmentation du nombre de saisines de 14,5 % par rapport à 2015 (2066 en 2016 — 1804 en 2015), ainsi qu'à l'intégration de nouveaux établissements suite à la fusion avec le groupe LaSer.

Cette intégration a nécessité l'appréhension de nouveaux produits et la mise en place de relations avec de nouvelles équipes. Au regard du nombre des saisines, des dossiers inéligibles et du temps consacré à leur traitement (réorientation systématique et immédiate vers le service dédié, accompagné d'un courrier au client), je fais le constat que l'équipe qui m'est rattachée pour le traitement des demandes, ne peut se concentrer autant qu'elle le pourrait sur les saisines relevant vraiment de mon périmètre de compétence, donnant lieu à un avis et nécessitant de suivre leur application par l'établissement.

3 Suites données aux avis de la médiation

En tant que médiatrice indépendante de l'établissement, la caractéristique notable de cette médiation est que mon avis s'impose à l'entreprise.

Toutefois, il ne s'impose pas au client, qui reste toujours libre de l'accepter ou de le refuser ou encore d'exercer son choix entre plusieurs propositions.

Après acceptation par le client, je tiens à souligner que les modalités de l'avis sont toujours appliquées, avec une vérification systématique effectuée par la médiation.

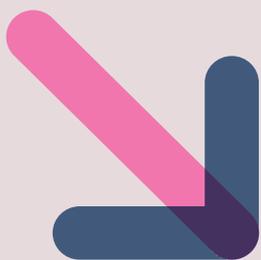
La teneur de l'avis est, dès réception de l'accord du client ou dès sa notification par courrier au client, transmise au service concerné pour mise en application.

Cette année encore, j'ai pu vérifier que tous les avis rendus sont toujours rapidement mis en œuvre par l'entreprise et que la médiation est tenue rigoureusement informée des éventuels retards afin d'en avertir le client.

Comme les années antérieures, 2016 a été marquée par un nombre significatif de clients revenant vers la médiation pour contester un avis défavorable ou insuffisamment favorable à leurs yeux, demandant une justification, une explication supplémentaire, une nouvelle étude de leur demande, ou, dans certains cas, soulevant un nouveau point de contestation.

Dans ce cas, une nouvelle étude du dossier est effectuée et un nouvel avis est adressé au client, lui apportant les explications complémentaires, confirmant l'avis précédemment rendu ou parfois, au regard d'éléments nouveaux fournis par le client et au cas par cas, modifiant l'avis précédent ou le complétant.

On peut relever que les avis rendus en faveur du client peuvent également susciter un retour de sa part, certains clients revenant avec une nouvelle demande qui peut être connexe à la première.



Le suivi des améliorations recommandées

1 La communication sur le retour de la carte du partenaire en cas de résiliation du crédit à la consommation

Ma recommandation ayant été suivie d'effet en 2015, je constate toujours en 2016 une baisse des réclamations concernant la persistance du prélèvement de la cotisation alors que le crédit a été résilié.

2 L'amélioration de l'information en matière de produits d'épargne

Ici également, je ne peux que constater une diminution de ces réclamations, dont une part de l'explication réside aussi dans le fait que les souscriptions sont elles-mêmes moins nombreuses.

3 Le traitement de la reprise du règlement des échéances du prêt, en cas de refus de prise en charge des mensualités, au titre de l'assurance emprunteur

Pour rappel, l'établissement suspend les prélèvements en cas de demande de prise en charge des mensualités, au titre de l'assurance emprunteur, pendant deux mois maximum et non pendant tout le temps de l'étude de la demande. Cependant, au bout de ces deux mois, si le dossier n'est pas pris en charge par l'assureur, le montant de la totalité des mensualités suspendues est enregistré comme impayé et, à ce titre, susceptible d'être réclamé par le service recouvrement amiable, ce qui est source d'incompréhension et de contestation de la part des clients confrontés à des difficultés financières. En 2016, je n'ai reçu aucune réclamation relative à ce motif, ce qui laisse à penser qu'un travail de sensibilisation des équipes en charge du recouvrement a été entrepris, avec une prise en compte plus empathique de ces cas.

4 Le rapport au client lors des phases de recouvrement

Plusieurs clients font parfois état de relations difficiles, perçues comme du harcèlement, lors des phases toujours délicates et tendues, à la suite d'incidents de paiement non résolus, quand leur dossier est pris en charge par le service recouvrement amiable.

Les saisines faisant état de ce ressenti sont systématiquement signalées au service concerné et une attention particulière a été souhaitée.

Les coordinateurs Qualité mis en place en 2015 au sein du service recouvrement amiable pour les crédits à la consommation permettent, en coordination avec l'équipe qui m'est rattachée, de mener des actions de rappel de ces clients pour renouer un dialogue plus apaisé.



Les faits marquants de l'année 2016

1 L'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2016 de l'ordonnance du 20 août 2015 relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (RELC)

Celle-ci instaure un nouveau cadre juridique s'agissant de la médiation de la consommation et un nouveau statut concernant le médiateur dit « d'entreprise » ou « de la consommation » :

- être désigné par une instance collégiale et paritaire, composée à nombre égal de représentants des établissements et des organisations de consommateurs ;
- disposer d'un budget propre ;
- bénéficier d'un mandat à durée déterminée de trois ans au minimum ;
- observer un délai de viduité de trois ans avant d'occuper une fonction au sein de l'entreprise.

Afin de répondre aux nouvelles conditions de désignation d'un médiateur de la consommation et de permettre ainsi de déposer mon dossier de candidature auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, le groupe BNP Paribas Personal Finance a confié à la commission paritaire du Conseil consultatif du secteur financier (CCSF) le soin de procéder à l'examen de ma candidature en tant que médiatrice.

Cette Commission réunissant deux représentants d'associations de consommateurs agréées et deux représentants du groupe BNP Paribas Personal Finance a statué favorablement le 1^{er} février 2016, sur la base d'un dossier de candidature garantissant le respect des exigences du décret du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise.

Après cette désignation par le Conseil consultatif du secteur financier, le groupe BNP Paribas Personal Finance a déposé mon dossier auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, afin de pouvoir être inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne, et les formalités sont toujours en cours.

2 La saisine en ligne

L'année 2016 constitue la première année de mise à disposition de la saisine en ligne pour les clients.

Conformément à l'ordonnance du 20 août 2015, un site Internet est désormais à disposition des clients pour, sur la base d'un formulaire de saisine en ligne, me faire part de leurs réclamations.

J'ai pu observer au fil des mois, la prise en compte progressive de ce nouveau canal. Quelques chiffres pour l'illustrer :

Mois	Janvier 2016	Février 2016	Mars 2016	Avril 2016	Mai 2016	Juin 2016	Juillet 2016	Août 2016	Sept. 2016	Octobre 2016	Nov. 2016	Déc. 2016
Nombre de saisines en ligne	3	7	22	21	20	29	36	42	43	69	46	52



Au total : 390 saisines, soit près de 19 % du nombre total des 2 066 saisines.

Toutefois, 352 saisines non éligibles :

- 9,5 % seulement de saisines éligibles ;
- 13,6 % sont issues de non-clients, donc inéligibles ;
- 76,9 % sont inéligibles :
 - dont 70 % parce que les recours internes ne sont pas épuisés ;
 - dont 30 % car hors du domaine de compétence.

Ce résultat m'apparaît décevant au regard de la pédagogie déployée sur le site Internet pour aider à la bonne orientation des clients dans le parcours qu'ils doivent respecter pour le traitement de leurs réclamations.

Ce nouveau mode de saisine, en tout cas pour cette première année, ne contribue pas à l'amélioration du taux d'éligibilité.

3 La fusion avec LaSer

Cette fusion juridique, opérée dès le 1^{er} septembre 2015 entre les groupes BNP Paribas Personal Finance et LaSer, a conduit à une extension du champ de compétence de la médiation du groupe BNP Paribas Personal Finance.

Néanmoins, suite à un effet de temporalité, la réception de nouvelles saisines provenant de clients issus de l'encours du groupe LaSer s'est concrétisée surtout à partir de 2016, et principalement pour les marques Cofinoga et Sygma.

Toutefois, ces clients continuent aussi de saisir le médiateur de l'Association française des sociétés financières, ses coordonnées figurant dans les offres de prêt émises avant cette fusion, et ces saisines me sont transmises par son secrétariat. Cette fusion a donné lieu à de nombreux changements pour les clients (changement de numéro de dossier, de leur espace client, de carte, de points de contact avec les services avec lesquels ils pouvaient être en relation précédemment), ce qui a provoqué pour certains une perte de repères.

4 L'amélioration de l'accompagnement des clients en situation de fragilité

En application de la Charte sur l'inclusion bancaire éditée par l'Association des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI), suite à la loi du 26 juillet 2013 dite « de séparation et de régulation des activités bancaires », les établissements de crédit se sont engagés à développer des mécanismes de détection et de traitement précoces des difficultés de leurs clients afin de prévenir, autant que possible, leur surendettement.

Par conséquent, ce dispositif déjà existant au sein des établissements de crédit entrant dans le périmètre de la médiation du groupe BNP Paribas Personal Finance (le service d'accompagnement budgétaire) a été renforcé, afin :

- de proposer un entretien à ces clients pour étudier leurs difficultés financières ;
- de présenter différentes solutions permettant de résoudre ou d'éviter une aggravation de ces difficultés ;
- mais aussi de fournir des informations relatives à une structure d'aide sociale et/ou une association susceptible de leur venir en aide.

En mars 2016 a donc été lancée l'expérimentation des points conseil budget : les points conseil budget de proximité (PCB1) qui apportent conseil et informations et les points conseil budget expert (PCB2) ayant pour mission, entre autres, d'assurer ce que l'on appelle de « l'intermédiation » quand plusieurs établissements de crédit peuvent être concernés pour trouver une solution globale pour ces clients en fragilité budgétaire.

Ainsi, les demandes qui arrivent à la médiation et qui sont déclarées non éligibles sont orientées vers les équipes dédiées au sein de BNP Paribas Personal Finance, équipes qui ont reçu l'information et ont suivi la formation spécifique recommandée par la Charte précitée.



Annexe

Charte de la médiation BNP Paribas Personal Finance de la Clientèle des Particuliers

Préambule

La Charte de la médiation du Groupe **BNP Paribas Personal Finance** est rédigée conformément à la législation en vigueur, en rappel ci-dessous :

- vu la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative ;
- vu l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement ;
- vu la recommandation n° 2013-01 du Comité de la médiation bancaire du 30 avril 2013 ;
- vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- vu le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- vu l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- vu le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation ;
- vu le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises ;
- vu les articles L. 151-1 et suivants et R. 152-1 et suivants du Code de la consommation ;
- vu les articles L. 316-1 du Code monétaire et financier.

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Afin de mieux répondre aux attentes de sa clientèle, le Groupe BNP Paribas Personal Finance a décidé de se doter d'un dispositif de médiation de la consommation dédiée.

Au-delà des obligations légales, la procédure de médiation est organisée et fonctionne selon les règles et principes décrits dans la présente Charte (dans laquelle les sociétés du Groupe BNP Paribas Personal Finance concernées* sont dénommées le ou les « Établissement(s) »).

1 Objet de la médiation

La procédure de médiation, objet de la présente Charte, a pour objet de traiter tout différend ou litige né entre l'Établissement et son client agissant en qualité de consommateur, portant sur les produits ainsi que sur les services proposés par l'Établissement.

Ceci lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée et que la réponse apportée par le service clients puis par le service Consommateurs de l'Établissement à une réclamation écrite du client, n'a pas permis de résoudre le litige.

Par ailleurs, si le service Consommateurs de l'Établissement n'a pas répondu à une réclamation sous un délai de deux mois, ceci équivalant à un rejet, la demande est alors éligible à la médiation. Il est précisé que pour les réclamations concernant les abonnements, il suffit d'avoir déjà contacté par écrit le service clients de l'Établissement pour saisir la Médiatrice. Dans ce cas, la Médiatrice peut alors être saisie dudit différend ou litige.

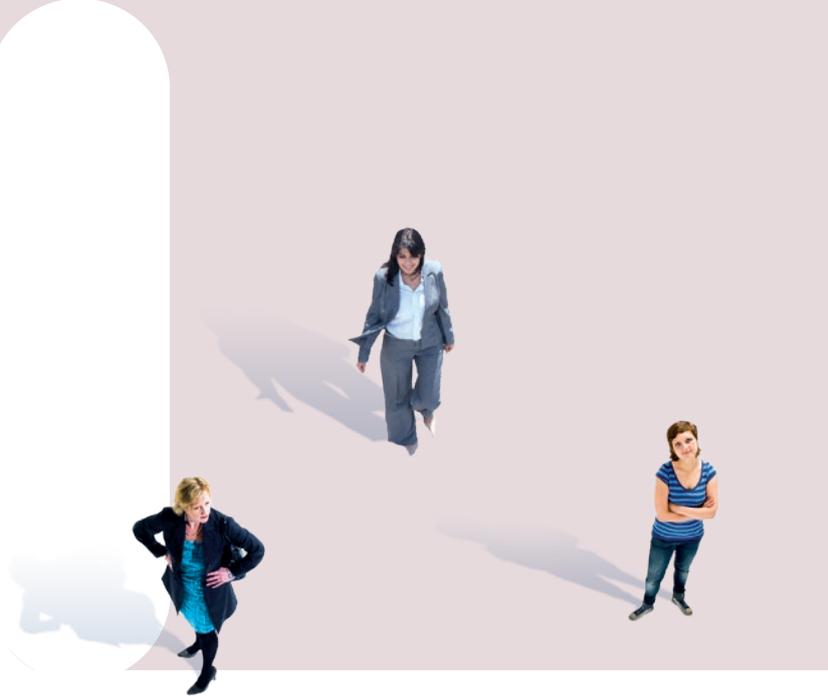
Sont exclus de la procédure de médiation auprès du Groupe BNP Paribas Personal Finance :

- les différends et litiges relevant de la politique tarifaire, de la conception des produits et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés ;
- tout différend lié au refus d'octroi de prêt.

Concernant, plus particulièrement, les produits et services d'assurances, seuls les différends portant sur la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par l'Établissement relèvent de la compétence de la médiation auprès du Groupe BNP Paribas Personal Finance.

À ce titre, pour les autres différends relatifs aux produits et services d'assurance distribués par l'Établissement, la Médiatrice transmet le dossier au Médiateur de l'assurance compétent et en informe le demandeur.

** Il s'agit des Établissements du Groupe BNP Paribas Personal Finance qui ont reconnu la compétence de la Médiatrice auprès du Groupe BNP Paribas Personal Finance pour les litiges de consommation. Cette médiation ne concerne pas les litiges entre les consommateurs et les sociétés CMS Vacances, Fidecom et Cetelem Renting.*



Concernant la procédure de surendettement, la Médiatrice est compétente pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement, à l'exception toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Concernant les litiges portant sur l'application de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation signée le 15 décembre 2006 entre l'Association des sociétés financières et les organisations de consommateur, la Médiatrice est là aussi compétente.

De manière générale, l'article L. 152-2 du Code de la consommation précise les cas où le litige ne peut être examiné par la Médiatrice.

2 Désignation du statut de la Médiatrice

La Médiatrice est nommée par un organe collégial paritaire mis en place par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) selon une procédure transparente pour une durée de trois (3) ans renouvelable.

La Médiatrice accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. À ce titre, elle remplit les conditions visées aux articles L. 153-1 et L. 153-2 du Code de la consommation. En particulier, elle ne peut recevoir aucune instruction des parties et aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec l'Établissement n'existe pendant l'exercice de sa mission de médiation.

Elle est inscrite sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne, établie et mise à jour par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (formalités en cours).

Cette commission évalue son activité de médiation et en contrôle la régularité.

3 Mission de la Médiatrice et moyens de fonctionnement

La Médiatrice est chargée de recommander des solutions aux différends ou aux litiges relatifs à la relation de l'Établissement avec sa clientèle des personnes physiques

agissant en tant que consommateurs concernant les différends ou litiges précédemment définis au paragraphe I (Objet de la médiation) de la présente Charte.

La Médiatrice s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite avec rapidité et mettra les moyens disponibles en œuvre à cette fin. Elle accomplit sa mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité.

Elle favorise la recherche d'une solution amiable, équilibrée et définitive de la manière qu'elle estime la plus appropriée aux intérêts des parties.

Si elle estime que les questions en litige ne sont pas de nature à être réglées par voie de médiation, la Médiatrice peut proposer les procédures ou moyens qui lui paraissent offrir les meilleures chances d'aboutir à leur traitement.

Conformément à l'article R. 152-4 du Code de la consommation, les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution de la Médiatrice. Cela étant, il semble important à l'Établissement de suivre l'avis rendu par la Médiatrice. Les avis rendus par la Médiatrice s'imposeront à l'Établissement.

La Médiatrice dispose de moyens suffisants lui permettant de garantir pleinement l'exécution de ses missions.

4 Règles de déontologie de la Médiatrice – Informatique et Liberté

4.1. Confidentialité

Conformément à l'article L. 152-3 du Code de la consommation, la médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

L'Établissement et le client consommateur, parties à la médiation, sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation.

Ainsi, sauf exceptions prévues par la loi, les constatations et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être ni divulguées aux tiers, ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.



Annexe

Charte de la médiation

BNP Paribas Personal Finance

de la Clientèle des Particuliers

4.2. Levée du secret bancaire

La saisine de la Médiatrice vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de l'Établissement pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

4.3. Loyauté

La Médiatrice s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.

4.4. Traitement des données à caractère personnel

Les informations demandées dans le cadre de la saisine sont destinées à la Médiatrice auprès du Groupe BNP Paribas Personal Finance, en tant que responsable de traitement, et sont obligatoires pour lui permettre de traiter la demande. Dans le cadre d'une saisine de la Médiatrice via son site internet, un formulaire incomplet, pourrait ne pas lui permettre de répondre à la demande.

En cas de rejet de la demande de médiation, sauf opposition de la part du consommateur, les informations qui le concernent pourront être transmises au service compétent de l'Établissement concerné par le litige afin de favoriser son traitement extrajudiciaire.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le client consommateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pouvant être exercé en écrivant à : Médiation auprès du Groupe BNP Paribas Personal Finance – ACI FCL 9065 – 92595 Levallois-Perret Cedex.

La saisine de la Médiatrice doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française. Seul le titulaire du contrat ou, dans les conditions visées à l'article R. 152-1 du Code de la consommation, son mandataire peut saisir la médiation.

Le consommateur est informé par la Médiatrice, dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet éventuel de sa demande de médiation. En cas de rejet de la demande, le consommateur peut s'opposer, notamment par simple mention dans sa saisine, à la transmission de son dossier par la Médiatrice au service compétent de l'Établissement concerné.

Alors que la réglementation prévoit un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours, à partir de la date de la notification de la réception des documents sur lequel est fondée la demande du consommateur, la Médiatrice respectera un délai maximal de soixante (60) jours. Par exception, la Médiatrice peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe ; elle en avise alors immédiatement les parties.

Le traitement est écrit. La réponse de la Médiatrice est rédigée en français. La procédure est gratuite.

La Médiatrice statue par écrit en droit et/ou en équité.

L'Établissement doit informer la Médiatrice de toute éventuelle difficulté dans la mise en œuvre de l'avis rendu.

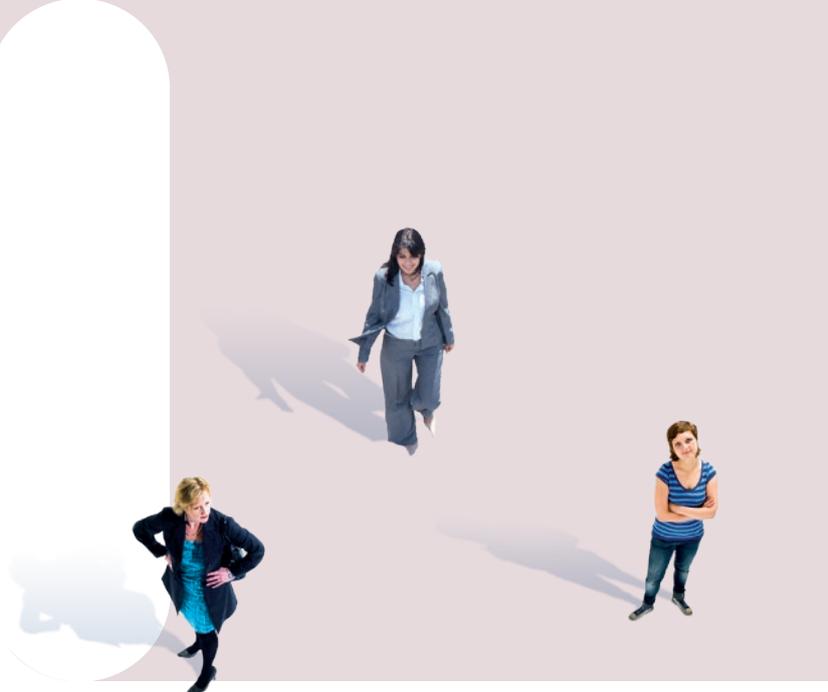
5 Déroulement de la procédure de médiation

Le client consommateur de l'Établissement saisit la Médiatrice :

- en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site <https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>
- en écrivant à l'adresse suivante :

La médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance
ACI FCL 9065 – 92595 Levallois-Perret Cedex





6 Clôture de la procédure de médiation

6.1. La procédure de médiation prend fin :

- par l'envoi de l'avis de la Médiatrice ;
- par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige. Cet accord revêt alors le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil ;
- par le retrait, possible à tout moment, d'une des parties du processus de médiation,
- en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige ;
- dans l'hypothèse où la Médiatrice considère qu'en tout état de cause, les parties n'arriveront pas à un consensus ;
- en cas d'exigibilité des concours prononcée par l'Établissement et constatant la créance de ce dernier ;
- en cas de saisine par le client d'une commission de surendettement des particuliers, aux fins de bénéficier d'une procédure de surendettement régie par les articles L. 330 -1 et L. 331-1 du Code de la consommation ;
- en cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses.

6.2. Quelle que soit l'issue de la médiation, la Médiatrice établit un constat de fin de mission.

Sauf convention contraire des parties, ou en cas de mise en demeure d'une juridiction compétente :

- la Médiatrice et les parties s'interdisent, conformément à l'article 4.1 de la présente Charte, d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :
 - toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du différend ou du litige ;
 - toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par la Médiatrice ;
 - le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant de la Médiatrice ou de l'autre partie.
- la Médiatrice ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

7 Exclusion de responsabilité

Sauf faute lourde, la Médiatrice ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Notamment la Médiatrice ne pourra voir sa responsabilité recherchée à l'occasion des déclarations écrites ou verbales, de la rédaction de documents ou lettres utilisés dans le déroulement de la médiation.

8 Publicité – rapport annuel et Charte

Conformément à l'article R. 156-1 du Code de la consommation, l'existence de la médiation et ses modalités d'accès font l'objet par l'Établissement d'une information sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service ou sur tout support adapté.

Un exemplaire de la Charte de la médiation auprès du Groupe BNP Paribas Personal Finance est remis à toute personne qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet de la Médiatrice <https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>

Chaque année, la Médiatrice établit un rapport d'activité qu'elle met à disposition du public sur son site internet ou communique sur demande.



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE 

Jun 2017