



Les marques



Fidem

Partenaire Crédit de But

facet

Partenaire Financier de Conforama

NORRSKEN
Le crédit selon **IKEA**

PROJEO
finance vos projets

domofinance



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 caractéristiques des avis rendus

Suites données aux avis de la médiation

Les circonstances à l'origine de la saisine de la médiation

- La complexité des termes du contrat et les évolutions législatives
- Les produits d'assurance et les livrets d'épargne
- L'information du client sur le traitement des demandes
- Le rapport au client et l'attitude commerciale
- Les erreurs humaines

Le suivi des améliorations recommandées en 2012

- Informer le client de l'existence et de la procédure de saisine de la médiation
- Maintenir la vigilance sur la qualité relationnelle
- Améliorer la visibilité et la compréhension des produits d'assurance
- Optimiser les circuits internes
- Suivre la satisfaction des clients ayant saisi la médiation

Les améliorations engagées en 2013

- Optimisation de la prise en compte des recommandations de la médiation
- Communication avec les associations de consommateurs
- Lancement du projet de saisine sur Internet
- Diminution du taux de saisines non éligibles

Annexe

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

p. 02

p. 05

p. 07

p. 07

p. 07

p. 09

p. 11

p. 13

p. 13

p. 19

p. 21

p. 22

p. 22

p. 22

p. 23

p. 23

p. 23

p. 24

p. 24

p. 24

p. 24

p. 24

p. 25

p. 26

p. 26

p. 26

p. 26

p. 26

p. 27

p. 27





Regards croisés



Les objectifs assignés à la naissance de la médiation ont été remplis.



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

À l'issue de sa quatrième année d'existence, la médiation BNP Personal Finance concernant les clients des différentes marques (Cetelem, Fidem, Facet, Norrskan, Crédit Moderne, Projeo, Domofinance, CMV Médiforce et BNP Paribas Personal Finance) a désormais installé dans la durée un fonctionnement robuste et une bonne fluidité avec l'entreprise.

Les objectifs assignés à sa naissance ont été remplis :
• **Proposer au client insatisfait une voie de recours amiable, gratuite, et que l'entreprise s'est engagée à appliquer.**

Le client évite ainsi un recours judiciaire dont le coût, la longueur et l'aléa découragent bien souvent et à juste titre. De plus, la médiation permet de proposer une solution équitable au-delà de la simple application de la règle de droit ou du contrat, et s'avère donc souvent plus favorable au client.

Prendre en compte la situation personnelle du client, rechercher une solution compatible avec sa situation, lui expliquer pas à pas et en détail un aspect qu'il n'a pas totalement cerné : tout cela contribue à trouver une issue le plus souvent appréciée. Cela correspond donc incontestablement à un besoin, qui se traduit par une augmentation régulière du nombre de saisines constaté encore en 2013 (+ 40 %), même si cela représente une part infime du nombre total de clients.

• **Porter un regard extérieur, détecter au gré des saisines les éventuels dysfonctionnements, les signaler à l'entreprise aux fins d'améliorations.**

Cette mission, fixée à la médiation dès sa création, a connu en 2013 une amélioration substantielle par la mise en place d'un process interne dédié à cet aspect. Cela permet dès lors de

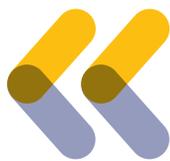
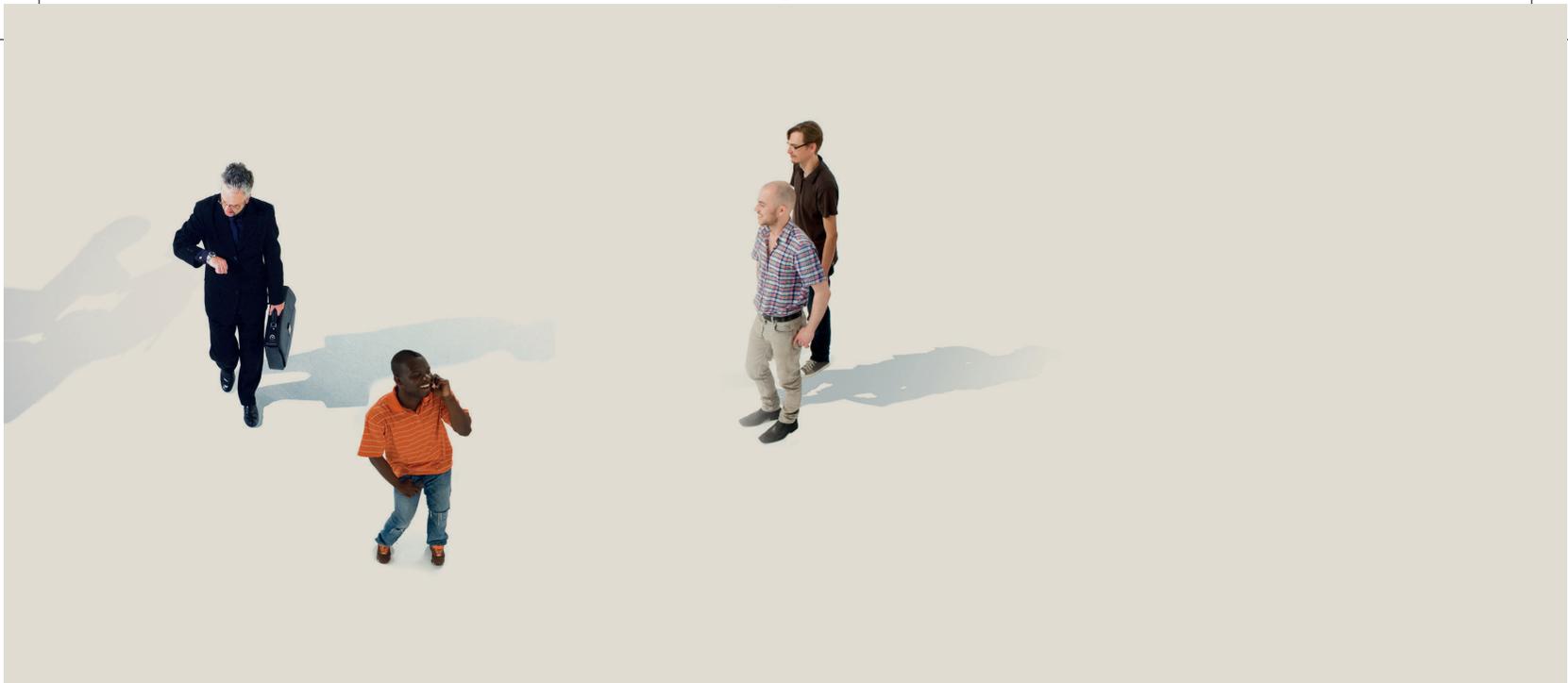
traiter les sujets identifiés par la médiation ou par l'entreprise elle-même, et le plus souvent de les résoudre, même si parfois le temps de mise en œuvre opérationnelle paraît long en raison de la lourdeur des process.

C'est un aspect apparemment second de ma mission, mais j'y attache depuis l'origine la plus grande importance.

L'année 2013 a connu deux mouvements notables : une augmentation importante du nombre de saisines (+ 40 %) due à la tension financière des clients dans une période difficile et, par voie de conséquence, une augmentation du nombre d'avis rendus favorables au client, totalement ou partiellement, car je m'attache toujours à trouver une issue pour le client en situation difficile.

En cette fin de quatrième année, la médiation étant bien installée, se pose la question de ses améliorations et de son évolution. Sur le premier point, je souhaite réduire sensiblement les délais de réponse au client. Quant à l'avenir, c'est le sens de l'élaboration du projet de saisine en ligne ou e-médiation sur lequel je travaille, et qui verra peut-être le jour au cours de l'année 2014, mais ça... c'est une autre histoire.

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



Plus que jamais au service de ses clients, Cetelem réaffirme son engagement en matière de transparence, d'accessibilité et de responsabilité.



Isabelle Chevelard
Directrice de BNP Paribas Personal
Finance France



Au terme de sa quatrième année d'existence, la médiation Cetelem affiche des résultats concrets et significatifs.

Créée en janvier 2010 pour compléter notre dispositif de traitement des réclamations et trouver des solutions pour les ménages ayant épuisé tous les recours internes, cette instance a été confiée à une personnalité indépendante dès le démarrage. Cetelem, seul établissement spécialisé à proposer un tel dispositif de concertation, traduisait par cette initiative sa volonté d'exercer sa mission de crédit responsable® à chaque étape de la relation clients.

Ainsi, tous les ans, les conclusions du rapport de la médiation orientent le travail de nos équipes en faveur d'une meilleure satisfaction du client. Les conclusions de la présente édition confirment les grandes tendances des exercices précédents, démontrant la pertinence des actions menées depuis quatre ans.

Parce que tout le monde doit être égal face au crédit, Cetelem s'attache à exercer son métier en respectant quatre valeurs clés : la transparence, la simplicité, l'accessibilité et la responsabilité. Dans un environnement réglementaire de plus en plus complexe, la transparence de l'information donnée aux clients se révèle encore plus essentielle : il nous incombe donc d'être toujours plus pédagogues pour que les clients comprennent ce à quoi ils s'engagent, qu'il s'agisse de crédit à la consommation, de crédit immobilier, d'assurance ou d'épargne.

Dans cette optique, en 2013, nous avons mis au point de nouvelles offres qui nous positionnent, plus que jamais, comme un partenaire de projets dans la durée. Côté crédit, notre « prêt réservé » permet désormais de fixer son crédit au taux du moment et de ne débloquer les fonds que lorsque le projet

d'achat se concrétise réellement. Côté épargne, nous avons construit un dispositif alliant épargne et crédit pour préparer des projets à long terme, tout en prévenant les excès et aléas susceptibles de déséquilibrer le budget.

L'année dernière, nos actions en faveur d'un exercice responsable de notre métier ont été, une fois de plus, saluées par des tiers indépendants, puisque le nouveau crédit renouvelable Cetelem était attesté « responsable » en avril 2013 par l'agence indépendante de notation extrafinancière Vigeo, tandis que le livret Compte Épargne Cetelem s'est vu, pour la deuxième fois, décerner le label d'excellence par les experts des *Dossiers de l'Épargne*.

Si préserver l'accessibilité au crédit doit rester un objectif prioritaire, accompagner les clients dans la gestion de leur budget en est un autre, afin de prévenir efficacement le surendettement. Ces deux axes constituent la ligne de force de notre politique. Pour aider les nombreux ménages confrontés à des situations difficiles dans un contexte de crise, nous travaillons en lien étroit avec les associations de consommateurs, familiales et caritatives, mais aussi avec les acteurs du monde politique et institutionnel.

Dans ce cadre, la Fondation Cetelem pour l'éducation budgétaire s'est donné pour mission d'accompagner les principales associations françaises œuvrant au quotidien auprès des publics les plus fragiles. Nous veillons à garantir à nos clients une écoute attentive et à donner un conseil avisé, à tous les stades de notre relation avec eux : nos propositions de bilan personnalisé systématique, la possibilité de demander sans frais le report de mensualités ou nos offres en matière de regroupement de crédits sont autant d'illustrations de notre



Regards croisés



volonté de placer leur satisfaction au cœur de notre démarche. Mais nous allons encore plus loin, nous réservant la possibilité de dire « non », dans l'intérêt du client, pour un tiers des demandes de crédit en moyenne.

Ce souci de préserver l'équilibre budgétaire des clients se traduit aussi par le travail de pédagogie que Cetelem réalise via son site jejeremesfinsdemois.com, qui donne aux internautes de bons principes de gestion de budget selon leur profil et qui propose des solutions pour les aider à faire face aux imprévus.

En phase avec les nouvelles habitudes de nos clients, nous sommes également présents sur les réseaux sociaux où les consommateurs viennent à la fois évoquer leurs difficultés, mais aussi chercher de plus en plus de réponses.

Cetelem l'a compris depuis longtemps : c'est en amont que se prévient le surendettement, en identifiant les clients fragiles avant la survenance de leur premier impayé. Depuis 2011, nous avons mis en place une démarche qui nous conduit à prendre contact chaque mois avec un millier de clients. Après un examen de leur situation, il s'avère qu'un client contacté sur deux est, sans le savoir, en situation de fragilité. Charge à nos conseillers d'élaborer avec eux des solutions pour un retour durable à l'équilibre budgétaire.

Le système a fait ses preuves et s'est vu récompenser, en octobre 2013, par le prix Efma-Accenture de l'innovation bancaire, décerné par 158 établissements participants originaires de 54 pays. Sur la base de cette expérience, la loi Moscovici de régulation bancaire, votée en juillet 2013, prévoit la généralisation d'une procédure de détection précoce et d'accompagnement des difficultés financières des clients de tous les établissements financiers.

Au sein même de Cetelem, nous travaillons chaque année à améliorer les processus pour que la satisfaction clients continue à augmenter. Un dispositif renforcé du traitement de la réclamation a été déployé en mai 2013, avec à la clé notamment une qualification plus précise des réclamations, qu'elles soient écrites ou orales, de même qu'un important volet formation destiné aux collaborateurs, pour leur permettre de réagir au mieux quelle que soit la situation rencontrée.

Par ailleurs, Cetelem a renforcé son organisation Qualité avec la création d'une communauté de référents, dont le rôle est notamment de porter la voix du client en interne, chacun dans leur service. Ces actions concrétisent notre volonté d'être au meilleur niveau, en garantissant le sérieux de nos pratiques sur toutes les étapes du traitement de la réclamation client.

En plus d'une charte de bonne conduite signée par les équipes du recouvrement en 2012, nous avons été les premiers à lancer un baromètre de satisfaction auprès des clients qui sont passés par le service du recouvrement amiable.

En 2013, 78 % d'entre eux se sont déclarés satisfaits de la façon dont Cetelem les a accompagnés durant cette phase. Quant au baromètre réclamations, visant à mesurer tous les semestres la satisfaction des clients, il permet de suivre l'évolution de la qualité de leur relation avec l'entreprise au travers d'un certain nombre d'indicateurs.

En 2013, comme les années précédentes, tous les avis rendus par la médiatrice Marie-Pierre de la Gontrie ont été rapidement mis en œuvre par l'entreprise, selon les engagements exprimés dans la Charte de la médiation Cetelem. Je profite de cette tribune pour la remercier chaleureusement : grâce à son implication et à sa vigilance, elle nous permet chaque année de progresser et nous incite à toujours plus d'exigence dans le pilotage de notre politique de satisfaction clients.

J'espère que la lecture de ce rapport participera à une meilleure compréhension de notre métier.

Isabelle Chevelard

Directrice de BNP Paribas Personal Finance France





Médiation, mode d'emploi



La médiation, mise en place depuis quatre ans, 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 le prêteur.

Afin de s'inscrire pleinement dans le cadre de la recommandation 2013-01 du Comité de la médiation bancaire du 30 avril 2013, BNP Paribas Personal Finance a fait évoluer sa Charte de la médiation en septembre 2013. La majorité des recommandations figurait d'ores et déjà dans la charte qui était appliquée, mais celle-ci a été néanmoins complétée.

Les principaux ajouts :

- le rappel de la législation en vigueur en préambule ;
- des précisions sur les différends entre emprunteur et assureur ;
- des précisions sur la compétence de la médiation en cas de procédure de surendettement ;
- la compétence de la médiation sur 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 Française des Sociétés Financières (ASF) et les organisations de consommateurs ;
- l'éligibilité de la demande à la médiation en cas d'absence de réponse du service consommateurs sous un délai de deux mois, ceci équivalant à un rejet de la demande ;
- la création d'un paragraphe spécifique, relatif à la désignation de la médiatrice et à son mandat.

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 ;
- **la médiation rend un avis par écrit et par voie postale, dans un délai maximum de deux mois dès lors que le dossier est complet.**

Le dispositif d'information sur l'existence de la médiation, qui donne au client la possibilité de la saisir de plusieurs manières :

- en consultant le site internet du prêteur ;
- 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.

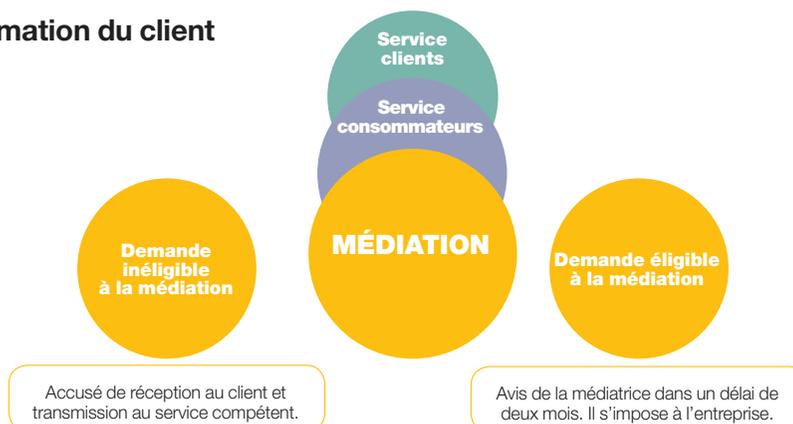




Médiation, mode d'emploi



Étapes de la réclamation du client



La médiation comprend la médiatrice et trois 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 du prêteur et/ou les services de ses partenaires. Au regard du nombre toujours croissant des saisines, l'équipe a été renforcée en 2013.

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 et 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.

Prenant en compte le nombre de demandes adressées à la médiation relevant purement du service clients (ex. : demande de changement de RIB, autorisation de prélèvement, envoi de chèque de règlement, changement de quantième, demande de changement d'adresse, etc.), et dans un souci d'accompagnement, d'information et de transparence vis-à-vis du client, il a été décidé de modifier le traitement de ces saisines et d'appliquer la même procédure, quel que soit le type de demande.

Ainsi, le courrier et/ou le document, quand il s'agit d'une autorisation de prélèvement ou d'un chèque, est immédiatement transmis par le secrétariat de la médiation au service dédié pour 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 2013, le nombre encore important de ces demandes confirme la difficulté pour 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. 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

• **2023 clients ont saisi la médiation (1 445 clients en 2012, soit une progression de 40 %), soit en moyenne 168 saisines par mois :**

– 310 saisines concernent un prêt immobilier (267 en 2012) :

- 93 saisines ont trait à des prêts « Helvet Immo », soit 30 % contre 42,3 % en 2012,
- rappel : ces prêts financés par un emprunt souscrit en francs suisses par le prêteur sur les marchés monétaires 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 ;

– 1 713 saisines concernent un prêt à la consommation (1 178 en 2012) :

- une forte progression de plus de 45 %.

• **La part des saisines pour un prêt à la consommation représente 84,7 %. En revanche, il est à noter la diminution des saisines pour un prêt immobilier de 15,3 % en 2013 (18,5 % en 2012).**

• **Parmi celles-ci, à noter que :**

- pour 65 d'entre elles, c'est une association de consommateurs qui saisit la médiation ;
- pour 12 d'entre elles, c'est l'avocat du client qui saisit la médiation ;
- dans les deux cas, un accusé de réception est envoyé, à la fois au client et à l'association de consommateurs ou à l'avocat.

	Prêts à la consommation	Prêts immobiliers
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE*	757	304
FACET	560	
FIDEM	308	
NORRSKEN	53	
DOMOFINANCE	11	
PROJEO	6	
DIVERS**	18	6
TOTAL	1 713	310

* Soit Cetelem + ex-BNP Paribas Invest Immo + ex-UCB + BNP Paribas Personal Finance activité immobilière + Crédit Moderne + CMV Médiforce.

** Ne concernant pas BNP Paribas Personal Finance.

2023

CLIENTS ONT SAISI LA MÉDIATION EN 2013, SOIT 40 % DE PLUS QU'EN 2012.

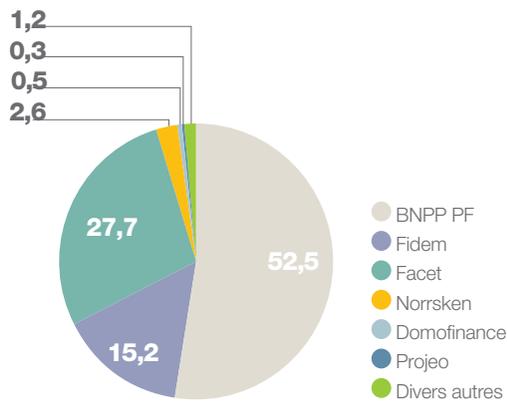


Activité de la médiation

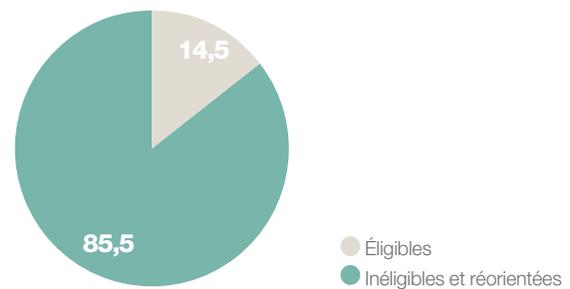


Le détail de la répartition des saisines

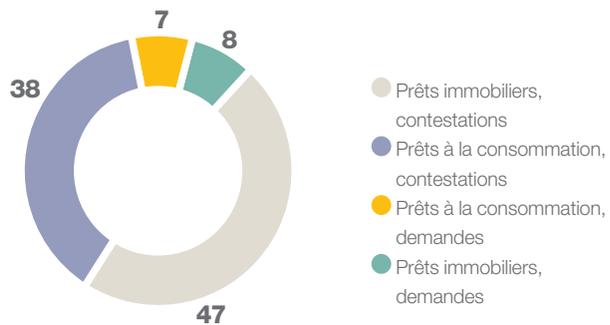
Répartition des saisines par marques
(en %)



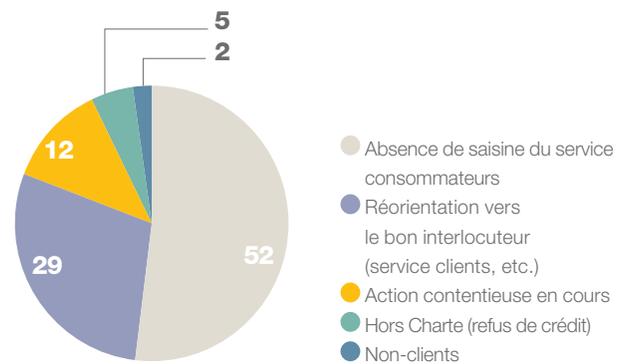
Répartition des saisines éligibles/inéligibles à la médiation
(en %)

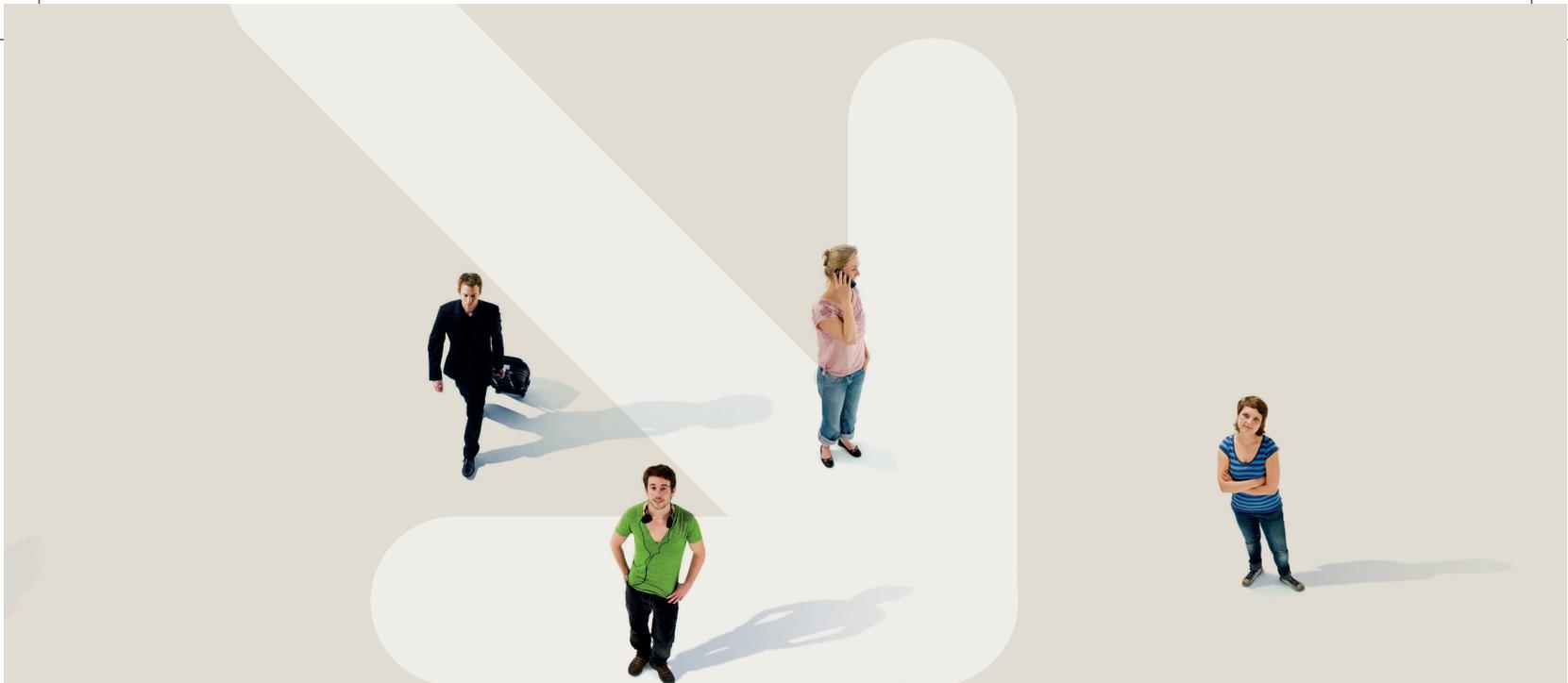


Répartition entre les contestations et les demandes pour les prêts immobiliers et les prêts à la consommation
(en % des saisines éligibles)



Motifs d'inéligibilité
(en %)





Depuis la création de la médiation en 2010, le taux d'inéligibilité est relativement constant : 82 % d'inéligibilité à la médiation en 2012 (83 % en 2011, 80 % en 2010). En 2013, il augmente pour s'établir à 85,5 %.

Cependant, il est à signaler que ce taux d'inéligibilité est très contrasté entre les saisines crédit immobilier et crédit à la consommation :

- 48,4 % en crédit immobilier ;
- 92,2 % en crédit à la consommation.

Ce différentiel s'explique en partie par le fait que certaines demandes en crédit immobilier sont directement éligibles à la médiation.

Je pensais, au regard de la baisse de ce taux d'inéligibilité en 2012, que les efforts de communication et de pédagogie commençaient à porter leurs fruits. Force est de constater en 2013 qu'il reste du chemin à parcourir.

Par ailleurs, face à certaines situations difficiles, certains clients souhaitent s'adresser directement à la médiation pour ne pas « perdre de temps » en respectant le circuit en trois étapes : service clients, service consommateurs et médiation.

De la même manière, certains clients mettent en copie de leur courrier de saisine la direction de l'entreprise.

→ Motifs d'inéligibilité à la médiation

Le motif principal d'inéligibilité provient du non-épuiement des recours internes, c'est-à-dire, tout d'abord, de l'absence de saisine préalable du service consommateurs, dans 52 % des cas (61 % en 2012), mais aussi du service clients, qui devient le deuxième motif d'inéligibilité.

Cette situation doit être appréhendée avec justesse : l'impatience est parfois excessive, mais exprime le plus souvent le désarroi du client ou son sentiment de « ne pas réussir à se faire entendre ».

Il est cependant évidemment important pour ces clients dont la saisine n'est pas éligible d'être efficacement orientés, afin que leurs demandes puissent être rapidement prises en compte, ce qui est systématiquement fait.

Dans les autres cas 48 %, (39 % pour 2012 et 36 % en 2011), le motif d'inéligibilité à la médiation se fonde sur les cas d'exclusion prévus par la Charte, tels que le prononcé de la déchéance du terme, l'existence d'une procédure judiciaire ou la constitution d'avocat par l'une des parties à des fins contentieuses, ou encore suite à la saisine de la commission de surendettement.

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



Activité de la médiation



• Les cinq principaux motifs de réclamation des saisines inéligibles

En crédit immobilier :

- les demandes de réaménagement ;
- le traitement du dossier ;
- les sommes dues ;
- l'assurance emprunteur ;
- le remboursement par anticipation.

En crédit à la consommation :

- la cotisation au programme fidélité d'un partenaire du prêteur ;
- les demandes de réaménagement ;
- les résiliations de crédit renouvelable ;
- les contestations de prélèvement ;
- les sommes dues.

Il m'apparaît important d'effectuer un focus sur certains d'entre eux.

- **La cotisation au programme fidélité :** pour rappel, il s'agit de réclamations liées à la modification de la politique commerciale d'un partenaire du prêteur. En effet, comme Fidem en 2012, la société Facet a décidé de mettre en place une cotisation pour l'adhésion au programme de fidélité lié à la carte du partenaire et qui n'était pas perçue, jusque-là, pour les clients inactifs. Cette modification avait été mal comprise par les clients.

Fort des enseignements de l'opération effectuée par Fidem en 2012 (*voir mon rapport 2012*) et bien que le prêteur ait mis en place un dispositif opérationnel d'accompagnement de cette communication qui, en 2013, a concerné Facet, j'ai encore reçu un nombre important de réclamations sur ce sujet. Toutefois, j'observe que le traitement de ces réclamations non éligibles, et donc réorientées vers les services internes, a été de qualité car, finalement, j'ai rendu peu d'avis ensuite sur ce sujet.

- **Les résiliations de crédit renouvelable :** ces demandes sont connexes au motif précédent. Des clients mécontents de la perception de la cotisation au programme fidélité ont parfois demandé la résiliation du crédit renouvelable Facet.

- **Les demandes de réaménagement :** elles traduisent bien évidemment tous les types de difficultés rencontrées par les clients : perte d'emploi, baisse de revenus, chômage, séparation...

Pour terminer, le client manifeste parfois une véritable incompréhension lorsque les termes de la Charte m'obligent à me déclarer incompétente (prononcé de l'exigibilité anticipée de la créance, constitution d'avocat à des fins contentieuses par l'une des parties, décision de justice en cours, procédure de saisie immobilière en cours...).

Pour l'ensemble de ces clients, j'oriente leur requête vers le service à même de pouvoir leur répondre et demande, lorsque cela semble possible, qu'une étude supplémentaire soit effectuée à l'effet d'envisager une solution amiable.





→ 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 lourdeur du contrat du crédit à la consommation, dont le nombre de pages a augmenté suite à la loi le réformant, plus connue sous le nom de loi Lagarde.

Mais aussi, celle-ci peut être générée par des courriers reçus du prêteur, comme les relevés de compte des crédits renouvelables qui sont encore souvent jugés comme complexes.

Il est à noter que, pour certains cas particuliers, le client a reçu un courrier type ou un avenant à son contrat, qui ne s'avère pas toujours adapté à sa situation et qui peut être de nature à générer son mécontentement.

Souvent, le client ne comprend pas le calcul des capitaux restant dus en cas de remboursement anticipé total de son prêt, le calcul des intérêts dus au jour le jour, le montant des sommes réclamées en présence d'un ou de plusieurs impayés, le calcul des pénalités de retard, les écritures figurant sur son relevé de compte, la fiscalité appliquée à son livret d'épargne, etc.

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, le plus souvent, parce que l'établissement et le client n'ont pas le même langage, ce qui complique la communication entre eux.

Par ailleurs, ces difficultés de communication peuvent s'accroître par une connaissance partielle ou par une interprétation différente des textes ou législations relatives à la protection du consommateur. Je m'attache toujours dans ces cas à fournir une explication très détaillée et je m'efforce de faire œuvre de pédagogie car, le plus souvent, le client n'est pas averti sur 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 du prêteur s'exprime.

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

Sur ces 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 Française des Sociétés Financières et les organisations de consommateurs, je suis pleinement compétente.

Lors de la souscription d'un crédit immobilier, il peut s'agir aussi de délais jugés inappropriés quand l'opération, objet du financement, subit d'une modification importante (changement de constructeur pour



Activité de la médiation



la maison financée, coût global de l'opération...) et que l'établissement, pour sécuriser l'opération dans l'intérêt du client, a besoin d'un nouveau temps d'étude.

Il arrive également que, face à des engagements contestés par le client, soit mise en cause la présentation insuffisante des effets du contrat de prêt, lors de sa constitution.

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.

De la même manière, le financement de prêts affectés à une fourniture de biens ou à une prestation de services particuliers peut donner lieu à des litiges quand le contrat principal est contesté par le client. 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 prêteur.

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 : renégocier à la baisse le taux du prêt, passer d'un taux variable à un taux fixe, rembourser avec anticipation partiellement ou totalement, reporter des échéances, solliciter la modulation des mensualités, regrouper l'ensemble des encours en un seul prêt, etc.

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

Ceci peut expliquer que la médiation soit majoritairement 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).

Ces types de demandes peuvent être le fait de clients dont la situation financière est solide.

Toutefois, j'ai été davantage sollicitée en 2013 par des clients en situation financière fragilisée, voire précaire, suite à la perte de leur emploi, à la baisse de leurs revenus, à des problèmes graves de santé. Parfois, ces problèmes se doublent, en matière de prêts immobiliers, de difficultés à vendre leur 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.

Dans l'ensemble des cas, je m'attache à rechercher systématiquement une solution, lorsque la situation le permet, et demande au prêteur un réaménagement personnalisé des sommes restant dues, afin de permettre au client de faire face à ses difficultés, par l'intermédiaire de plans dits « d'attente », négociés avec les services recouvrement.



En matière d'indemnités de remboursement anticipé d'un crédit immobilier, il est à noter une certaine incompréhension du client quant à son calcul, sa légitimité au regard de la manière d'interpréter l'exonération en cas de revente du bien, suite à un changement du lieu d'activité professionnelle ou encore suite à une cessation forcée de l'activité professionnelle. Sur ce point, j'apprécie au cas par cas, en prenant en compte la situation financière du client. Cela induit donc de ma part des avis très didactiques et pédagogiques à destination des clients.

2 Avis rendus et décisions

→ Les motifs

Motifs des avis rendus en crédit à la consommation – 146 avis
(en %)





Activité de la médiation



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

Je relève tout d'abord la progression de la part des contestations concernant les produits d'assurance et les livrets d'épargne, motifs développés sous la thématique Crédit à la consommation, car ces produits sont commercialisés au sein de cette ligne métier dans l'organisation de l'établissement : 15,6 % en 2013 contre 4 % en 2012.

De la même manière, celle relative aux demandes de réaménagement progresse nettement (14,7 % des avis contre 6 % en 2012).

La part du nombre d'avis concernant les décomptes (trop perçu, explications sur relevé de compte, sommes dues...), quant à elle, baisse en 2013 (11 % des avis contre 27,3 % en 2012).

Il est à noter aussi que le motif Traitement de dossier émerge cette année, ainsi que celui relatif à la contestation des prélèvements.

En revanche, les contestations sur les inscriptions au FICP ont donné lieu à très peu d'avis en 2013 et figurent dans le motif Autres, ce que j'analyse comme le résultat d'une meilleure explication de cette obligation légale par les services du prêteur en cas d'échéances impayées.

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

- les produits d'assurance et les livrets d'épargne ;
- les demandes de réaménagement ;
- les sommes dues ;
- le traitement du dossier ;
- les contestations de prélèvement.

1 – Les produits d'assurance et les livrets d'épargne

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

Cette année encore, j'ai été régulièrement 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 vendues ultérieurement par téléphone, dans le cadre de souscriptions par le recueil de l'enregistrement de l'accord du client, lors de l'entretien commercial.

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 de la garantie sans document signé par leurs soins.

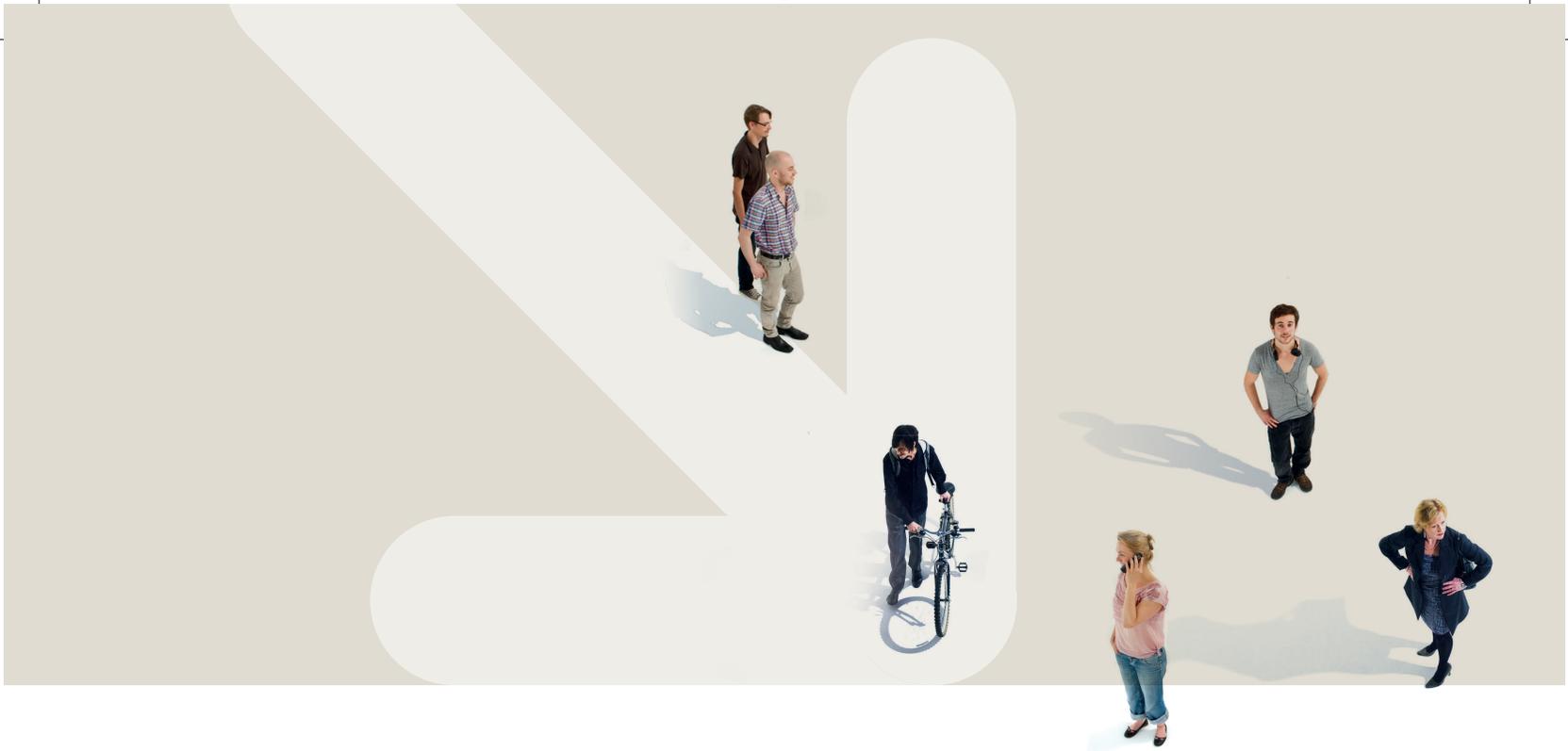
Les clients peuvent également manifester leur incompréhension lorsqu'ils s'aperçoivent que les prélèvements correspondant à la garantie souscrite perdurent, alors qu'ils ont soldé leur prêt. Dans la mesure où la garantie est parfois souscrite sur le même document que le contrat de prêt, les clients n'identifient pas toujours qu'il s'agit d'une adhésion distincte du financement.

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

En effet, dans les cas de souscription sur le même document que le contrat de prêt, j'ai considéré que, le client n'étant pas suffisamment informé du caractère distinct des deux contrats, la durée du contrat de garantie devait se calquer sur celle du contrat de prêt.

341

AVIS ONT ÉTÉ
RENDUS AU COURS
DE L'ANNÉE 2013.



Les livrets d'épargne

La commercialisation de ce produit a débuté en 2010.

Il s'agit d'un livret d'épargne proposé avec un taux promotionnel sur une période donnée, avec un versement initial à l'ouverture, puis avec des versements réguliers ou non au cours de la vie du contrat. Du fait de l'ouverture de cette commercialisation en ligne sur le site cetelem.fr à des prospects, j'ai été saisie en 2013, et en particulier à mi-année, d'un nombre croissant de réclamations concernant ces livrets. Les principales réclamations portent sur les motifs suivants :

- l'expression d'une incompréhension, notamment dans le calcul des intérêts versés au regard des différents taux applicables (taux promotionnel ou taux normal). De plus, les intérêts sont assujettis à la fiscalité, et la loi de finances de 2013 a introduit une modification dans la fiscalité appliquée à l'épargne. En conséquence, l'application concrète de cette nouvelle loi à des contrats en cours et souscrits sous l'ancienne loi a provoqué un certain nombre d'incompréhensions et de réclamations ;
- la manifestation d'une contestation dans la relation commerciale : dans un certain nombre de courriers, le client exprime l'absence de compréhension de ses demandes, de réponse concrète immédiate et d'efficacité par les services de l'entreprise ;
- la manifestation d'une contestation lors de la mise en place et de la clôture du livret d'épargne : cela concerne les délais d'encaissement des chèques de versement initial, une difficulté d'accéder à l'espace client sur Internet et donc de vérifier son compte épargne, les délais de prise en compte des demandes de clôture, les délais et le montant du remboursement de l'épargne investie dans ce cas.

Prenant en compte ces réclamations, l'établissement financier a mis en place en septembre 2013 un dispositif afin de proposer des solutions adaptées. Au regard de la multiplication des contacts et des interlocuteurs au niveau du service clients, je considère la majorité de ces saisines comme étant éligibles à la médiation, malgré parfois l'absence de saisine préalable du service consommateurs.

2 – Les demandes de réaménagement

Ces demandes émanent 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 crédit. Pour d'autres, j'ai constaté qu'ils avaient déjà obtenu antérieurement un réaménagement de créance, mais que, leur situation ne s'étant pas améliorée, ils revenaient vers le prêteur pour obtenir un nouveau réaménagement de leur contrat.

La majorité des demandes concerne une baisse des mensualités du crédit. Certains demandent une baisse du taux d'intérêt. Dans ces dossiers, à l'appui de sa demande, le client compare le taux de son crédit avec celui proposé par une simulation faite sur le site du prêteur. Or, dans tous les cas, il s'est avéré que la simulation concernait des demandes de nouveau prêt et non de regroupement de crédit, ce qui expliquait la différence de taux.

Ces dossiers sont délicats à traiter, car ils s'accompagnent souvent de retard de paiement, de transfert du dossier au service recouvrement amiable et de facturation de ces incidents de paiement, souvent mal comprise par les clients qui contestent alors le traitement de leur dossier et ont un sentiment d'incompréhension de la part des services du prêteur.

Enfin, dans quelques cas, il s'est avéré que la fragilité de la condition financière des clients était telle que le réaménagement de leur créance ne constituait pas une solution pérenne à leur situation. Dans ce cas, il m'arrive d'indiquer au client la possibilité de saisir une commission de surendettement.



Activité de la médiation



3 – Les réclamations relatives au traitement du dossier

Ces réclamations recouvrent toujours des demandes du client qu'il estime non satisfaites et un sentiment de ne pas être entendu.

Or, parfois, la demande a été traitée, mais le client n'en a pas été informé. Il estime alors qu'il n'a pas reçu de réponse et se saisit. Il peut s'agir également d'un accord téléphonique, infirmé ensuite par écrit.

Il peut s'agir aussi de dysfonctionnements informatiques, 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.

4 – Les contestations sur les sommes dues

Sous ce libellé, on retrouve des demandes très diverses, relatives :

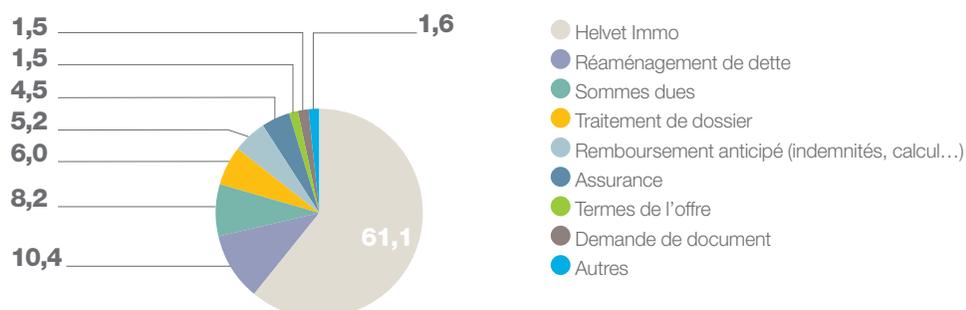
- aux contestations des sommes dues en fin de contrat lorsqu'il s'agit d'un prêt personnel, le client considérant que les demandes du prêteur ne sont pas conformes au tableau d'amortissement remis lors de la conclusion du prêt. Or, le tableau d'amortissement est un document prévisionnel qui ne tient compte ni des échéances éventuellement reportées durant la vie du crédit, ni des retards de paiement, modifiant ainsi la durée ou le montant des mensualités de remboursement ;
- aux contestations des sommes dues suite à un remboursement anticipé partiel ;
- aux contestations des sommes dues au titre du contrat de crédit qui aurait été souscrit à l'insu du client ou d'une utilisation qui aurait été faite également à son insu ;
- aux contestations des sommes dues au titre de facturation d'incidents de paiement.

5 – Les contestations de prélèvements

Ces contestations concernent des prélèvements effectués en application du contrat de crédit souscrit par le client et ont pour origine, ou une incompréhension du client sur le fonctionnement de son crédit renouvelable, ou un mauvais enregistrement par les services du prêteur d'une utilisation de son crédit par le client.

Motifs des avis rendus en crédit immobilier – 195 avis

(en %)





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

Je note une baisse des avis rendus concernant le prêt dit « Helvet Immo » (61,1 % contre 68,5 % en 2012), mais celui-ci reste le premier motif.

En revanche, le motif Sommes dues est en progression (8,2 % contre 3,1 % en 2012), ainsi que dans une moindre mesure ceux concernant le Réaménagement (10,4 % contre 7,9 % en 2012), et le Traitement de dossier (6 % contre 2,4 % en 2012).

Quant au motif Remboursement par anticipation, il s'établit à 5,2 % contre 4,2 % en 2012.

Pour terminer, le motif Assurance est lui aussi en repli (4,5 % contre 5,4 % en 2012).

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

- le prêt Helvet Immo ;
- les demandes de réaménagement ;
- les sommes dues ;
- le traitement du dossier ;
- le remboursement par anticipation.

1 – Le prêt Helvet Immo

Il s'agit de prêts contractés par des personnes intéressées par une opération d'acquisition d'un bien immobilier, destiné à la location ou à l'achat de parts de sociétés civiles de placement immobilier, et couplé avec un avantage fiscal de type Scellier, par exemple.

Ces prêts contractés dans la période 2008-2009, proposés par des intermédiaires financiers, 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.

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'examine ces demandes.

En 2013, les saisines se sont concentrées sur l'exercice de l'option de changement de monnaie : la possibilité pour certains clients de pouvoir opter pour une monnaie de compte en euros, après la première période de cinq ans suivant la date du premier déblocage de leur crédit contracté en 2008.

Les modalités de ce changement de monnaie se déclinent sous deux options :

- option pour un taux fixe en euros ;
- option pour un taux révisable en euros.

J'ai donc été sollicitée dans le cadre de l'exercice de ces options pour répondre à des demandes d'explication sur la baisse de taux, la réduction du capital restant dû ou encore l'exonération des frais de change dus contractuellement.

Ces saisines combinent à la fois la manifestation d'une incompréhension et un désaccord sur le principe même du prêt.



Activité de la médiation



2 – Les demandes de réaménagement

Ces demandes sont le fait majoritairement de clients qui sont confrontés à une situation financière qui s'est fragilisée après plusieurs années pendant lesquelles ils ont pu faire face à leur engagement. Leur dossier enregistre un certain nombre d'impayés, et ils souhaitent le plus souvent obtenir des délais pour régler leur retard. Au cas par cas avec les services internes de l'établissement, des plans dits « d'attente » leur sont proposés.

Ces demandes sont le plus souvent associées à une contestation concernant la facturation des incidents de paiement.

Il peut s'agir aussi de simples demandes de changement de date de prélèvement ou de report pour lesquelles la tarification appliquée peut être dissuasive.

Pour terminer, j'ai eu aussi à me prononcer dans le cadre d'opérations achat/revente sur des demandes de différé de remboursement, sur une période plus longue que celle prévue dans l'offre de prêt acceptée, quand la difficulté à revendre le bien immobilier précédent se fait jour.

3 – Les contestations sur les sommes dues

Sous ce libellé, on retrouve des demandes très diverses relatives :

- à l'application de la facturation de services de gestion ;
- au non-respect par l'établissement du plan conventionnel de surendettement, avancé par l'emprunteur ;
- à l'application de l'indemnité en cas de défaillance de l'emprunteur.

Sous ce motif, il m'est arrivé aussi d'expliquer, dans le cadre du délai de grâce accepté par le juge d'instance, les modalités pratiques de la suspension des échéances et les conséquences pour le client.

4 – Les réclamations sur le traitement du dossier

Ici aussi, le spectre est assez large et recouvre des demandes allant du souhait pour certains clients de disposer d'une information plus fréquente sur la situation de leur dossier à des problèmes de délais de réponse quand l'établissement est lui-même dépendant de ceux de l'établissement de cautionnement, en passant par un accord donné téléphoniquement sur une opération, infirmé ensuite par écrit.

5 – Le remboursement par anticipation

Il s'agit ici surtout des indemnités de remboursement par anticipation dues contractuellement, qui cristallisent les incompréhensions ou les interprétations quant aux clauses expliquant les cas possibles d'exonération, en particulier la vente du bien immobilier financé faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle ou à la cessation forcée d'activité professionnelle, en application de la loi du 29 juin 1999. Par ailleurs, ces clauses diffèrent selon que le client a opté ou pas pour un taux fixe.

D'autres avis ont porté, comme les années précédentes, sur une différence d'interprétation ou des besoins d'explication quant à la réglementation applicable : crédits à la consommation, crédits immobiliers ou secteur dit « libre ».

Et ceci, en particulier sur des prêts concernant des opérations de regroupement de crédits comportant un ou plusieurs prêts immobiliers.

Au-delà de ces principaux motifs, je suis toujours saisie pour des litiges sur les refus de prise en charge et, bien que cela ne soit pas de ma compétence, je constate que cela constitue toujours un motif générant une forte incompréhension (par exemple, client déclaré par l'assurance maladie en invalidité deuxième catégorie, et confronté à des critères d'évaluation de l'assureur différents de ceux de l'assurance maladie).



→ Les caractéristiques des avis rendus

341 avis ont été rendus au cours de l'année 2013, dont 146 portent sur un crédit à la consommation et 195 sur un crédit immobilier.

75,7 % des avis répondent favorablement au client (en totalité ou partiellement) contre 58,7 % en 2012 et 68 % en 2011 :

- **43,2 % en faveur du réclamant (33,7 % en 2012) ;**
- **32,5 % partiellement favorables (25 % en 2012) ;**
- **22,6 % défavorables au réclamant (34 % en 2012) ;**
- **1,7 % sont purement didactiques (7,3 % en 2012).**

Cette hausse s'explique en partie par le nombre de réclamations en crédit à la consommation concernant les produits d'assurance et les livrets d'épargne, et pour lesquelles le traitement doit être amélioré suite aux différents plans d'action déjà initiés en 2013 par l'établissement.

En crédit immobilier, cette hausse résulte majoritairement de réclamations concernant le produit Helvet Immo (voir page 17).

Tous les avis sont détaillés et personnalisés et je m'attache naturellement à regarder le différend sous un autre angle que celui retenu par l'établissement, afin d'apaiser les tensions en trouvant une solution amiable adaptée.

Ces avis recouvrent 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, les délais de traitement des demandes, la régularisation de quinzaine d'intérêts pour les dossiers de livret d'épargne, 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 : obtention de documents spécifiques (contrats, attestations...), régularisation FICP, mais également des décisions à effets financiers positifs pour le client : obtention de délai de paiement, accord pour report exceptionnel de mensualités, réaménagement, changement de date de prélèvement...

Ces décisions, qui n'entraînent pas de remise financière directe au client, tout en générant parfois un coût pour le prêteur, apportent une réponse positive à la demande du client.

22,6 % des avis rendus n'ont pas répondu favorablement à la demande du client.

Les avis ne retenant pas la demande du client sont motivés, en majorité par le bien-fondé de la position du prêteur en raison de la clarté des documents en possession de l'emprunteur, de l'absence de manquement aux obligations contractuelles, de l'absence de manquement à l'obligation de mise en garde et de la clarté de la législation.

75,7%

DES AVIS RÉPONDENT FAVORABLEMENT, EN TOTALITÉ OU PARTIELLEMENT, AU CLIENT.



Activité de la médiation

1,6 % des avis rendus sont exclusivement explicatifs ou didactiques

Il s'agit de situations où le client ne comprend pas ou plus la situation contractuelle. Il est important dans ce cas de procéder pas à pas pour lui expliquer de manière claire les éléments ayant amené à cette situation ; qu'il s'agisse des modalités de fonctionnement de son prêt, de l'application de la fiscalité sur les intérêts des livrets d'épargne, des motifs d'une inscription au FICP, d'un calcul de la somme restant due ou attendue à un moment donné dans la vie du prêt, du respect d'un plan conventionnel de surendettement.

Dans tous les cas, les avis rendus s'appliquent à expliquer et à clarifier, voire à conseiller au client en difficulté une démarche qui correspond mieux à sa situation (demande de délai devant le tribunal d'instance, saisine de la commission de surendettement...). Il est bien sûr difficile de savoir si ces explications ou ces conseils satisfont les clients, au moins pour partie. Néanmoins, certains d'entre eux reviennent exprimer leur satisfaction d'avoir été conseillés, et surtout écoutés, et cela, même si l'avis rendu est défavorable.

Les avis rendus sur les dossiers Helvet Immo

Pour rappel, ces demandes sont directement éligibles à la médiation.

Ces dossiers font l'objet d'une étude personnalisée, et mes avis s'attachent à être didactiques et ont abouti, après étude, à une proposition faite au client dans 76,8 % des cas.

Cette augmentation s'explique par un nombre de clients plus important en 2013 pouvant exercer leur option de changement de monnaie de compte et qui, à cette occasion, demandent mon intervention.

Comme les années précédentes, j'ai pu proposer au cas par cas, de nouvelles modalités de remboursement permettant de sécuriser le budget des clients en conservant le plus souvent une mensualité identique à celle prévue initialement.

Dans le cadre de l'exercice de l'option de changement de monnaie de compte, j'ai pu aussi répondre sur des demandes de délais supplémentaires à la prise de décision par les clients.

→ Les délais

En 2013, le délai de réponse est de 47 jours en moyenne (66 jours en 2012, 44 jours en 2011).

Les délais les plus longs concernent des dossiers complexes, qui nécessitent parfois une nouvelle étude de la part du prêteur, surtout en crédit immobilier (changement de constructeur de maison individuelle, par exemple), ou des recherches particulières auprès de partenaires de l'établissement.

Par ailleurs, 73 % des avis ont été rendus dans le délai de deux mois, contre 46,6 % en 2012.

L'amélioration du délai de réponse – qui retrouve quasiment son niveau de 2011 – s'explique par une baisse des volumes éligibles en crédit à la consommation, conjuguée à une augmentation très forte de la réactivité des services internes à mes demandes d'informations et/ou de pièces, ainsi qu'au renforcement de l'équipe.

Cependant, au regard du nombre croissant 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), il est important que les clients respectent le parcours que doivent suivre leurs demandes et/ou leurs réclamations avant de pouvoir saisir la médiation, afin que celle-ci puisse se consacrer pleinement au traitement des dossiers éligibles dans le respect des délais impartis.



3 Suites données aux avis de la médiation

La caractéristique notable de cette médiation est que l'avis rendu s'impose à l'entreprise, ce qui est encore rarement le cas pour d'autres établissements opérant sur le même secteur d'activité.

Toutefois, bien sûr, il ne s'impose pas au client, qui reste toujours libre de l'accepter ou de le refuser.

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

À ce jour et après quatre ans d'activité, j'ai pu constater 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.

2013 a été marqué par une progression de clients revenant vers la médiation pour contester un avis défavorable ou insuffisamment favorable à leurs yeux, demandant une justification, une explication supplémentaire ou, dans certains cas, soulevant un nouveau point de contestation, et cela, en particulier concernant le produit Helvet Immo.

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.



Les circonstances à l'origine de la saisine de la médiation

La première mission de la médiation consiste à écouter et à prêter attention à la problématique présentée par le client pour rechercher une solution équitable et pérenne qui permette de répondre à sa difficulté.

La deuxième mission est d'identifier, au fil des dossiers dont je suis saisie, les éventuels dysfonctionnements pouvant exister ou les améliorations qui peuvent être proposées à l'entreprise. Cet aspect est tout aussi utile, et permet également d'accroître la prise en compte du client. À l'entreprise ensuite d'améliorer sa relation avec lui. Indépendamment de l'issue de l'avis rendu, favorable ou non au client, cinq circonstances ont pu être identifiées comme génératrices d'un différend entre le prêteur et le client.

1 La complexité des termes du contrat et les évolutions législatives

En application de la législation qui impose une information toujours plus complète et exhaustive, le prêteur et l'emprunteur sont amenés à passer un contrat sur la base de documents dont la compréhension est souvent peu évidente pour le profane.

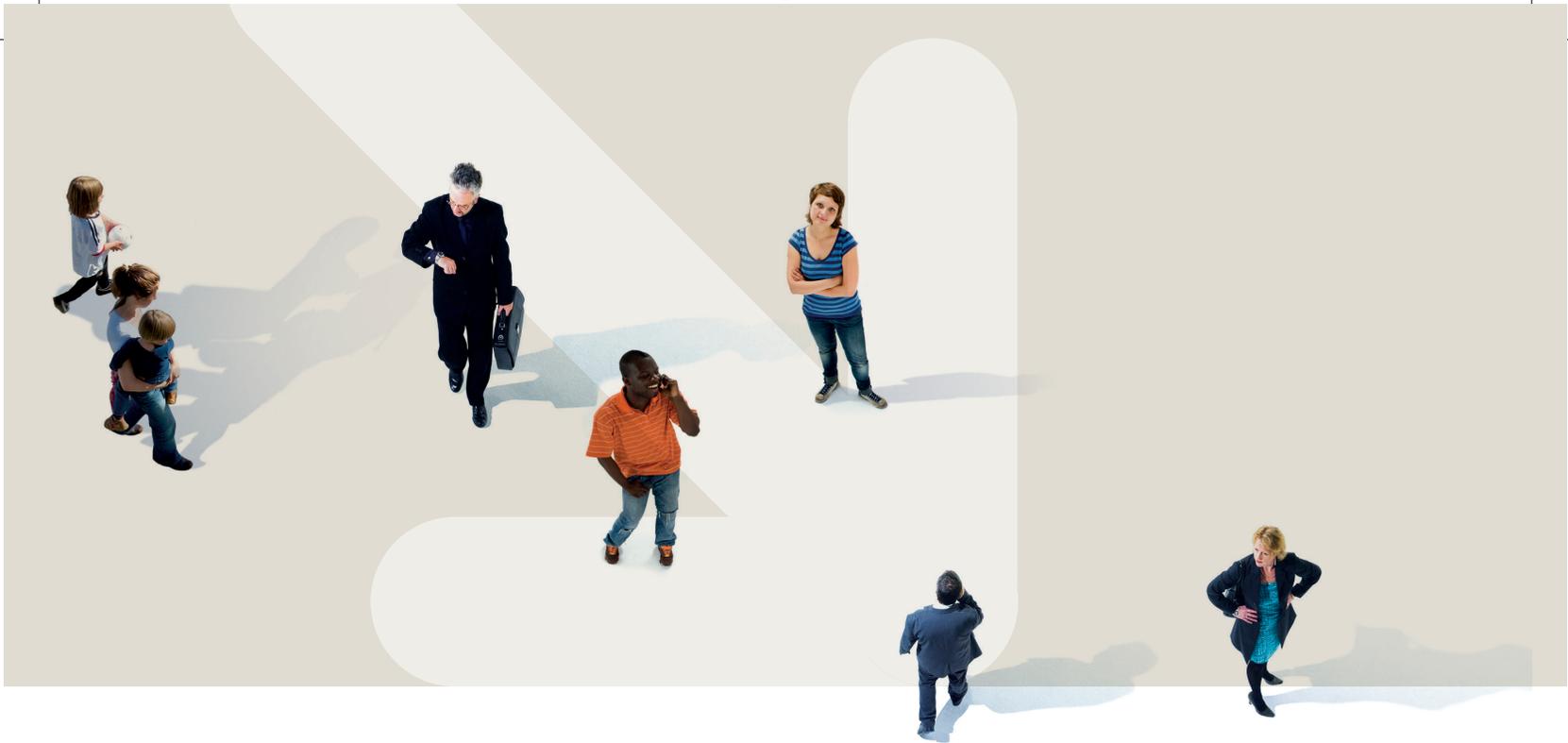
Certains avenants au contrat peuvent participer à cette complexité quand ils portent des informations partielles renvoyant au contrat initial, ce qui est source d'incompréhension, ou quand certains libellés ne sont pas adaptés, ou encore quand les dates limites de réponse sont différentes d'un courrier à un autre. Par ailleurs, bien que le client soit destinataire de l'ensemble des informations de façon à lui permettre de connaître sa situation exacte et l'évolution de son prêt, au moyen notamment de relevés de compte, lettres de situation, lettres indiquant le changement de taux et la prochaine mensualité etc., il s'avère parfois difficile de lui expliquer sa situation et de le convaincre de la validité des évolutions des montants réclamés lorsqu'une incompréhension ou une confusion entre l'ensemble des documents et informations en sa possession a pu avoir lieu.

À cette complexité et cette difficulté s'ajoutent les évolutions législatives au cours des dernières années, qui nécessitent une formation constante des services en relation avec la clientèle afin de pouvoir les maîtriser pour ensuite savoir les expliquer.

2 Les produits d'assurance et les livrets d'épargne

Les contestations sur les produits d'assurance commercialisés au même moment qu'un crédit à la consommation portent sur le maintien de la perception de la prime du produit d'assurance en cas de remboursement anticipé. Le client semblant prendre conscience qu'il est titulaire de ce type de produit au moment du remboursement par anticipation, voire des mois plus tard.

En effet, ces primes étant parfois incluses dans le montant de la mensualité du crédit et le client ayant souvent aussi souscrit une assurance emprunteur dont les cotisations sont également incluses dans le montant de la mensualité du crédit, il confond les deux « assurances » et ne prête pas attention au montant des prélèvements de ses échéances avant le remboursement anticipé de son contrat de crédit ou lors d'une vérification approfondie de ses relevés bancaires.



Sur les livrets d'épargne, comme évoqué précédemment, les réclamations reçues à la médiation font l'objet d'analyses dans le cadre du dispositif d'ensemble mis en place par l'établissement pour les résoudre.

3 L'information du client sur le traitement des demandes

En 2011, je pointais le manque d'information du client sur la prise en compte de sa demande et la réponse donnée. En 2012, dans le cadre de l'amélioration du dispositif de traitement des réclamations, ce point a été retenu.

Ainsi, une bibliothèque de modèles de courriers en réponse aux réclamations est disponible depuis juin 2013, et un projet de refonte de la totalité des courriers de gestion est en cours. Par ailleurs, la possibilité d'informer le client par SMS est en cours de finalisation.

Dans les dossiers relatifs au livret d'épargne plus spécifiquement, en raison des délais techniques de traitement des demandes (encaissement de chèques, virement...), il a été constaté que souvent les réponses données étaient « votre demande est en cours de traitement » sans que les conseillers puissent informer le client du délai de traitement.

Même si, sur ces produits, les clients sont exigeants et impatient, j'ai pu considérer dans mes avis que les délais de traitement des opérations ne correspondaient pas aux délais annoncés sur le site internet. Par ailleurs, si la demande était bien en cours de traitement, mon intervention permettait de débloquer la situation.

4 Le rapport au client et l'attitude commerciale

Un certain nombre de saisines pointe toujours un comportement parfois trop pressant, ressenti par certains comme une forme de harcèlement, lors de phases de recouvrement amiable ou de contentieux.

Lorsque ces griefs apparaissent, même s'il est toujours difficile d'en vérifier la réalité et les circonstances, je continue d'en informer systématiquement le service concerné, afin que ce dernier s'assure du respect, par les collaborateurs de l'entreprise, de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation cité plus haut.

Afin de s'inscrire pleinement dans le cadre des recommandations du Comité de la médiation bancaire du 30 avril 2013, il a été décidé de formaliser cette vérification dans la nouvelle Charte de la médiation en application depuis septembre 2013, en précisant ma compétence sur ces litiges.

5 Les erreurs humaines

Enfin et malgré tous les efforts faits par le prêteur, il y aura toujours des différends ayant pour cause une erreur purement humaine : erreur de traitement, perte de documents...



Le suivi des améliorations recommandées en 2012

1 Informer le client de l'existence et de la procédure de saisine de la médiation

En 2012, la communication relative à la possibilité d'avoir recours à la médiation était différente selon la nature du crédit. J'ai donc préconisé à l'entreprise d'uniformiser cette information. Désormais, dans les courriers du service clients, ainsi que dans les courriers du service consommateurs, l'information sur l'existence de la médiation et les modalités de saisine sont systématiques en crédit immobilier comme en crédit à la consommation.

2 Maintenir la vigilance sur la qualité relationnelle

L'ensemble du parcours client, y compris les phases de recouvrement amiable et/ou de surendettement, est désormais pris en compte dans le baromètre semestriel Réclamations effectué par l'établissement, ceci afin de permettre au responsable qualité, dont le poste a été créé en 2012, de suivre l'évolution de la satisfaction globale des clients réclamants.

3 Améliorer la visibilité et la compréhension des produits d'assurance

Suite à ma préconisation, l'entreprise a engagé des actions avec son partenaire assureur sur ce thème, afin :

- d'améliorer le mode de commercialisation de ces produits pour une meilleure compréhension par les clients de leur engagement ;
- de développer la communication avec le client en cours de vie du contrat pour une meilleure compréhension par les clients du produit souscrit.

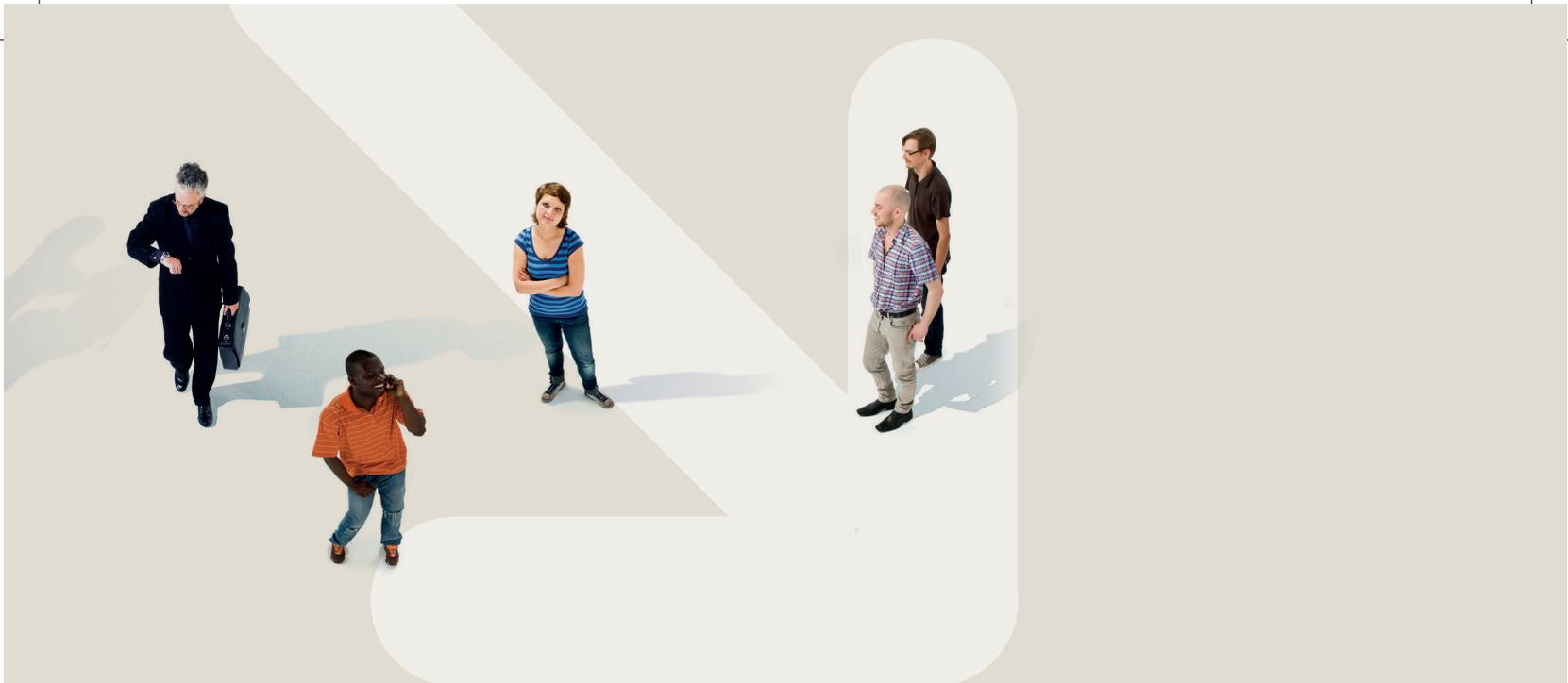
Ces actions ont abouti sur le premier point, notamment concernant les produits souscrits par téléphone, et sont toujours en cours de réflexion sur le second.

4 Optimiser les circuits internes

En 2012, afin d'optimiser et de centraliser le dispositif de suivi de la qualité, ont été créés un nouveau poste de responsable qualité et un poste de responsable de la protection des intérêts clients. Ces deux fonctions ont permis d'améliorer l'accompagnement des services en contact avec les clients, de sensibiliser les équipes concernées et de faire remonter les éventuelles dérives individuelles.

Mais elles ont également permis la centralisation des anomalies que j'ai pu identifier et des différentes préconisations, ainsi que la mise en place de plans d'action.

Pour compléter ce dispositif, ont été identifiés des référents qualité au sein de toutes les lignes métiers et de chaque centre de relation clients, afin d'accélérer le traitement des réclamations et de veiller au suivi de mes avis.



5 Suivre la satisfaction des clients ayant saisi la médiation

Le baromètre Réclamations, réalisé deux fois par an par le prêteur, permet dorénavant de mesurer la satisfaction des clients quant au traitement de leurs réclamations. Il inclut maintenant des questions relatives à la médiation, afin d'évaluer la connaissance de son existence, mais aussi le ressenti des clients ayant été amenés à me saisir (qualité du traitement, clarté des avis rendus, délai...).

En 2013, deux enquêtes ont été réalisées par téléphone :

- du 8 au 11 juillet 2013 auprès de clients ayant formulé une réclamation entre le mois de janvier et le mois de mai 2013 ;
- du 12 au 14 décembre 2013 auprès de clients ayant formulé une réclamation entre le mois de juin et le mois de novembre 2013.

Les questions posées concernant la médiation ont été les suivantes :

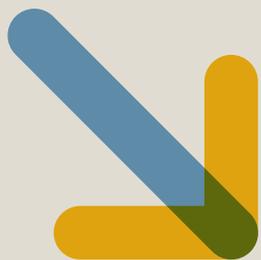
- Avez-vous été en contact avec le service médiation ?
- Comment avez-vous obtenu les coordonnées du service médiation ?
- Diriez-vous que vous avez obtenu les coordonnées du service médiation, très facilement, plutôt facilement, plutôt difficilement, très difficilement, « ne sais pas » ?

Les résultats obtenus :

- aucun problème d'identification du service, puisque tous les répondants déclarent avoir été en contact avec la médiation ;
- en juillet 2013, 28 % déclarent avoir obtenu les coordonnées par la société de crédit et, en décembre 2013, ils sont 42 %, soit + 14 points ;
- en juillet 2013, 46 % déclarent avoir obtenu ces coordonnées facilement, versus 88 % en décembre 2013, soit + 24 points.

Plus de la moitié des clients se déclarent satisfaits de la qualité globale du traitement de la réclamation effectué par la médiation.





Les améliorations engagées en 2013

1 Optimisation de la prise en compte des recommandations de la médiation

Afin d'échanger avec les équipes concernées pour leur faire un retour sur les actions de la médiation, j'interviendrai dans le cadre des réunions des référents qualité. La médiation est désormais ancrée dans le dispositif global visant à améliorer la satisfaction client.

2 Communication avec les associations de consommateurs

Une réunion annuelle est maintenant institutionnalisée, au cours de laquelle je présente le rapport d'activité de la médiation BNP Paribas Personal Finance à des associations de consommateurs – familiales, caritatives ou acteurs sociaux, représentants du Comité de la médiation bancaire... C'est l'opportunité, pour moi, d'échanger sur mon cadre d'intervention et sur ce que peut apporter la médiation, et de réaffirmer mon indépendance par rapport à l'entreprise.

3 Lancement du projet de saisine sur Internet

Je souhaite que les clients puissent à terme pouvoir saisir la médiation en ligne, afin de leur offrir un canal supplémentaire, plus moderne.

Ceci devrait aussi permettre de :

- qualifier en ligne la recevabilité de la demande du client et donc, je l'espère, de diminuer le nombre de saisines non éligibles ;
- réorienter plus rapidement la demande, en cas de non-recevabilité, vers le service concerné.

4 Diminution du taux de saisines non éligibles

Compte tenu de l'évolution à la hausse du taux d'inéligibilité des saisines, j'ai demandé que le parcours client réclamation fasse l'objet d'une nouvelle communication, encore plus pédagogique, sur les sites internet des différentes sociétés, afin que les clients puissent mieux appréhender les niveaux de recours internes avant de saisir la médiation.



Annexe

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

Préambule

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

- vu la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001, portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier ;
- 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 l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 ;
- vu les articles L. 316-1 et L. 615-2 du Code monétaire et financier ;
- vu la recommandation n° 2013-01 du Comité de la médiation bancaire du 30 avril 2013.

Afin de mieux répondre aux attentes de sa clientèle de particuliers, BNP Paribas Personal Finance a décidé de se doter d'un système de médiation dédiée.

Au-delà des obligations légales, la procédure de médiation de BNP Paribas Personal Finance est organisée et fonctionne selon les règles et principes décrits dans la présente Charte (dans laquelle BNP Paribas Personal Finance est dénommée « l'Établissement »).

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 pour des besoins non professionnels, 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 client, n'a pas permis de résoudre le litige. Dans ce cas, la médiatrice peut alors être saisie dudit différend ou litige.

Sont exclus de la procédure de médiation 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.

Sont également exclus : 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 de crédit relèvent de la compétence de la Médiation 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.

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.



Annexe

Charte de la médiation

BNP Paribas Personal Finance

de la Clientèle des Particuliers

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 Française des Sociétés Financières et les organisations de consommateurs, la médiatrice est là aussi compétente.

Par ailleurs, si le service consommateurs de l'Établissement n'a pas répondu à une réclamation sous un délai de deux mois, ceci équivaut à un rejet, la demande est alors éligible à la médiation.

2 Désignation de la médiatrice et mandat

La médiatrice est nommée et renouvelée par l'Établissement en raison de sa compétence et de son impartialité.

La nomination s'effectue au sein du Comité exécutif de l'Établissement, selon une procédure écrite et des critères objectifs.

La médiatrice dispose d'un mandat irrévocable de deux ans, renouvelable, excepté pour des motifs graves appréciés contradictoirement au sein du Comité exécutif de l'Établissement.

En particulier, son mandat est exclusif de toute autre fonction exercée dans un établissement susceptible d'entrer directement ou indirectement dans son champ de compétences.

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 à titre non professionnel 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 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.

Les avis rendus par la médiatrice s'imposeront à l'Établissement.

L'Établissement assure à la Médiatrice les moyens de fonctionnement lui permettant de garantir pleinement la réalisation de sa mission de médiation.





4 Règles de déontologie de la médiatrice

4.1. Confidentialité

La médiatrice est tenue de respecter une confidentialité absolue et est aussi tenue au secret professionnel en application de l'article 226-13 du Code pénal.

L'Établissement et le client particulier de l'Établissement, parties à la médiation, sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation. Ainsi, les constatations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits, ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure sans l'accord des parties.

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.

5 Déroulement de la procédure de médiation

Le client particulier de l'Établissement saisit la médiatrice à l'adresse suivante :

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

La saisine de la médiatrice doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française et par voie postale. La médiatrice informe par écrit le client particulier et l'Établissement de la recevabilité de sa saisine et rappelle que la durée maximale de la médiation est de deux mois à compter de la réception de la totalité des pièces nécessaires.

Le traitement est écrit. La réponse de la médiatrice est rédigée en français. La procédure est gratuite. Chaque partie coopère de bonne foi avec la médiatrice et lui communique les informations et documents demandés.

La médiatrice peut, si elle le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble.

La médiatrice statue par écrit en droit et/ou en équité, l'avis est adressé au client et à l'Établissement.

En cas de solution défavorable au client (rejet total ou partiel), la Médiatrice motive son avis.

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



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



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 ;
- en cas de désistement écrit du client ;
- en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige ;
- dans l'hypothèse où la médiatrice pressent 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 l'article L. 331-1 et suivants 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 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

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention dans les contrats de crédit. Un exemplaire de la Charte de la médiation bancaire 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 Cetelem, Facet, Fidem, Norrskén.

Chaque année, la médiatrice établit un rapport d'activité mis à disposition de toute personne qui en fait la demande.





Marie-Pierre de la Gontrie

Avocate

Élue locale

Médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance

Contact:

La médiatrice auprès de

BNP Paribas Personal Finance

ACI FCL 9065 – 92595 Levallois-Perret Cedex

Crédits photo : Martin Barraud/Gettyimages®, Étienne Girardet/Gettyimages®, Frédéric Atlan, Stefan Meyer.
Conception et réalisation :  PUBLICORP Tél. : 01 55 76 11 11 – 12724.

