



# **Rapport 2015** de la médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance



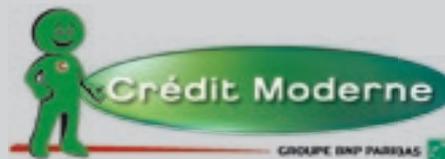
**BNP PARIBAS**  
PERSONAL FINANCE 



# Les marques



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE



**NORRSKEN**  
Le crédit selon **IKEA**

**PROJEO**  
Financer ses projets





# Sommaire

## Regards croisés

### La 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
- Les délais

##### 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
- Le rapport au client et l'attitude commerciale
- Les erreurs humaines

### Le suivi des améliorations recommandées en 2014 et engagées en 2015

- 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
- L'optimisation du parcours client lors de la souscription d'un produit d'assurance
- 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 2015

- La transposition de la directive européenne des Règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (RELC)
- La fusion avec LaSer Cofinoga

### Annexe

- Charte de la médiation BNP Paribas Personal Finance

p. 02

p. 05

p. 07

p. 07

p. 07

p. 09

p. 11

p. 13

p. 13

p. 19

p. 21

p. 21

p. 22

p. 22

p. 22

p. 23

p. 23

p. 24

p. 24

p. 24

p. 25

p. 25

p. 25

p. 26

p. 26

p. 26

p. 27

p. 27





# Regards croisés



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

La médiation doit également faire face aux évolutions de contexte, et cela est rendu possible grâce à sa robustesse, acquise au fil des années.



**En 2015 la médiation BNP PF a connu deux évolutions majeures :** l'une liée à la fusion avec LaSer Cofinoga, qui a élargi son champ de compétence à de nouveaux clients, l'autre en raison de la transposition en droit français de la directive européenne relative au Règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.

L'élargissement aux clients de LaSer Cofinoga relevant précédemment de la médiation de l'ASF s'est réalisé sans difficulté particulière, autre que d'appréhension de nouveaux produits et de mises en place de relation avec de nouvelles équipes. L'année 2016 devrait être celle de la consolidation.

La transposition de la directive européenne était attendue et a amené la médiation à différer de quelques mois la mise en œuvre programmée de l'e-médiation, ou processus de saisine en ligne. C'est désormais chose faite et le rapport d'activité 2016 y reviendra.

Mais si je reviens sur ces deux faits majeurs de l'année 2015, c'est pour souligner que, au-delà du traitement des saisines, du souci de prise en compte au plus près de la situation et les questions du client, la médiation doit également faire face aux évolutions de contexte, et que cela est rendu possible grâce à sa robustesse, acquise au fil des années.

L'activité de la médiation a vu une augmentation du nombre de saisines relatives à un crédit immobilier, et une diminution de celles relatives à un crédit à la consommation. Ceci dans un contexte d'une relative diminution globale du nombre de saisines.

Il est regrettable de relever que, cette année, encore trop peu de saisines proviennent d'associations de consommateurs. Sur ce point nous devons progresser ensemble au-delà des rencontres annuelles, et faire mieux connaître

ce recours, qui a le mérite d'être rapide, gracieux, sans obérer au demeurant la possibilité d'un recours judiciaire ultérieur.

Mais aussi, trop de saisines sont encore déclarées inéligibles pour non-épuisement des recours internes. Là encore, malgré les informations réitérées, il semble difficile pour le client de distinguer la médiation des autres recours internes, et sa saisine immédiate traduit bien l'impatience, voire l'incompréhension du circuit de réclamation.

Ces pistes d'amélioration sont le reflet de la jeunesse du processus dans l'esprit du consommateur, ce qui devrait, à n'en pas douter, être modifié par l'instauration systématique de la médiation dans tous les domaines de la consommation. De même que les années précédentes, l'entreprise a appliqué tous mes avis, comme elle s'y est engagée dans la Charte de la médiation. C'est une spécificité qui doit être soulignée, car allant au-delà des obligations désormais fixées par la directive européenne.

Nous verrons donc, en 2016, si les nouvelles modalités d'accès à la médiation (site dédié, saisine en ligne) ont permis d'ouvrir encore davantage cette possibilité aux clients insatisfaits.

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



Préserver l'accessibilité au crédit dans un environnement économique difficile conforte Cetelem dans le choix de ses offres pour accompagner les clients dans la gestion de leur budget.



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

**En janvier 2010, Cetelem innovait en se dotant d'une médiation – confiée à une personnalité indépendante, Marie-Pierre de la Gontrie –, permettant d'apporter une solution aux clients après que ceux-ci ont épuisé tous les recours internes.**

La médiation a fait l'objet de changements réglementaires, fin 2015, suite à la transposition en droit français d'une directive européenne qui généralise la pratique de la médiation lors des litiges entre les particuliers et les entreprises. Le 1<sup>er</sup> février 2016, Marie-Pierre de la Gontrie a été reconduite dans ses fonctions pour une durée de trois ans, lors d'une réunion du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), et son périmètre s'est élargi au groupe BNP Paribas Personal Finance.

La présente édition du Rapport de la Médiation du groupe BNP Paribas Personal Finance, qui a élargi son périmètre suite à la fusion juridique de BNP Paribas Personal Finance et de LaSer Cofinoga, apporte des conclusions en phase avec celles des exercices précédents, et démontre la pertinence des actions d'amélioration continue menées pour construire avec le client une relation de qualité dans la durée.

Parce que tout le monde doit être égal face au crédit, BNP Paribas Personal Finance s'attache à exercer son métier en respectant quatre valeurs clés : la transparence, la simplicité, l'accessibilité et la responsabilité.

**La transparence de l'information reste une attente clé des clients, qui veulent comprendre ce à quoi ils s'engagent.** En février 2015, le renouvellement par l'agence extrafinancière Vigeo Enterprise de leur attestation sur le caractère responsable du crédit renouvelable de marque Cetelem et de sa commercialisation souligne les progrès en

la matière, permettant de recevoir la note maximale en termes de clarté et de compréhension.

Préserver l'accessibilité au crédit dans un environnement économique difficile – sujet régulièrement partagé lors des rencontres avec les associations de consommateurs, familiales et caritatives, les acteurs du monde politique et institutionnel – conforte Cetelem dans le choix de ses offres pour accompagner les clients dans la gestion de leur budget. À tous les stades de notre relation avec les clients, nous veillons à leur garantir une écoute attentive et à donner un conseil avisé : proposition d'un regroupement de crédits, d'un bilan personnalisé systématique, possibilité de demander sans frais le report de mensualités ou d'avoir 30 jours pour changer d'avis... 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.

**Cette volonté constante de préserver l'équilibre budgétaire des clients se traduit aussi par le travail de pédagogie que la marque Cetelem réalise sur les réseaux sociaux, sur le site « jegèremesfinsdemois »,** au travers des rencontres de clients organisées lors du « Tour de France de la consommation Cetelem », de ses programmes de culture financière – comme le programme Collaborateurs citoyens – ou des travaux de la Fondation Cetelem pour l'éducation budgétaire, qui construit des contenus pédagogiques ou intervient en co-animation avec des associations partenaires pour former près de 10 000 jeunes adultes par an à la gestion de leur budget.

**Dès 2011, la marque Cetelem a initié une procédure de détection précoce et d'accompagnement des clients rencontrant des difficultés financières,** avant la



## Regards croisés



survenance du premier impayé, et a inspiré la « loi Moscovici » de régulation bancaire de 2013, qui l'a généralisée à tous les établissements financiers.

Nous continuons à nous mobiliser sur l'amélioration continue des processus afin de garantir le sérieux de nos pratiques à toutes les étapes du traitement de la réclamation client. En plus 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 disposons de nombreux baromètres clients et réalisons régulièrement des visites mystères en magasin pour mesurer les pratiques commerciales de nos partenaires et étudier le parcours client depuis la souscription du contrat jusqu'à la rétractation.

La communauté des référents Qualité des différentes entités de l'entreprise permet de porter la voix du client en interne, qui est également écoutée depuis juin 2014 via la Communauté Cetelem & Vous, rassemblant plus de 200 membres actifs, clients ou non de Cetelem, que nous sollicitons régulièrement pour partager, voter ou co-construire les initiatives d'aujourd'hui et de demain.

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.

Sa vigilance sur nos offres et sur la façon dont nous traitons les demandes des clients nous incite à toujours plus d'exigence dans le pilotage de notre politique de satisfaction clients. Je profite de cette introduction pour l'en remercier chaleureusement.

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

### **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 le prêteur.

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) et va à nouveau évoluer en 2016 en suivant de 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. Ce mode de saisine a été complété en janvier 2016 par l'instauration de la possibilité pour le client de saisine en ligne de la médiation ;
- **la médiation rend un avis par écrit et par voie postale, dans un délai maximal de deux mois, dès lors que le dossier est complet ;**
- par exception, ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe et le client en est informé.

## Information du client

Le dispositif d'information du client sur l'existence de la médiation lui donne 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. À compter de janvier 2016, et en respect de l'ordonnance du 20 août 2015, la médiation dispose désormais d'un site dédié dont l'adresse est la suivante : **<https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>**.





# 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.

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.

Les demandes adressées à la médiation relevant purement du service clients (ex. : demande de changement de coordonnées bancaires, autorisation de prélèvement, envoi de chèque de règlement, changement de quantième, demande de changement d'adresse, etc.), sont également immédiatement transmises 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 2015, la proportion de ces demandes mal dirigées diminue, mais reste encore importante, ce qui confirme la difficulté pour le client à identifier parmi les interlocuteurs (service clients, service consommateurs, médiation) celui auquel 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, lorsque nécessaire, demandés 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

- **1804 clients ont saisi la médiation (2058 clients en 2014, soit une diminution de 12,4 %).**
- **Une moyenne de 150 saisines par mois (171 en 2014):**
  - 324 saisines concernent un prêt immobilier (290 en 2014):
    - une progression de 11,2 %;
    - 43 saisines ont trait à des prêts « Helvet Immo », soit 13,3 % (18,9 % en 2014);
    - rappel : ces prêts financés par un emprunt souscrit en francs suisses par le prêteur 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;
  - 1480 saisines concernent un prêt à la consommation (1768 en 2014):
    - une diminution de 16,3 % inédite après trois années successives de progression (+ 3,2 % en 2014, + 45 % en 2013 et + 27 % en 2012).
- **La part des saisines pour un prêt immobilier progresse et représente 18 % (14 % en 2014).**
- **Parmi celles-ci, à noter que:**
  - pour 24 d'entre elles, c'est une association de consommateurs qui saisit la médiation, un chiffre en légère augmentation par rapport à 2014, mais toujours en retrait par rapport à 2013 (14 en 2014, 65 en 2013).  
Dans ce cas, je réponds directement au client et, en parallèle, j'en informe l'association de consommateurs;
  - pour 16 d'entre elles, c'est l'avocat du client qui saisit la médiation, un chiffre toujours stable par rapport aux deux années précédentes (15 en 2014 et 12 en 2013).  
Dans ce cas, j'adresse mon avis uniquement à l'avocat, à qui je laisse, en sa qualité de mandataire, le soin d'informer son client.

L'année 2015 a été marquée par des changements d'organisation concernant des marques sous lesquelles BNP Paribas Personal Finance opère.

#### Il convient de noter:

- au 1<sup>er</sup> mars 2015, un arrêt de la commercialisation des marques Facet et Fidem, devenues Cetelem, marque de BNP Paribas Personal Finance, ce qui explique l'augmentation de la volumétrie pour BNP Paribas Personal Finance.
- au 1<sup>er</sup> septembre 2015, une fusion juridique avec l'établissement LaSer Cofinoga, dont les marques Cofinoga et Sygma perdurent.

	Prêts à la consommation	Prêts immobiliers
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE*	1367	323
NORRSKEN	37	
DOMOFINANCE	11	
PROJEO	4	
COFINOGA/SYGMA	56	1
DIVERS**	5	
<b>TOTAL</b>	<b>1480</b>	<b>324</b>

\* Soit CETELEM + FACET + FIDEM + ex-BNP Paribas Invest Immo + ex-UCB

+ BNP Paribas Personal Finance activité immobilière + Crédit Moderne + CMV Médiforce + Loisirs Finance.

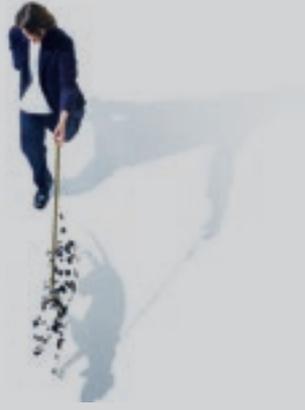
\*\* Ne concernant pas BNP Paribas Personal Finance.

# 1804

CLIENTS ONT SAISI LA MÉDIATION EN 2015, SOIT 12,4 % DE MOINS QU'EN 2014.

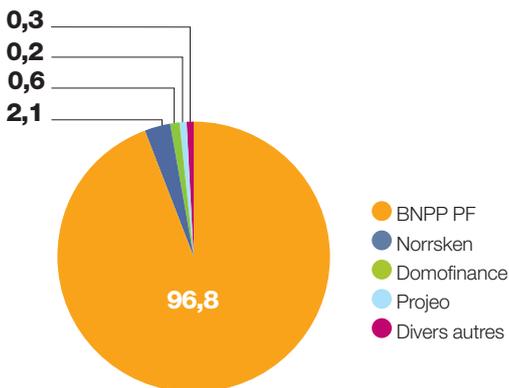


# Activité de la médiation

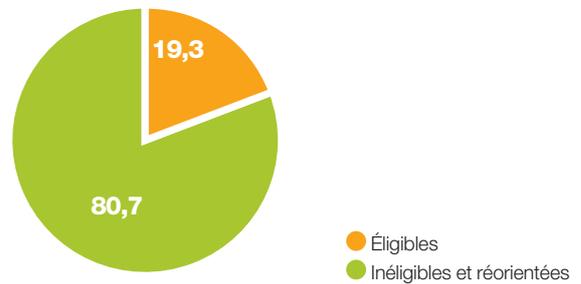


## Le détail de la répartition des saisines

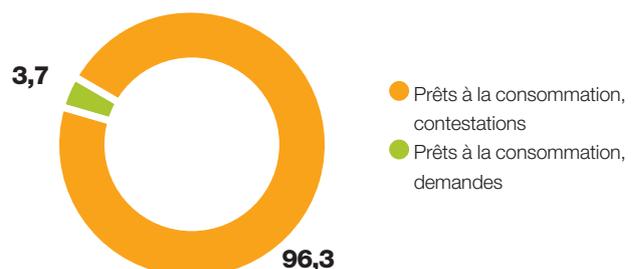
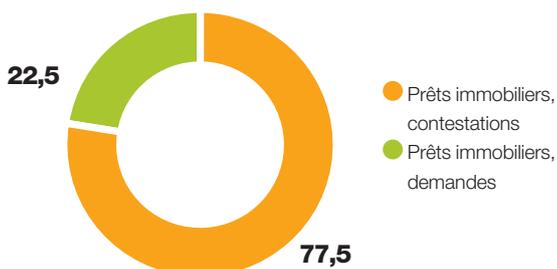
**Répartition des saisines par marques**  
(en %)



**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)





S'agissant du taux d'inéligibilité, il baisse légèrement, même si l'année 2015 confirme une réalité qui existe depuis la création de la médiation en 2010, avec un taux qui s'établit à 80,7 % contre 86,8 % en 2014 (85,5 % en 2013).

Le taux d'éligibilité de 19,3 % reste faible, même s'il est en progression par rapport à l'année 2014. Ceci s'explique toujours par le fait qu'un grand nombre de saisines relève bien de mon champ de compétence, mais les recours internes n'ayant pas été épuisés, je les considère comme non éligibles.

Je constate que les précisions apportées dès septembre 2013 sur mon champ de compétence n'ont pas, en 2015 comme en 2014, permis d'améliorer cette tendance.

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

- 59,5 % en crédit immobilier (62 % en 2014 et 48,4 % en 2013) ;
- 84 % en crédit à la consommation (91 % en 2014 et 92,2 % en 2013).

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

Pour autant, comme les années précédentes, de nombreux clients me « saisissent » pour de simples opérations de gestion qui ne relèvent pas de l'expression d'un litige avec l'établissement.

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.

Certains clients me mettent également en copie de leurs courriers de contestation adressés aux services de l'entreprise. Au regard du nombre de ces courriers, il est envoyé au client un accusé de réception de son courrier, l'informant que j'ai pris acte de l'information communiquée.

Une étude approfondie des courriers de saisines a été menée pour vérifier la juste application de la Charte de la médiation BNP Paribas Personal Finance et identifier une extension possible de l'éligibilité à certaines réclamations.

Désormais, il arrive de considérer comme éligibles des litiges pour lesquels la réitération des demandes clients est avérée sans que la solution ou une réponse ne soient apportées aux clients.

Le plus souvent, il s'agit de réclamations ou de litiges traités uniquement au niveau du service clients de l'établissement, sans que le service consommateurs ne soit intervenu. Les recours internes ici ne sont donc pas épuisés, mais la réitération et la nature de certaines réclamations me conduisent à me saisir du litige.

## → **Motifs d'inéligibilité à la médiation**

Le motif principal d'inéligibilité provient du non-épuisement des recours internes, c'est-à-dire de l'absence de saisine préalable du service clients ou du service consommateurs. La part concernant le service clients augmente et s'établit à 34,6 % en 2015 (contre 29 % en 2014 et aussi en 2013). La part concernant le service consommateurs est néanmoins en constante régression, soit 34,7 % en 2015 (après 47,3 % en 2014, 52 % en 2013).

Une meilleure prise en compte en amont de la saisine de la médiation, du rôle du service consommateurs en tant que recours interne, s'opère donc peu à peu auprès des clients.

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 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, 30,7 % (23,7 % en 2014, 19 % pour 2013), 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 des demandes portant sur les mesures



# Activité de la médiation



éditées par le juge et/ou la commission de surendettement, issues de bénéficiaires d'une procédure de surendettement.

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

### En crédit immobilier :

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

### En crédit à la consommation :

- les demandes de réaménagement ;
- le traitement du dossier ;
- la cotisation au programme fidélité d'un partenaire du prêteur ;
- les sommes dues ;
- les contestations de prélèvement.





### **Il m'apparaît important de détailler certains d'entre eux, qui justifient améliorations ou modifications de traitement.**

• **Les demandes de réaménagement :** bien évidemment, elles traduisent tous les types de difficultés rencontrées par les clients : perte d'emploi, baisse de revenus, séparation, retraite... En matière de crédit immobilier, il peut s'agir aussi de demandes de prolongation de différé de remboursement dans le cadre d'un prêt relais pour lequel les clients se heurtent à la difficulté de vendre le bien précédent.

Il est regrettable que certains de ces clients me demandent d'intervenir trop tardivement, leur dossier faisant déjà l'objet d'une procédure contentieuse m'interdisant d'intervenir.

• **Le traitement du dossier :** ces demandes rejoignent les conclusions citées plus haut de l'examen approfondi des saisines reçues. Le client conteste l'absence de réponse à ses différents appels téléphoniques et courriers au service clients. Dans ce cas, la saisine est désormais souvent considérée comme éligible à la médiation.

• **La cotisation au programme fidélité :** il s'agit de clients qui ont résilié leur crédit renouvelable, mais qui n'ont pas rendu la carte du partenaire, le plus souvent parce qu'ils l'ont détruite ou égarée. Or, sans retour de la carte, le prêteur ne l'a pas mise en opposition et a considéré que la cotisation au programme de fidélité pour 2015 était due et devait être prélevée. C'est ce prélèvement qui a fait l'objet des réclamations que j'ai reçues.

J'ai préconisé que la non-restitution de la carte ne soit pas pénalisante, dès lors que sa désactivation par le prêteur mettait un terme à son usage.

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

Pour l'ensemble de ces clients, j'oriente leur demande 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, ou encore qu'une action comme un entretien téléphonique soit menée par les services internes de l'entreprise avec le client afin de lui apporter des informations et une écoute complémentaires.

### **→ 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, suite à la loi réformant le crédit à la consommation dite « loi Lagarde », complétée en 2014 par la « loi Hamon ». Mais aussi, celle-ci peut être générée par des courriers reçus du prêteur, souvent des courriers types ou des relevés de compte des crédits renouvelables, qui sont encore souvent jugés comme complexes.

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.



# Activité de la médiation



Je suis attentive à fournir une explication très détaillée et je m'attache à développer toute la pédagogie nécessaire, car la plupart du temps, 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 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.

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.

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 : 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, sollicitation de la modulation de leurs mensualités, regroupement de 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 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 toujours prêté une attention suffisante aux termes du contrat, dont il prend conscience tardivement des conséquences.

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 à celle de leur conjoint, à une séparation, à la baisse de leurs revenus, à des problèmes graves de santé.

Parfois, ces difficultés se doublent, en matière de prêt immobilier, 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 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 clients 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.





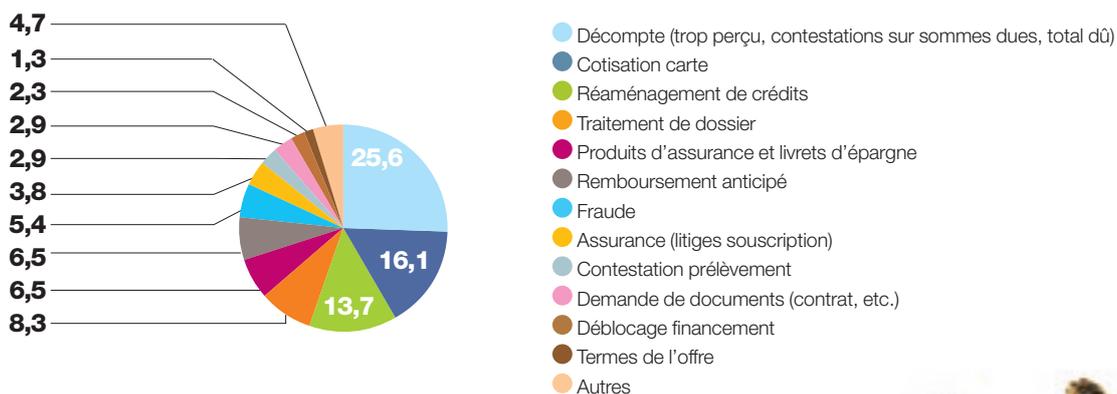
À ce titre, je priorise le traitement de ces dossiers et je travaille de manière très étroite avec le service de l'établissement dédié à ces clients en situation de fragilité, ainsi qu'avec le service de recouvrement amiable. Dans l'ensemble des cas, je m'attache à rechercher systématiquement une solution lorsque la situation le permet.

## 2 Avis rendus et décisions

### → Les motifs

#### Motifs des avis rendus en crédit à la consommation – 168 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 que la part du nombre d'avis concernant les décomptes (trop-perçu, explications du relevé de compte, sommes dues, etc.) augmente de manière conséquente pour retrouver un niveau voisin à 2012 (25,6 % des avis en 2015, 13 % en 2014, 11 % en 2013).

Je note ensuite la forte progression de la part des contestations relatives à la cotisation de la carte (16,1 % en 2015, 8,1 % en 2014, 3,7 % en 2013), qui s'explique en partie par le fait que, sur ce sujet, je me suis saisie plus souvent de courriers de réclamation alors même que les recours internes n'étaient pas épuisés, le client ayant souvent réitéré ses demandes au niveau du service clients avant de me saisir.

La part relative aux demandes de réaménagement augmente de nouveau à 13,7 % (9,2 % en 2014 et 14,7 % en 2013).

En revanche, la part des contestations concernant le traitement des dossiers, dont je notais l'apparition en 2013, diminue à 8,3 % (15,2 % en 2014, 11 % en 2013), de même celle concernant les produits d'assurance et livrets d'épargne.

Enfin, alors que la part des contestations relatives à l'assurance (3,8 % contre 4,3 % en 2014, 6,2 % en 2013), continue de baisser du fait de la clarification de mon champ de compétence en matière de différends entre emprunteur et assureur, je relève que celle relative à la fraude reste à un niveau voisin des années antérieures (5,4 % en 2015, 6,5 % en 2014, 4,6 % en 2013).

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

- les sommes dues ;
- la cotisation au programme fidélité d'un partenaire du prêteur ;
- les demandes de réaménagement ;
- le traitement du dossier ;
- les produits d'assurance et les livrets d'épargne.

#### 1 – 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 donc 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. Or, le client a souvent oublié ces étapes ;
- contestations des sommes dues suite à un remboursement anticipé partiel ou total, ou de leur exonération ;
- 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 ;
- contestations des sommes dues au titre de facturation d'incidents de paiement ;
- contestations des sommes dues suite à un achat auprès d'un partenaire, achat dont les modalités de règlement ont dysfonctionné entre le partenaire et le prêteur : achat annulé auprès du partenaire, mais, faute de transmission de cette annulation au prêteur, ce dernier en réclame le règlement.

# 311

AVIS ONT ÉTÉ  
RENDUS AU COURS  
DE L'ANNÉE 2015.



## 2 – La cotisation au programme fidélité d'un partenaire du prêteur

Comme indiqué précédemment, il s'agit de clients qui ont résilié ou soldé leur crédit renouvelable, mais qui n'ont pas rendu la carte du partenaire, le plus souvent parce qu'ils l'ont détruite ou égarée. Or, sans retour de la carte, le prêteur ne l'a pas mise en opposition et a jugé que la cotisation au programme de fidélité était due et devait être prélevée. C'est ce prélèvement qui a fait l'objet des réclamations que j'ai reçues.

Dans certains cas, à réception du courrier de résiliation du contrat de crédit, le prêteur a adressé un courrier demandant la restitution de la carte auquel le client n'a pas donné suite. Dans d'autres cas, les clients ont précisé dans leur courrier de résiliation qu'ils avaient détruit leur carte et ne comprennent donc pas pourquoi le prêteur leur redemande et refuse de faire droit à leur demande de remboursement.

## 3 – Les demandes de réaménagement

Ces demandes émanent 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 leurs crédits.

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, dans un contexte de baisse des taux, demandent une baisse du taux d'intérêt. Dans ces derniers dossiers, à l'appui de sa demande, le client compare le taux de son crédit sur Internet ou 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 crédits, ce qui expliquait la différence de taux.

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

Cette année, plus que l'année dernière, il s'est avéré que la fragilité de la situation 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'est arrivé de préconiser au client, selon sa situation, de saisir une commission de surendettement ou le tribunal d'Instance de son domicile.

## 4 – Les réclamations relatives au traitement du dossier

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

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 me saisit. Il peut s'agir également d'un accord téléphonique infirmé ensuite par écrit ou de dysfonctionnements informatiques dans la gestion comptable du dossier du client (mauvaise imputation ou absence d'enregistrement d'un règlement, etc.), suivis de facturation d'incidents de paiement associée à une absence d'explications au client.

Lorsque la saisine exprime un grief relatif au comportement des services du prêteur lors de relances téléphoniques, notamment dans des phases de recouvrement amiable, je transmets systématiquement



# Activité de la médiation



ment 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.

Liée à ce motif, mais classée sous le motif « assurance », je relève la problématique des clients ayant demandé la prise en charge des mensualités de leur crédit au titre de l'assurance emprunteur et qui se voient appliquer la procédure de suspension automatique de leurs prélèvements pendant deux mois au terme desquels, si le dossier n'est pas pris en charge par l'assureur, il leur est réclamé la totalité des mensualités suspendues, sans prise en compte de l'origine de leur impayé, ce qui est source d'incompréhension et de contestation de la part de ces clients confrontés à des difficultés financières.

## 5 – Les produits d'assurance et les livrets d'épargne

### **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.

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 ou résilié 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, du mode de commercialisation et du formalisme utilisé.

### **Les livrets d'épargne**

Il s'agit de livrets d'épargne proposés avec un taux promotionnel sur une période donnée, et dont les versements peuvent se faire par chèque ou virement à l'ouverture du livret, puis par versements réguliers ou non au cours de la vie du contrat. De plus, il est à noter que la clientèle de ce type de produit, au regard des montants concernés, apparaît plus impatiente, ce qui explique la multiplication des contacts auprès du service clients, malgré la prise en compte de leur première demande, et ma décision de rendre parfois ces saisines éligibles, malgré l'absence de saisine préalable du service consommateurs.

Les principales réclamations portaient 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) et de la fiscalité qui leur est appliquée ;
- 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 peut concerner les délais d'encaissement des chèques de versement initial, une difficulté d'accéder

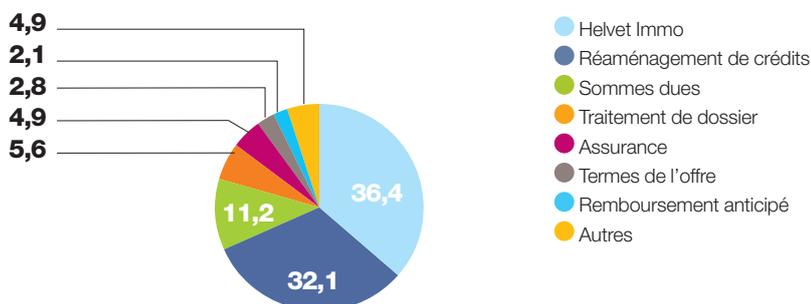


à l'espace client sur Internet, et donc de vérifier son compte épargne, les délais de prise en compte des demandes de clôture, les délais et le montant du remboursement de l'épargne investie dans ce cas.

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

**Motifs des avis rendus en crédit immobilier – 143 avis**

(en %)



Cette année, une nouvelle fois, je constate une baisse des avis rendus concernant le prêt dit « Helvet Immo » (36,4 % contre 45,5 % en 2014, 61,1 % en 2013 et 68,5 % en 2012) celui-ci restant le premier motif pour lequel je suis saisie en crédit immobilier. Le motif « réaménagement » continue sa progression (32,1 % contre 18 % en 2014 et 10,4 % en 2013), ainsi que le motif « sommes dues » (11,2 % contre 8,3 % en 2014 et 8,2 % en 2013).

En revanche, comme en matière de crédit à la consommation, le motif « traitement du dossier » régresse à 5,6 % (12,9 % en 2014, 6 % en 2013), ainsi que le motif « assurance » à 4,9 % (7,7 % en 2014 et 4,5 % en 2013).

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

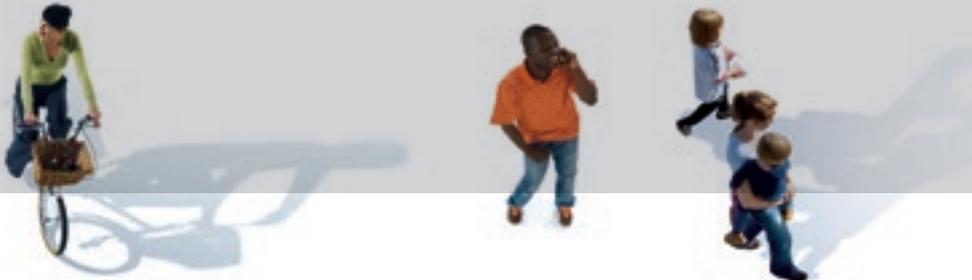
- le prêt Helvet Immo ;
- les demandes de réaménagement ;
- les sommes dues ;
- le traitement du dossier ;
- l'assurance.

**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, couplé avec un avantage fiscal de type Scellier, par exemple. Ces prêts contractés dans la période 2008-2009, proposés par des professionnels en gestion de patrimoine, avaient la particularité



# Activité de la médiation



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 2015, les clients pouvant exercer l'option de changement de monnaie, prévue contractuellement tous les trois ou tous les cinq ans selon les générations de contrat, ont été, comme en 2014, moins nombreux.

En conséquence, j'ai été moins sollicitée dans le cadre de ces opérations pour répondre à des demandes d'explication, de baisse de taux, de réduction du capital restant dû ou encore d'exonération des frais de change dus contractuellement.

Cependant, comme les années précédentes, chaque situation fait l'objet d'un examen personnalisé qui nécessite parfois de demander aux clients des éléments complémentaires relatifs à cette situation.

## 2 – Les demandes de réaménagement

Leur nature a évolué cette année. Si, majoritairement, il s'agit toujours de clients confrontés à une situation financière, qui s'est fragilisée après plusieurs années pendant lesquelles, ils ont pu faire face à leur engagement, j'ai vu aussi progresser les demandes concernant la renégociation du taux initial, au regard des taux particulièrement bas constatés dans le cadre d'une nouvelle souscription.

Pour les clients en difficulté, quand leur dossier présente un certain nombre d'impayés, je leur propose au cas par cas avec les services internes de l'établissement, des plans d'échelonnement du règlement du retard en cohérence avec leurs possibilités budgétaires.

Ces demandes d'échelonnement du retard sont le plus souvent associées à une contestation concernant la facturation des incidents de paiement.

Il peut s'agir de demandes de report d'échéance quand le nombre prévu contractuellement a déjà été atteint, mais aussi de demandes de changement de date de prélèvement pour lesquelles la tarification appliquée peut être dissuasive.

La difficulté, pour certains clients, à revendre leur bien lors d'un prêt relais m'a conduite à examiner des demandes de différé de remboursement sur une période plus longue que celle prévue dans l'offre de prêt acceptée.

Comme en crédit à la consommation – dans certains cas, les situations faisant apparaître des difficultés multiples avec des engagements auprès de plusieurs établissements –, j'informe ces clients de la possibilité de saisir la commission de surendettement. Dans d'autres cas, je peux éventuellement leur conseiller de saisir le tribunal d'Instance pour demander une suspension des échéances, quand je dispose d'éléments factuels démontrant que la situation pourrait à court ou moyen terme s'améliorer.

## 3 – Les sommes dues

Ici aussi, je constate une grande diversité des demandes, de l'indemnité de remboursement par anticipation, en passant par les indemnités de retard et la facturation de services de gestion.

Toutefois, ce que je relève surtout, c'est la progression des demandes d'annulation, d'exonération partielle ou totale, et cela, alors même que contractuellement la somme est fondée et reconnue comme telle par les clients, mais que, au regard de situations compliquées, ils me demandent d'examiner en équité.



#### 4 – Le traitement du dossier

Des demandes par nature très diverses sont regroupées sous ce motif :

- une communication de l'établissement perçue comme incohérente ou différente entre le discours oral et la communication écrite ;
- des délais de traitement pouvant avoir entraîné des conséquences financières négatives ;
- une incompréhension sur la date de fin du crédit, avec la décision de certains clients de stopper leurs règlements tant qu'ils n'auront pas reçu les explications suffisantes ;
- la réalisation d'opérations nécessitant l'intervention d'autres intervenants, par exemple dans le cas d'un remboursement du prêt par des fonds provenant d'un contrat d'assurance vie ou encore d'un partage de communauté lors d'une séparation, et dont les délais d'exécution sont partagés entre l'établissement et cet intervenant ;
- le passage d'un taux variable à un taux fixe.

#### 5 – L'assurance

Il s'agit ici, par exemple, 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 »), depuis le 26 juillet 2014, l'emprunteur peut, pendant les douze mois suivant la signature de son offre de prêt, résilier l'assurance de prêt souscrite auprès de sa banque, à condition de lui présenter un contrat d'assurance comportant un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance initial.

Cette faculté nouvelle reste parfois difficile pour le client dans sa mise en œuvre, en raison de l'exigence de garanties similaires.

Certains clients m'ont sollicitée sur des contrats souscrits antérieurement à l'entrée en vigueur de cette loi.

J'ai dû aussi me prononcer sur le rôle de conseil de l'établissement en sa qualité d'intermédiaire d'assurance que certains clients évoquent, le plus souvent en lien avec un refus de prise en charge pour lequel, conformément à la Charte, je ne suis pas compétente.

### → Les caractéristiques des avis rendus

311 avis ont été rendus au cours de l'année 2015, dont 168 portent sur un crédit à la consommation et 143 sur un crédit immobilier.

**69,2 % des avis répondent favorablement au client (en totalité ou partiellement) contre 72 % en 2014 et 75,7 % en 2013 :**

- **48,1 % en faveur du réclamant (48,2 % en 2014 et 43,2 % en 2013) ;**
- **21,1 % partiellement favorables (23,8 % en 2014 et 32,5 % en 2013) ;**
- **27,6 % défavorables au réclamant (25,3 % en 2014 et 22,6 % en 2013) ;**
- **3,2 % purement didactiques (2,7 % en 2014 et 1,7 % en 2013).**

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 à chaque situation particulière sur laquelle les clients souhaitent mon éclairage.

# 69,2 %

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



# Activité de la médiation

## **69,2 % des avis rendus permettent de répondre favorablement, en totalité (48,1 %) ou partiellement (21,1 %), au client**

Pour autant, l'interprétation de l'évolution des caractéristiques des avis rendus que l'on peut essayer d'en faire m'apparaît de plus en plus délicate, au regard de la diversité des situations individuelles qui donnent lieu à ces avis.

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 : 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.), une demande fondée de levée de fichage FICP, un changement de date de prélèvement plus en cohérence avec les dates de virement des salaires.

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 et témoignent d'une prise en compte individualisée de la situation étudiée.

## **27,6 % des avis rendus sont défavorables au 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 d'information, de mise en garde pour des emprunteurs non avertis et de la clarté de la législation. Mais aussi, parce que certaines réclamations peuvent résulter de décisions de justice médiatisées, mal comprises par certains clients, qui pensent à tort être concernés par celles-ci.

## **3,2 % sont exclusivement explicatifs ou didactiques**

Ce sont des avis pour lesquels le côté explicatif et pédagogique permet au client de mieux comprendre une décision du prêteur ou d'expliquer pas à pas les opérations qui se sont succédé dans son dossier ; qu'il s'agisse d'une contestation sur une date de fin de crédit, sur l'augmentation de la mensualité suite à des paliers de remboursement prévus au contrat, ou encore du respect d'un plan conventionnel de surendettement ou d'un passage à taux fixe.

Je rappelle que mes avis sont rendus en droit et en équité.

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'a amenée au cas par cas à rendre un avis favorable au client.

## **Les avis rendus sur les dossiers Helvet Immo**

Pour rappel, ces demandes sont directement éligibles à la médiation dès lors que l'emprunteur n'a pas assigné l'établissement conformément à la Charte.

Ces dossiers font l'objet d'une étude personnalisée et mes avis, s'attachant à être didactiques, ont abouti, après étude, à une proposition faite au client dans 75 % des cas (66,2 % en 2014 et 76,8 % en 2013).

Cette année, comme évoqué précédemment, ces demandes d'intervention ont été moins nombreuses. Il m'apparaît que l'explication réside dans le fait que le nombre de clients pouvant exercer, en 2015, l'option de changement de monnaie, était lui-même en retrait par rapport aux années précédentes.



Pour autant, j'ai continué à proposer au cas par cas 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 2015, le délai de réponse est de 38 jours en moyenne (52 jours en 2014, 47 jours en 2013), mais peut varier sensiblement selon la complexité du dossier.

Les délais les plus longs concernent des dossiers complexes qui nécessitent parfois une nouvelle étude de la part du prêteur, surtout en crédit immobilier (par exemple, délai de réponse sur une demande d'arbitrage sur un contrat d'assurance vie pris en garantie), ou des recherches particulières auprès de partenaires de l'établissement ou de plusieurs services de l'établissement concernés par le dossier.

Par ailleurs, 75,9 % des avis ont été rendus dans un délai de deux mois contre 45,8 % en 2014 et 73 % en 2013.

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), 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

**En tant que médiatrice indépendante de l'établissement, la caractéristique notable de cette médiation est que mon avis s'impose à l'entreprise.** Toutefois, bien sûr, 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 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, 2015 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.

Je relève 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 porter attention à la problématique présentée par le client pour rechercher une solution équitable et pérenne qui permette de répondre à sa difficulté, de renouer le dialogue avec l'établissement et d'éviter un procès.

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 tout à la fois 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, quatre circonstances sont génératrices d'un différend entre le prêteur et le client.

## 1 La complexité des termes du contrat et les évolutions législatives

Cela reste, comme je le relevais dans les rapports précédents, des causes d'incompréhension entre le prêteur et l'emprunteur quand le contrat initialement souscrit n'a pas été complètement compris ou que certaines clauses n'ont pas été bien appréhendées par les clients.

Parfois aussi, les clients n'ont pas prêté une attention suffisante à leur contrat et découvrent parfois plusieurs années après, à l'occasion d'un événement de gestion intervenu sur leur dossier, des clauses contractuelles relatives à cet événement.

Par ailleurs, bien que le client soit destinataire de l'ensemble des informations de nature 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.

Les évolutions législatives des dernières années, la « loi Lagarde » et la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 dite « loi Hamon » peuvent aussi, paradoxalement car leur objectif est bien une meilleure protection du consommateur, entraîner des difficultés en cas d'interprétations erronées, de méconnaissance de ces textes ou règlements, ou encore de leur date d'entrée en vigueur.

À ce titre, la formation des services en relation avec la clientèle constitue toujours une garantie pour que ces évolutions soient expliquées de manière pédagogique au client.

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

Sur les produits d'assurance, les litiges se sont portés sur la contestation de la souscription, avec parfois des différences sur ce point entre l'exemplaire du contrat fourni par le client et l'exemplaire détenu par l'établissement, mais aussi lors de la fin d'un crédit, quand le client ne comprend pas pourquoi le prélèvement de la prime du produit d'assurance perdure. Souvent le client semble prendre conscience qu'il est titulaire de ce type de produit à cette occasion seulement.

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. Sur les livrets d'épargne, comme évoqué plus haut, le dispositif spécifique de suivi de ces réclamations mis en place par l'établissement a continué à porter ses fruits.

### **3 Le rapport au client et l'attitude commerciale**

Je constate toujours qu'un certain nombre de saisines concerne le comportement au téléphone de certains collaborateurs jugé irrespectueux par les clients, 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, j'en informe systématiquement le 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 cité plus haut.

### **4 Les erreurs humaines**

Pour terminer, je relève ponctuellement que des erreurs humaines isolées sont à l'origine de certaines saisines et cela me paraît inévitable malgré les actions de formation menées par le prêteur.



# Le suivi des améliorations recommandées en 2014 et engagées en 2015

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

Pour rappel, en 2014, après étude des courriers adressés au client suite à la résiliation de son crédit renouvelable assorti d'une carte, au regard du nombre de contestations encore reçues cette année, j'avais demandé une clarification de la communication relative au retour de la carte. BNP Paribas Personal Finance a donné suite à ma recommandation, qui préconisait une dispense du retour de la carte en cas de résiliation.

Dorénavant, le service en charge de ce traitement procède à la résiliation du crédit renouvelable et à l'arrêt du prélèvement annuel de la cotisation, et ceci même, en cas de non-retour de la carte par le détenteur.

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

Pour rappel, concernant la fiscalité de l'épargne, il s'est avéré que, en application de la loi de finances 2013, les livrets d'épargne ouverts en cours d'année 2014 dans une nouvelle banque ne pouvaient pas, en principe, bénéficier de la dispense d'acompte fiscal pour l'année 2014, car la date limite de dépôt des demandes était fixée au 30 novembre 2013. Cependant, l'administration fiscale, dans un Bulletin officiel du 11 février 2014, avait assoupli cette règle sous deux conditions : le client est un prospect de la nouvelle banque et la demande de dispense est effectuée au moment de la souscription.

J'avais donc demandé que l'information concernant cette tolérance administrative en matière de fiscalité de l'épargne soit communiquée aux services de l'établissement prêteur, aux fins de prise en compte des demandes de dispense lors de la mise en place des demandes de souscription.

Cette information a bien été prise en compte par les services de l'établissement, et dès lors qu'un client envoie sa demande de dispense avec sa souscription ou dans le mois qui suit, celle-ci se voit bien dispensée de l'acompte pour l'année en cours.

Par ailleurs, de la même manière, a été mis en place, en cas de refus d'ouverture d'un compte épargne, un courrier d'information adressé au client avec le retour de son chèque de versement initial.



### **3 L'optimisation du parcours client lors de la souscription d'un produit d'assurance**

BNP Paribas Personal Finance a poursuivi cette optimisation en 2015, et j'ai constaté un recul des litiges concernant la souscription de ces produits.

### **4 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.

BNP Paribas Personal Finance est toujours en phase d'étude sur ce point.

### **5 Le rapport au client lors des phases de recouvrement**

Plusieurs clients font état de relations difficiles, perçues parfois comme du harcèlement, lors des phases toujours délicates et tendues ou, en suite d'incidents de paiement non résolus lorsque 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.

En 2015, Le service Recouvrement amiable s'est doté d'un coordinateur Qualité, chargé de veiller à la qualité des échanges avec le client (contacts téléphoniques, espace client, courriers, etc.).





# Les faits marquants de 2015

## 1 La transposition de la directive européenne des Règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (RELC)

Suite à la transposition de la directive européenne des Règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (RELC), l'année 2015 a été marquée par la publication :

- de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation ;
- du décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise ;
- du règlement d'exécution (UE) 2015/1051 de la Commission européenne du 1<sup>er</sup> juillet 2015 relatif à la plate-forme de règlement en ligne des litiges.

Au-delà de la saisine en ligne déjà évoquée dans mes rapports précédents, offrant au client un canal supplémentaire plus simple pour saisir la médiation, la transposition de cette directive devrait également permettre de :

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

Par ailleurs, elle instaure des obligations spécifiques, incombant aux médiations d'entreprise soumises à quatre exigences supplémentaires :

- être désignée 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.

À ce titre, j'ai travaillé avec les services internes de l'entreprise pour anticiper leurs impacts avant la promulgation de ces différents textes et leur mise en œuvre à la date butoir du 9 janvier 2016.

## 2 La fusion avec LaSer Cofinoga

Suite à la fusion juridique opérée au 1<sup>er</sup> septembre 2015, entre BNP Paribas Personal Finance et LaSer Cofinoga, la médiation auprès du groupe BNP Paribas Personal Finance a vu son champ étendu au nouveau périmètre comprenant les clients de LaSer Cofinoga.

En conséquence, il a été mis en place un processus de transmission des saisines parvenant jusqu'alors au médiateur de l'Association française des sociétés financières, précédemment compétent pour les réclamations reçues de la part des clients des différentes marques de LaSer Cofinoga.

Parallèlement, les clients de LaSer Cofinoga ont été informés de la possibilité de saisine de leur « nouvelle » 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 tous différends liés au refus d'octroi de prêt.

Concernant plus particulièrement les produits et services d'assurance, 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.

Concernant les litiges portant sur l'application de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation signé le 15 décembre 2006 entre l'Association 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 équivalant 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 compétence.



# Annexe

## Charte de la médiation

### BNP Paribas Personal Finance

### de la Clientèle des Particuliers

#### **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 de personnes physiques agissant à titre non professionnel concernant les différends ou litiges précédemment définis au paragraphe (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 la 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.

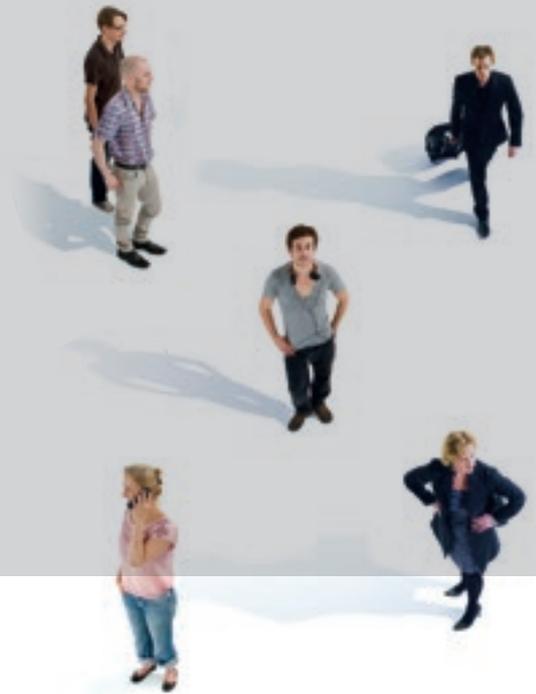
Chaque partie coopère de bonne foi avec la médiatrice, et lui communique les informations et documents demandés.

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.



## 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, Norrskan et Domofinance.

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

