

CHARTRE DE LA MEDIATION
auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE
CLIENTELE DES PARTICULIERS
11 mai 2018

La charte de la médiation du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE (1) est rédigée par la médiatrice auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

(1) Etablissements du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE qui ont reconnu la compétence de la Médiatrice auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE pour les litiges de consommation. Cette médiation ne concerne pas les litiges entre les consommateurs et les sociétés CMS Vacances, Fidecom et Cetelem Renting.

I – 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'Etablissement et son client agissant en qualité de consommateur, portant sur les produits ainsi que sur les services proposés par l'Etablissement.

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'Etablissement à une réclamation écrite du client, n'a pas permis de résoudre le litige.

Par ailleurs, si le service Consommateurs de l'Etablissement 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. Il est précisé que pour les réclamations concernant les abonnements, il suffit d'avoir déjà contacté par écrit le service clients de l'Etablissement pour saisir la Médiatrice.

Dans ce cas, la Médiatrice peut alors être saisie dudit différend ou litige.

Sont exclus de la procédure de médiation auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE :

- les différends et litiges relevant de la politique tarifaire, de la conception des produits et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés ;
- les litiges relevant de la politique générale de l'établissement comme ceux liés 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'Etablissement relèvent de la compétence de la médiation auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE.

A ce titre, pour les autres différends relatifs aux produits et services d'assurance distribués par l'Etablissement, 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 signée le 15 décembre 2006 entre l'Association des Sociétés Financières et les organisations de consommateur, la Médiatrice est là aussi compétente.

II – Désignation et statut de la Médiatrice

La médiatrice désignée par le groupe BNP Paribas Personal Finance accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. En particulier, elle ne peut recevoir aucune instruction des parties (consommateur et établissement) et aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec l'Etablissement n'existe pendant l'exercice de sa mission de médiation. Elle dispose d'un mandat de 3 ans.

III – 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'Etablissement avec sa clientèle des personnes physiques agissant en tant que consommateurs concernant les différends ou litiges précédemment définis au paragraphe I (Objet de la médiation) de la présente Charte.

La Médiatrice s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite avec rapidité et mettra les moyens disponibles en œuvre à cette fin.

Elle 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.

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

IV - Règles de déontologie de la Médiatrice – Données personnelles

4.1. Confidentialité

La Médiatrice est soumise à l'obligation de confidentialité.

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

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

A la demande de l'une des parties, la médiatrice communique tout ou partie des pièces du dossier. La médiatrice peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, elle leur propose une solution pour régler le litige.

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'Etablissement pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

4.3. Loyauté

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

4.4. Traitement des données à caractère personnel

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

En cas de rejet de la demande de médiation, et sauf opposition de la part du consommateur, les informations qui le concernent pourront être transmises au service compétent de l'Etablissement concerné par le litige afin de favoriser son traitement extrajudiciaire. Les données qui concernent le consommateur seront conservées par la médiatrice pour une durée maximale de cinq ans à compter de la clôture ou du rejet de la demande.

Conformément à la réglementation, le consommateur bénéficie de droits sur ses données personnelles (droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité des données, droit d'opposition et droit d'organiser la gestion de ses données après son décès) qu'il peut exercer en écrivant à : Médiation auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE - ACI FCL 9065 - 92 595 LEVALLOIS PERRET CEDEX ou par mail à l'adresse suivante : secretariatmediation.donneespersonnelles@bnpparibas-pf.com.

En plus des droits mentionnés ci-dessous, le consommateur a également la possibilité d'introduire une réclamation relative au traitement de ses données par la Médiatrice auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

V - Déroulement de la procédure de médiation

La procédure est gratuite.

Le client consommateur de l'Etablissement saisit la Médiatrice :

- En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site :

<https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>

- En écrivant à l'adresse suivante :

La Médiatrice auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

ACI FCL 9065

92 595 LEVALLOIS PERRET CEDEX

La saisine de la Médiatrice doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française. Seul le titulaire du contrat ou son mandataire peut saisir la médiation.

Le consommateur est informé par la Médiatrice, dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet éventuel de sa demande de médiation et en cas de recevabilité, le consommateur est aussi informé qu'il peut à tout moment se retirer de cette procédure.

En cas de rejet de la demande, le consommateur peut s'opposer, notamment par simple mention dans sa saisine, à la transmission de son dossier par la Médiatrice au service compétent de l'Etablissement concerné.

La médiatrice répond sous un délai au plus tard de soixante jours (60) jours, à partir de la date de la réception du dossier complet. Par exception, la Médiatrice peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Les parties (consommateur et établissement) sont alors informées de cette prolongation.

A l'issue de la procédure de médiation, la Médiatrice formule une proposition de solution écrite et motivée qui est communiquée en français par voie postale.

Avant d'accepter la proposition de solution, le consommateur est informé qu'il est libre d'accepter ou de refuser cette proposition, que la participation à une procédure de médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal, que la proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge, des conséquences juridiques liées à l'acceptation de cette proposition et qu'il dispose d'un délai de réflexion fixé par la médiatrice pour accepter ou refuser la proposition.

Si la solution est défavorable au client (rejet total ou partiel) la médiatrice formule une réponse motivée.

La Médiatrice statue en droit et/ou en équité.

L'Etablissement doit informer la Médiatrice de toute éventuelle difficulté dans la mise en œuvre de la solution acceptée par le consommateur.

VI - Clôture de la procédure de médiation

6.1. La procédure de médiation prend fin :

- par le retrait, possible à tout moment, d'une des parties du processus de médiation,
- par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige. Cet accord revêt alors le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil ;
- par le retrait, possible à tout moment, d'une des parties du processus de médiation,
- en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige ;
- dans l'hypothèse où la Médiatrice considère qu'en tout état de cause, les parties n'arriveront pas à un consensus ;
- en cas d'exigibilité des concours prononcée par l'Etablissement et constatant la créance de ce dernier
- en cas de saisine par le client d'une commission de surendettement des particuliers, aux fins de bénéficier d'une procédure de surendettement régie par les articles L 711- 1, L 713-1, L 724-1, L 733-15, L 742-2 et L 712- 4, R 712-10, R 712-11, R 712-2 du Code de la consommation ;
- en cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses

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

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

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

VII - 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.

VIII - Publicité – rapport annuel et Charte

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès font l'objet par l'Etablissement d'une information sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service ou sur tout support adapté.

Un exemplaire de la Charte de la médiation auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE est remis à toute personne qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet de la Médiatrice <https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>. Chaque année, la Médiatrice établit un rapport d'activité qu'elle met à disposition du public sur son site internet ou communique sur demande.