



# Rapport 2010 de la médiatrice auprès de **Cetelem**



LE CRÉDIT RESPONSABLE



# Les marques





# Sommaire



**Regards croisés** p.2

**Médiation, mode d'emploi** p.5

**Activité de la médiation** p.6

**Examen des saisines** p.6

- Nombre et répartition par sujets et par marques p.6
- Motifs d'inéligibilité à la médiation p.8
- Motifs des saisines éligibles à la médiation p.9

**Avis rendus et décisions** p.13

- Les motifs p.13
- Les caractéristiques des avis rendus p.14

**Suites données aux avis de la médiation** p.15

**Les circonstances à l'origine de la saisie de la médiation** p.16

- La complexité des termes du contrat p.16
- La couverture assurance p.17
- Le rapport au client et l'attitude commerciale p.17
- Cohabitation de process, contraintes informatiques, conservation des documents p.18
- Erreurs humaines p.18

**Les améliorations engagées en 2010** p.19

- Informer le client de l'existence de la médiation p.19
- Conforter et formaliser les décisions d'octroi p.19
- Accroître la vigilance sur la qualité relationnelle p.19
- Améliorer les circuits internes p.19

**Annexe** p.20

- Charte de la médiation BNP Paribas Personal Finance p.20



# Regards croisés



L'écoute, la prise en compte de difficultés, le souhait d'échanger avec une personne à même de trouver une solution est sans nul doute le plus apporté au client par la médiation.



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

Au 1<sup>er</sup> janvier 2010, BNP Paribas Personal Finance a décidé de se doter d'une médiation d'entreprise, une première pour les établissements de crédit spécialisés dans le crédit aux particuliers.

L'objectif fixé alors est double :

- proposer au client, en cas de difficultés persistantes, l'arbitrage par un tiers indépendant, et donc franchir une étape supplémentaire dans sa relation clients ;
- bénéficier d'un regard extérieur et donc potentiellement critique sur les pratiques et les process et donner ainsi matière à réflexion et à amélioration des dispositifs existants à chaque étape : accueil, offres, relations clients, communication.

Dans cette optique, il était indispensable que la médiation soit indépendante de l'entreprise. Mon indépendance est garantie selon les termes de la Charte de la médiation BNP Paribas Personal Finance, mais, au-delà, il est important de souligner que l'entreprise s'engage dans cette Charte à accepter et à mettre en œuvre les avis rendus ; que le client en revanche est bien sûr libre d'accepter ou de refuser.

Le client qui rencontre une difficulté avec BNP Paribas Personal Finance, et qui en fait part au service clients et consommateurs mais n'est pas satisfait de la réponse reçue, a donc désormais un interlocuteur supplémentaire et extérieur à l'entreprise.

Il est essentiel que le client mécontent ou désorienté m'identifie comme la personne qui pourra l'écouter et trouver une solution personnalisée, tout en jouant un rôle d'arbitre.

Cette première année de médiation a donc été un test déjà riche d'enseignements : 684 clients m'ont sollicitée, répartis entre crédit à la consommation (80 %) et crédit immobilier (20 %).

547 ont été réorientés vers les services compétents et 127 avis ont été rendus.

Les services que doivent saisir les clients avant d'être éligibles à la médiation faisant preuve, à l'évidence, d'une capacité réelle à rechercher une solution, les dossiers dont je suis saisie sont nécessairement plus complexes.

À l'issue de cette première année, 32 % des avis rendus étant purement explicatifs, et 80 % des courriers reçus relevant du service consommateurs, le constat que j'en tire est que les explications, la pédagogie, l'information aisément accessible et l'accompagnement des clients sont indispensables.

L'écoute, la prise en compte des difficultés, passagères ou non, le souhait d'échanger avec une personne attentive et à même de trouver une solution est sans nul doute, le plus apporté au client par la médiation.

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



Il était très important que notre entreprise mette en place un service de médiation indépendant et entièrement dédié à la satisfaction de ses propres clients.



**Isabelle Chevelard**  
Responsable France BNP Paribas Personal Finance  
(marque Cetelem)

La naissance de notre médiation d'entreprise en janvier 2010 s'inscrit dans le cadre de la politique de crédit responsable® de Cetelem. Cette politique se traduit d'abord dans les offres et les services que nous proposons à nos clients. La mise en place de bilans personnalisés systématiques, la possibilité de demander sans frais le report de mensualités pour apporter une respiration au budget de nos clients lorsque c'est nécessaire, sont d'autres exemples représentatifs. En matière de communication responsable, je pense par exemple à la diffusion annuelle de nos indicateurs de crédit responsable®, ou encore à notre site 100 % conseil [www.moncreditresponsable.com](http://www.moncreditresponsable.com).

Il était très important que notre entreprise mette en place un service de médiation indépendant, et entièrement dédié à la satisfaction de ses propres clients. Notre objectif était de nous assurer que le lien soit direct et immédiat entre les avis émis par une médiation, d'une part, et les actions de correction, voire de restructuration, imaginables sur le terrain, d'autre part. La médiation de Cetelem est le troisième maillon de notre chaîne d'accompagnement clients. Première étape, notre service clients répond tous les jours aux requêtes de centaines de personnes qui souhaitent bénéficier de leurs services contractuels comme le report de mensualités. Deuxième étape, notre service consommateurs écoute toutes celles et ceux qui souhaitent exprimer un mécontentement, si un réaménagement de créance

proposé par le service clients à leur demande n'est pas satisfaisant par exemple. Le travail de ce service fait l'objet de rapports mensuels très précis sur la nature et la résolution des réclamations qui nous permettent de piloter au dossier près notre politique de satisfaction clients. En proposant une médiation d'entreprise, Cetelem a souhaité donner à ses clients une opportunité supplémentaire d'exposer leur situation auprès d'une personnalité dont l'indépendance est garantie. Les conclusions de ce premier rapport de la Médiation Cetelem sont très claires : communication et pédagogie sont les principaux domaines dans lesquels nous devons continuer de nous améliorer. C'est en effet ce qui a le plus retenu notre attention : les réponses à près d'une saisine éligible sur trois sont purement didactiques, ce qui signifie que la médiatrice apporte une simple explication à la situation vécue par le client. Expliquer le calcul du capital restant dû en cas de remboursement anticipé par exemple. Et nous sommes conscients que la législation nous impose l'édition de documents parfois très complexes à appréhender. Le refus provoque également de nombreuses demandes d'explications de la part de nos clients qui perçoivent le crédit comme un droit. En effet, Cetelem refuse l'octroi d'un crédit dans 35 % des cas, quand la situation du client n'est pas estimée assez solide et risque de fragiliser son budget. Information et pédagogie sont deux des piliers de la loi Lagarde sur le crédit à la consommation, dont les



# Regards croisés



dernières mesures devraient être mises en place d'ici le début du mois de mai 2011 selon le calendrier législatif. Cette loi, qui s'annonce comme l'une des plus importantes de l'histoire du crédit à la consommation, a conforté nos initiatives en matière de communication et de transparence en impactant profondément la structure des offres de crédit, et en fixant des normes claires communes à tous les acteurs du secteur en matière de communication. Je profite de cette introduction pour remercier chaleureusement Marie-Pierre de la Gontrie dont la contribution à l'amélioration des services que nous rendons et des offres que nous proposons à nos clients est déterminante. J'espère que la lecture de ce rapport participera à la meilleure compréhension de notre métier.

## **Isabelle Chevelard**

Responsable France BNP Paribas Personal Finance  
(marque Cetelem)



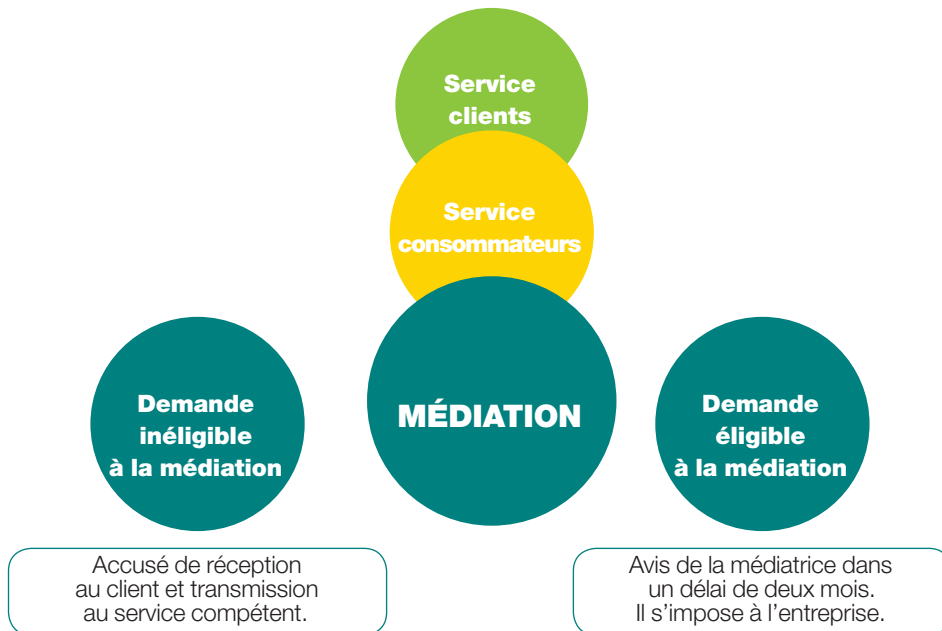
# Médiation, mode d'emploi

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 par la possibilité de saisir de toute question le service clients puis, en cas de problème plus complexe, le service consommateurs.

Ce n'est donc qu'ensuite que le client a la possibilité de saisir la médiation, par écrit.

## Étapes de la réclamation du client



La médiation comprend la médiatrice et deux assistantes à profil juridique qui instruisent les dossiers, assurent leur suivi, leur mise en application, et sont une interface entre le client, le prêteur, et les différents services de l'entreprise.

À l'arrivée du courrier du client, nous vérifions son éligibilité à la médiation en nous assurant que la demande ne relève pas de l'un des cas d'exclusion prévus par la Charte, notamment l'absence de saisine préalable du service consommateurs.

Lorsque le dossier est inéligible à la médiation, il est immédiatement orienté vers le service compétent.

Dès lors que la saisine est éligible, l'ensemble des documents, informations, textes et jurisprudence nécessaires à ma prise de décision sont réunis.

Mon avis est adressé au client dans un délai maximal de deux mois.



# Activité de la médiation

## 1 Examen des saisines

### → Nombre et répartition par sujets et par marques

684 clients ont saisi la médiation au cours de cette première année, soit en moyenne 57 par mois.  
137 saisines concernent un prêt immobilier, 547 un prêt à la consommation.

# 684

CLIENTS ONT SAISI  
LA MÉDIATION EN 2010.

	Prêts à la consommation	Prêts immobiliers
CETELEM	453	90
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE*	1	47
FACET	36	-
FIDEM	32	-
DOMOFINANCE	6	-
CRÉDIT MODERNE	3	-
NORRSKEN	1	-
PROJEO	5	-
DIVERS AUTRES	10	-
<b>TOTAL</b>	<b>547</b>	<b>137</b>

\* Concerne uniquement l'activité immobilière en B to B.

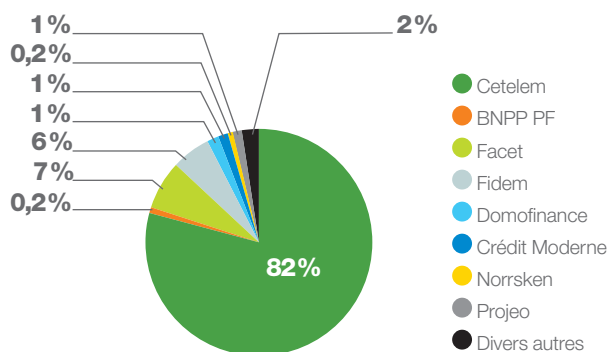




## Prêts à la consommation

### Répartition des saisines par marques

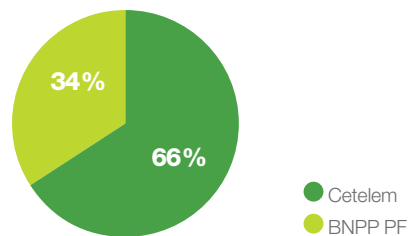
(en %)



## Prêts immobiliers

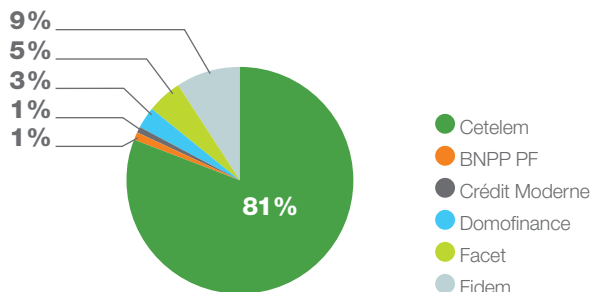
### Répartition des saisines par marques

(en %)



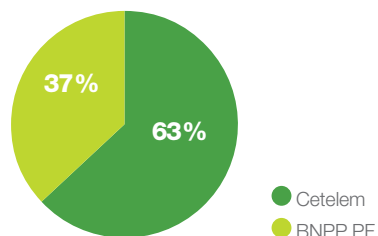
### Répartition des saisines éligibles par marques

(en %)



### Répartition des saisines éligibles par marques

(en %)



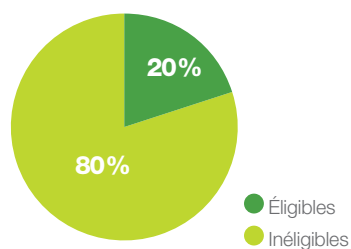
Chaque courrier est immédiatement examiné et fait l'objet d'un accusé de réception personnalisé, adressé au client dans les jours qui suivent. Lorsque la saisine n'entre pas dans le champ de compétence de la médiation, le client est informé de l'orientation de sa demande vers l'interlocuteur compétent et le courrier est directement transmis dans un souci 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.



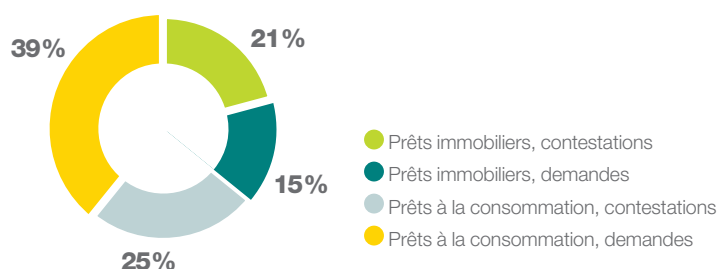
# Activité de la médiation



**Répartition éligibles/inéligibles**  
(en %)



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



En moyenne, et de manière constante, 20 % des saisines reçues sont éligibles à la médiation. Sur 684 saisines reçues en 2010, 137 se sont avérées éligibles et 547 inéligibles. Il est cependant évidemment important pour les 80 % de clients dont la saisine n'est pas éligible d'être efficacement orientés afin que leur demande puisse être rapidement prise en compte. On constate un plus grand besoin d'explications chez le client ayant contracté un crédit à la consommation.

## → Motifs d'inéligibilité à la médiation

Dans 76 % des cas, le motif d'inéligibilité provient de l'absence d'utilisation de recours internes, c'est-à-dire de saisine préalable du service consommateurs. Cela traduit le plus souvent la difficulté du client à identifier clairement l'interlocuteur compétent, même s'il est également vraisemblable que certains souhaitent ainsi « brûler les étapes », en s'adressant directement à la médiation. Certains de ces clients décident parfois de saisir également la direction de l'entreprise pour attirer davantage l'attention sur leur cas. 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 ». Dans les autres cas (24 %), 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 constitution d'avocat par l'une des parties à des fins contentieuses. Sont également inéligibles à la médiation, selon les termes de la Charte, les clients qui ont saisi la commission de surendettement des particuliers.

# 20%

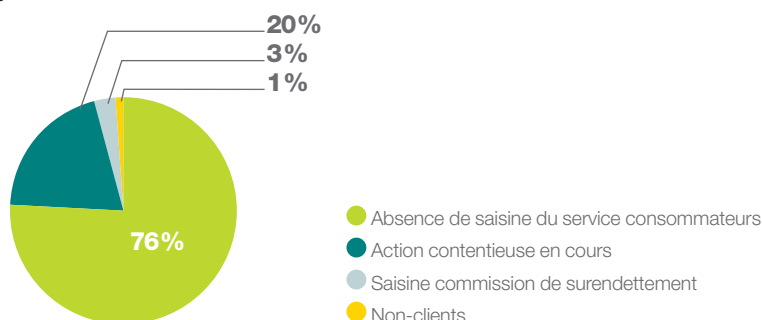
**DES SAISINES REÇUES SONT ÉLIGIBLES À LA MÉDIATION.**



On constate un grand besoin d'explications chez le client ayant contracté un crédit à la consommation.



**Motifs d'inéligibilité**  
(en %)



### → **Motifs des saisines éligibles à la médiation**

Ils peuvent être répartis en deux 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 de courriers reçus du prêteur, de décomptes ou de sommes réclamées. Souvent, le client ne comprend pas le calcul des capitaux restant dus en cas de remboursement anticipé total de son prêt, le calcul des intérêts dus au jour le jour, le montant des sommes réclamées en présence d'un ou plusieurs impayés, le calcul des pénalités de retard, les écritures figurant sur son relevé de compte, etc. Il peut s'agir d'une difficulté face aux termes de l'offre de prêt ou du fonctionnement de celui-ci. Nous sommes ici le plus souvent en présence de clients qui se trouvent déstabilisés lorsque le taux de leur prêt varie à la hausse, lorsque le capital s'amortit moins vite, leur mensualité ne couvrant que la couverture d'assurance et les intérêts du prêt, ceci alors même qu'une lecture attentive de leur contrat leur permettrait d'en comprendre le fonctionnement.

Plus rares sont les difficultés dues aux modifications de dénomination du prêteur qui, du fait d'évolutions de l'entreprise, ne sont pas comprises spontanément par le client. Certains clients éprouvent des difficultés à accepter le fait d'avoir souscrit leur prêt avec une société bien précise et de recevoir, quelques années plus tard, des courriers les informant que désormais leur prêteur a changé.

Ils manifestent alors leur mécontentement de ne pas avoir été consultés pour donner leur accord. Cela traduit leur attachement à leur prêteur initial et l'importance qu'ils accordent aux contrats qu'ils ont signés et qui les lient avec le prêteur qu'ils ont choisi et qui les a accompagnés dans leur projet.



# Activité de la médiation



Il peut arriver que les clients n'aient pas reçu d'information sur ce sujet et s'étonnent, en conséquence, de recevoir des courriers sous une nouvelle dénomination ou d'être relancés par une société avec laquelle ils n'ont pas contracté.

## • La manifestation d'une contestation

Quatre motifs principaux de contestation sont constatés.

### *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, voire une forme d'exaspération à l'égard du prêteur s'exprime. Il apparaît cependant dans un nombre significatif de courriers l'expression d'un ressenti désagréable lors des contacts avec le prêteur, notamment lors des phases délicates de recouvrement amiable.

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

### *Lors de la demande de prêt ou de la décision d'octroi*

La médiation est régulièrement sollicitée pour apporter une réponse suite au refus d'un prêt, dans des circonstances qui peuvent être diverses. Les médiateurs financiers n'ont généralement pas compétence sur ce point, le prêteur n'ayant pas, au regard de la législation, l'obligation de justifier sa décision. Pour autant, cette situation est difficilement acceptée et souvent mal vécue par les clients dans cette situation. Le prêt est fréquemment considéré comme un droit et le refus comme anormal. À ce titre, un refus de prêt est souvent ressenti par le client de manière plus profonde et personnelle, sentiment qui va bien au-delà de la conséquence strictement matérielle d'absence de financement. Dans ce contexte, la réponse de la médiation, indiquant que ces décisions relèvent de la seule politique du prêteur, ne peut satisfaire le client. Il a pu être évoqué par le client, dans quelques rares cas, un sentiment de discrimination dans ces circonstances, le client se sentant touché dans son honorabilité, dans sa crédibilité, dans son image. Le paradoxe apparent est que la médiation est également régulièrement saisie pour « manquement au devoir de mise en garde », et donc pour un octroi de crédit jugé excessif par le client.

Ces saisines proviennent alors souvent d'un tiers (parent, enfant, association) qui interpelle ainsi le prêteur. Dans ce champ se trouvent en particulier les « déçus de la défiscalisation » ou de l'opération immobilière. On connaît le principe : en application de tel ou tel dispositif incitatif à la construction immobilière, une personne peut investir dans le cadre d'une



Qu'il s'agisse de prêt à la consommation ou de prêt immobilier, apparaît souvent aux clients la nécessité ou l'opportunité d'en modifier le cours. 

vente en l'état futur d'achèvement. Ce projet est souvent financé au moyen d'un prêt dont le début du règlement des mensualités est différé, à charge pour les futurs loyers de compenser à due concurrence le coût des mensualités de remboursement. Les difficultés apparaissent notamment lorsque, les travaux prenant du retard, ou le bien ne se louant pas, ou les loyers étant inférieurs au montant espéré, le client a des difficultés à faire face à ses mensualités. Apparaît alors le reproche fait au prêteur de ne pas avoir alerté, voire empêché le client de contracter le prêt.

### **Au cours de la vie du prêt**

Qu'il s'agisse de prêt à la consommation ou de prêt immobilier, apparaît souvent aux clients la nécessité ou l'opportunité d'en modifier le cours. Ils peuvent par exemple souhaiter une renégociation à la baisse du taux du prêt, transformer leur prêt à taux variable en prêt à taux fixe, procéder à un remboursement anticipé partiel ou total, utiliser un ou des reports d'échéances, solliciter la modulation de leurs mensualités, regrouper l'ensemble de leurs encours en un seul prêt, etc. La complexité, voire la technicité, de la relation contractuelle donne alors lieu à des difficultés de compréhension, voire à des désaccords, sur le montant des capitaux restant dus, sur les informations figurant sur les relevés de compte, sur le calcul de révision des taux, sur les modalités de transformation de prêt à taux variable en prêt à taux fixe, comme sur le montant des indemnités de remboursement anticipé. Il ressort souvent que l'emprunteur n'a pas prêté une attention suffisante aux termes du contrat, dont il prend conscience tardivement des conséquences. Ceci peut expliquer que la médiation soit majoritairement saisie de demandes de réaménagement de créance (baisse de taux, des mensualités de remboursement) ou de remises de sommes contractuellement dues (indemnités de remboursement anticipé, total ou partiel). Je suis également amenée à être sollicitée par des clients en situation financière difficile, après avoir connu le deuil, la séparation, la perte de leur emploi, ou qui ont rencontré des problèmes graves de santé, des difficultés à vendre leur bien dans le cadre des prêts relais, et ne parviennent plus à régler l'intégralité de leurs mensualités. L'attente de ces personnes s'avère être encore plus grande et beaucoup plus impactante sur leur quotidien que celle des personnes qui demandent une révision de taux ou une transformation du taux variable en taux fixe, dans la perspective d'une optimisation de la gestion de leur patrimoine.

Dans l'ensemble des cas, je m'attache à rechercher systématiquement une solution, lorsque la situation le permet, et demande au prêteur un réaménagement personnalisé des sommes restant dues afin de permettre au client de faire face à ses difficultés. En matière d'indemnités de remboursement anticipé, il est à noter une certaine incompréhension du client quant à son calcul, sa légitimité, son importance qui peut varier de manière significative selon que le prêt relève de la loi du 13 juillet 1979 ou du secteur libre. Certains remboursements ont pour cause la vente du bien financé et il est parfois difficile

# 13%

**DES AVIS RENDUS  
EN CRÉDIT À LA  
CONSOMMATION  
CONCERNENT  
UN RÉAMÉNAGEMENT  
DU PRÊT.**



# Activité de la médiation



pour le client de comprendre que les circonstances de la vente ne suffisent pas pour bénéficier des exonérations prévues au contrat.

Dans tous les cas, à l'exception d'une erreur matérielle, la réclamation et le montant des indemnités de remboursement anticipé réclamé par le prêteur se sont avérés contractuellement et légalement justifiés. Cela induit donc de ma part des avis très didactiques et pédagogiques à destination des clients. Dans quelques rares cas, en raison des difficultés d'application des clauses d'exonération au regard de la situation concernée, il m'est arrivé de demander l'abandon par le prêteur d'une partie des indemnités prévues au contrat.

## ***Connexes à la vie du prêt, mais très sensibles pour le client, deux questions mobilisent souvent la médiation***

### **- L'inscription au FICP**

La législation sur les conséquences résultant d'échéances impayées impose de manière stricte et contraignante au prêteur l'obligation d'inscrire les coordonnées de l'emprunteur concerné sur le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

Pour autant, et bien que le client reçoive systématiquement un courrier d'alerte préalable l'informant de cette conséquence en l'absence de régularisation, ce « fichage » est largement incompris et surtout difficilement toléré, suscitant dès lors de nombreuses saisines. Dans la quasi-totalité des saisines, les inscriptions effectuées étaient justifiées. Et en cas de dysfonctionnement, j'ai fait procéder à une régularisation immédiate. Demeure la problématique délicate des homonymies pour laquelle il semble difficile de trouver une solution efficace.

### **- La couverture assurance**

Un nombre important de saisines porte enfin sur le refus de prise en charge par l'assurance contractée par le client lors de la conclusion du prêt, sur la durée et sur le délai de mise en œuvre.

Là encore, il apparaît que le client pense, de bonne foi, « être assuré » sans avoir porté une attention suffisante aux clauses d'exclusion notamment, et se trouve en difficulté lorsqu'il demande à en bénéficier.

Ces difficultés ne relèvent pas directement de la médiation, s'agissant d'organismes distincts, mais j'ai pris le parti d'œuvrer de la manière la plus efficace possible dans l'intérêt du client, pour faire face à ces situations, parfois dramatiques.

Un dialogue entrepris à l'initiative de la médiation avec le prêteur et l'assureur a parfois abouti à la résolution du litige ou à un consensus même si, pour les autres cas, les dispositions propres aux contrats d'assurance et leur application *stricto sensu* n'ont pas permis d'améliorer la situation du client ayant fait appel à la médiation.



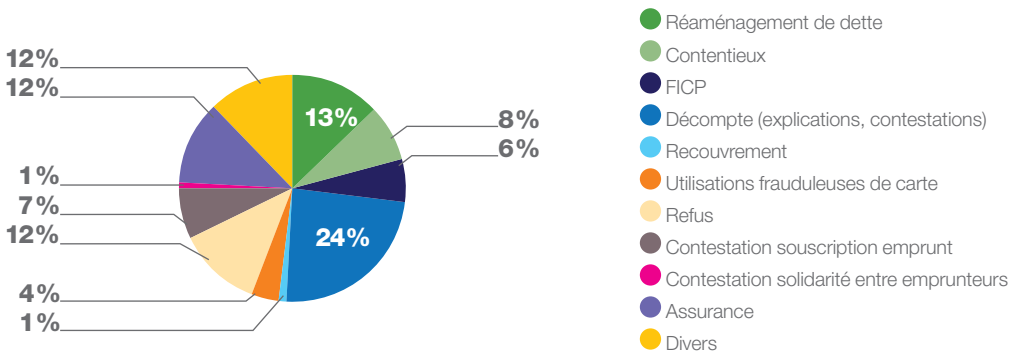
Les avis rendus s'appliquent à expliquer et à clarifier, voire à conseiller le client en difficulté. >>>

## 2 Avis rendus et décisions

### → Les motifs

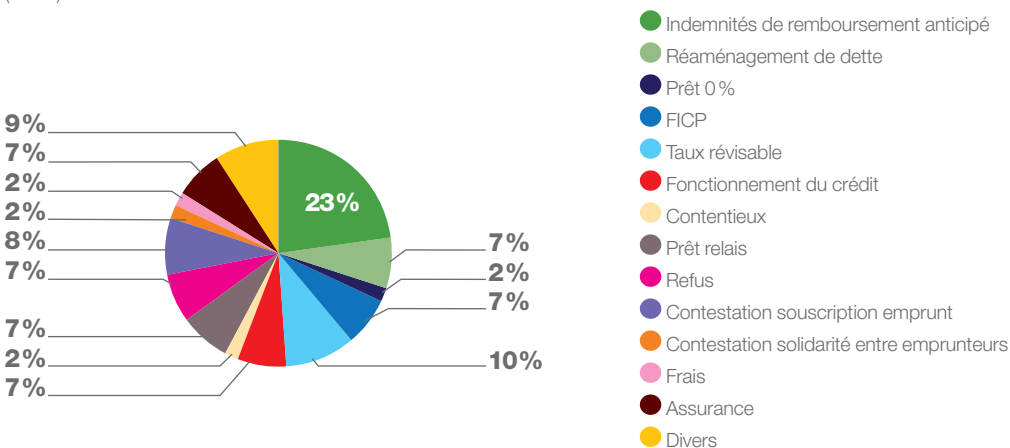
#### Motifs des avis rendus en crédit à la consommation

(en %)



#### Motifs des avis rendus en crédit immobilier

(en %)



# 127

AVIS ONT ÉTÉ  
RENDUS AU COURS  
DE L'ANNÉE 2010.



# Activité de la médiation



127 avis ont été rendus au cours de l'année 2010, dont 87 portent sur un crédit à la consommation et 40 sur un crédit immobilier.

La Charte indique que l'avis de la médiation doit intervenir dans un délai de deux mois maximum. Le délai de réponse est de 53 jours en moyenne, variant en fonction de la complexité de la question soulevée, ou de la difficulté à rassembler les informations nécessaires.

On peut relever que les saisines sont de plus en plus argumentées, le client se renseignant souvent de manière active et apportant ses arguments lors de la saisine.

Par ailleurs, le système de traitement des réclamations étant très structuré et développé au sein de BNP Paribas Personal Finance, les cas relevant de la médiation, après épuisement des recours internes, sont nécessairement plus complexes à résoudre.

## → Les caractéristiques des avis rendus

### **32 %, soit près d'un tiers des avis rendus, sont explicatifs ou didactiques**

et permettent de répondre à l'attente du client, sans que nécessairement une décision à incidence financière soit prise *stricto sensu*. Il s'agit de situations où le client ne comprend pas ou plus la situation contractuelle.

Il est important dans ce cas de procéder pas à pas pour expliquer de manière claire au client les éléments ayant amené à sa situation ; qu'il s'agisse des modalités de fonctionnement de son prêt, des motifs d'une inscription au FICP, d'un calcul de la somme restant due ou attendue à un moment donné dans la vie du prêt...

Les avis rendus s'appliquent à expliquer et à clarifier, voire à conseiller au client en difficulté une démarche qui correspond mieux à sa situation (demande de délai devant le tribunal d'instance, saisine de la commission de surendettement...)

Il est bien sûr difficile de savoir si ces explications ou ces conseils satisfont les clients, au moins pour partie.

Néanmoins, certains d'entre eux reviennent exprimer leur satisfaction d'avoir été conseillés, et surtout écoutés.

La proportion très importante de ce type d'avis souligne le besoin d'explications compréhensibles aisément et donc la nécessité pour le professionnel en contact avec le client de résister à l'usage d'un langage technique dont le client n'est pas familier.

### **45 % des avis rendus permettent de répondre favorablement au client.**

#### **Ces avis recouvrent deux catégories distinctes :**

- 15 % des avis rendus concernent des démarches diverses : obtention de documents spécifiques (attestations, retour de documents originaux...), de documentation, régularisation FICP, mais également des décisions à effets financiers positifs pour le client : obtention de délai de paiement, accord pour report exceptionnel de mensualités, allongement de la période d'anticipation, réaménagement...

# 32 %

**DES AVIS RENDUS  
SONT PUREMENT  
DIDACTIQUES.**

# 45 %

**DES AVIS RÉPONDENT  
FAVORABLEMENT  
(EN TOTALITÉ OU  
PARTIELLEMENT)  
AU CLIENT.**





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

- 30 % des avis favorables au client entraînent une remise totale ou partielle sur les sommes réclamées.

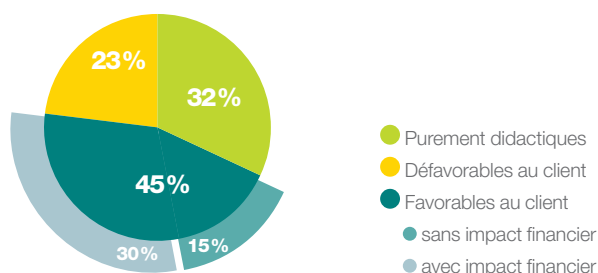
Les motifs retenus dans ce cas ont pu être un manque de clarté des termes de l'offre, une révision du montant des indemnités de remboursement anticipé, une discordance entre les documents remis à l'emprunteur, une absence d'explications fournies au client, la rétrocession de primes d'assurance indues, une absence de documents faisant foi, mais également une décision prise sur la base de l'équité lorsque la situation exceptionnelle du client le justifie...

### 23 % des avis rendus n'ont pas répondu favorablement à la demande du client.

Les avis ne retenant pas la demande du client sont fondés, pour une part, sur l'incompétence de la médiation sur un champ de l'activité (nature du produit, etc.) ou, pour une autre part, sur 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 à l'obligation de mise en garde, de la clarté de la législation...

#### Nature des avis rendus

(en %)



## 3 Suites données aux avis de la médiation

La caractéristique notable de cette médiation est que l'avis rendu s'impose à l'entreprise, sans bien sûr s'imposer au client qui reste toujours libre de l'accepter ou de le refuser.

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

À ce jour, j'ai pu constater que tous les avis rendus ont été rapidement mis en œuvre par l'entreprise.

Dans 12 % des cas, le client est revenu vers la médiation pour contester un avis défavorable ou insuffisamment favorable, demandant une justification, une explication supplémentaire ou, dans certains cas, soulevant un nouveau point de contestation.

Dans ce cas, un nouvel avis est adressé au client, lui apportant les explications complémentaires requises.



# Les circonstances à l'origine de la saisie 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.

La deuxième mission est d'identifier, au fil des dossiers dont je suis saisie, les éventuels dysfonctionnements pouvant exister ou 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, cinq circonstances ont pu être identifiées comme génératrices d'un différend entre le prêteur et le client.

## 1 La complexité des termes du contrat

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

On a vu précédemment que l'emprunteur a parfois tendance à porter insuffisamment attention à l'ensemble des clauses des documents par lesquels il s'engage au moment de la signature du prêt, et n'appréhende pas réellement leurs conséquences lorsque les difficultés surviennent.

Je pense plus particulièrement aux exclusions au titre de la couverture d'assurance, aux modalités de révision de taux, à la durée de la période de différé, etc.

Cette contradiction est sans nul doute difficile à résoudre, mais il est clair que le prêteur doit veiller à la meilleure compréhension possible de la part de son client.

Cette complexité est la cause des saisines concernant le fonctionnement du prêt, la variation des taux...

Le client a effectivement naturellement tendance à se référer au tableau d'amortissement remis à la conclusion du prêt, ce qui ne simplifie pas sa compréhension lorsque le montant ou la durée des mensualités de remboursement évoluent, en raison souvent de modifications qu'il a demandées, quand bien même il est précisé que le tableau d'amortissement est prévisionnel.

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., une réflexion sur une amélioration de la connaissance du client bénéficierait aux deux parties.

En effet, il s'avère parfois difficile d'expliquer à l'emprunteur sa situation et de convaincre de la validité des évolutions de montants réclamés lorsqu'une incompréhension ou une confusion entre l'ensemble des documents et informations en sa possession a pu avoir lieu.



## 2 La couverture assurance

Nombre de clients saisissent la médiation lorsqu'ils constatent, à la suite d'une difficulté de santé, ou professionnelle, que, contrairement à leur attente, le bénéfice de la prise en charge des mensualités par l'assurance qu'ils ont souscrite, leur est refusé.

Ces différends n'entrent pas, *stricto sensu*, dans le champ de cette médiation.

Pour autant, il me semble difficile de se désintéresser d'une difficulté rencontrée par un client, *a fortiori* lorsque l'assurance a été conclue simultanément, voire auprès d'une compagnie appartenant au même groupe que le prêteur.

Force est de constater le décalage réel entre la conviction du client et les modalités précises du contrat d'assurance, notamment concernant les exclusions ou la durée de la prise en charge.

Je suis systématiquement intervenue en vue d'obtenir un consensus entre les différents acteurs, comme indiqué précédemment.

Ces dialogues et consensus entre le prêteur et l'assureur ont abouti à un assouplissement de la rigueur des critères dans plusieurs cas. J'ai préconisé à l'entreprise une réflexion sur ce point.

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

Un nombre significatif de saisines de la médiation fait état d'explications insuffisantes, imprécises, ou mal comprises, lors de l'élaboration du dossier de prêt.

Il est certain que le client a tendance à faire confiance à son interlocuteur, mais il n'est pas exclu que les explications nécessaires ne soient pas toujours données de manière suffisamment claire.

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

Lorsque ces griefs apparaissent, même s'il est difficile d'en vérifier la réalité et les circonstances, j'en informe systématiquement le service concerné.

Sur ces deux aspects, une sensibilisation des équipes concernées a été suggérée.



# Les circonstances à l'origine de la saisie de la médiation

## 4 Cohabitation de process, contraintes informatiques, conservation des documents

Il s'est parfois avéré difficile, voire impossible, de retrouver les éléments matériels du dossier, il a pu également être constaté que la saisine de plusieurs services avait mené à une absence de prise en compte du problème posé.

En cas de défaillance imputable à l'entreprise, mes avis rendus ont été favorables au client.

## 5 Erreurs humaines

Enfin, et c'est inévitable, quelques différends trouvent leur cause dans une erreur purement humaine : erreur de traitement, perte de document...

Dans ces cas également, l'erreur constatée justifie l'avis rendu favorable au client.





# Les améliorations engagées en 2010

## 1 Informer le client de l'existence de la médiation

Au cours de cette première année d'existence de la médiation, mes préconisations ont essentiellement porté sur l'information du client de l'existence de ce nouveau dispositif de règlement des difficultés.

Cette information s'est mise en place par des canaux divers : communication dans les offres de prêt ainsi que sur les relevés de compte des prêts immobiliers, dans les mailings envoyés aux clients.

Une information spécifique sur les sites concernés a été engagée et devrait porter ses fruits dans les mois à venir. Ce sujet est primordial lorsqu'on constate que 80 % des saisines sont inéligibles à la médiation, en grande partie pour absence de saisine préalable du service consommateurs.

Il est vraisemblable que, comme relevé précédemment, le client en difficulté n'ait pas une vision claire de l'interlocuteur à même de prendre en compte sa question.

## 2 Conforter et formaliser les décisions d'octroi

Qu'il s'agisse de contestations de refus de prêt ou d'octroi, il est apparu utile de préconiser une formalisation écrite afin d'éviter les contestations ultérieures sur des dates ou sur des modalités lorsque le client abandonne son projet d'acquisition et souhaite récupérer son acompte.

J'ai demandé que soit mis en place au cours de l'année 2011 l'envoi au client d'un courrier attestant de sa demande de prêt.

## 3 Accroître la vigilance sur la qualité relationnelle

Plusieurs clients ayant fait part de leur mécontentement à la suite d'échanges téléphoniques avec des collaborateurs de l'entreprise, ce sujet a fait l'objet de rappels spécifiques.

## 4 Améliorer les circuits internes

Afin d'éviter les chevauchements de décision, une signalétique « médiation » a été créée dans le traitement interne du dossier. Ainsi, tout traitement d'un dossier par la médiation se fait désormais de manière cohérente, le service concerné suspendant le plus souvent sa décision dans l'attente de l'avis de la médiation. Enfin, les questions connexes – couverture assurance, recouvrement amiable, voire contentieux, etc. – font désormais l'objet d'un examen spécifique et croisé avec les services strictement compétents.



# Annexe

## Charte de la médiation

### BNP Paribas Personal Finance

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 dédié.

BNP Paribas Personal Finance a confié cette mission de médiation à une médiatrice, nommée pour deux ans.

Dépasant les prescriptions 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 dénommé « 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, lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée et que la réponse apportée par le service consommateurs 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.

#### **2** **Mission de la médiatrice**

La médiatrice est chargée de recommander des solutions aux différends ou aux litiges relatifs à la relation de l'établissement avec sa clientèle des personnes physiques agissant à titre non professionnel concernant les différends ou litiges précédemment définis au paragraphe I (Objet de la médiation) de la présente Charte.

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

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

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

La médiatrice est choisie par l'établissement en raison de sa compétence et de son impartialité. L'établissement a pris les mesures nécessaires pour garantir son indépendance. Les avis rendus par la médiatrice s'imposeront à l'établissement.



## 3 Règles de déontologie de la médiatrice

### 3.1. 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.

### 3.2. 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.

### 3.3. 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 Déroulement de la procédure de médiation

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

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

La saisine de la médiatrice doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française et par voie postale.

La médiatrice informe par écrit le client particulier et l'établissement de la recevabilité de sa saisine et rappelle que la durée maximale de la médiation est de deux mois à compter de la réception de la totalité des pièces nécessaires. Le traitement est oral ou 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 sans délai 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.



# Annexe Charte de la médiation BNP Paribas Personal Finance



## **5 Clôture de la procédure de médiation**

### **5.1. 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.

### **5.2. 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.





## **6 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.

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





**Marie-Pierre de la Gontrie**

Avocate  
Élue locale

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



