



Rapport 2014 de la médiatrice auprès de Cetelem



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE



Les marques



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE



Fidem

Partenaire Crédit de But

facet

Partenaire Financier de Conforama

NORRSKEN
Le crédit selon **IKEA**

PROJEO
finance vos projets

domofinance



Sommaire

Regards croisés

La médiation, mode d'emploi

L'activité de la médiation

Examen des saisines reçues

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

Avis rendus et décisions

- Les motifs
- Les caractéristiques des avis rendus

Suites données aux avis de la médiation

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

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

Le suivi des améliorations recommandées en 2013

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

Les améliorations engagées en 2014

- La communication sur le retour de la carte du partenaire en cas de résiliation du crédit à la consommation
- Les avis « simplifiés »
- 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
- La transposition de la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)

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. 22

p. 22

p. 22

p. 23

p. 23

p. 23

p. 24

p. 24

p. 24

p. 24

p. 25

p. 26

p. 26

p. 26

p. 26

p. 27

p. 27

p. 27

p. 28

p. 28





Regards croisés



Il faut sans relâche améliorer l'information du client lui permettant de saisir la médiation à bon escient.



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

La médiation de BNP Personal Finance a aujourd'hui 5 ans. Rappelons qu'elle s'adresse aux clients de plusieurs marques ou enseignes : Cetelem, Fidem, Facet, Norrskan, Crédit Moderne, Projeo, Domofinance, CMV Mediforce, et BNP Personal Finance.

Sa première mission consiste à proposer au client, en cas de désaccord persistant avec le prêteur, l'arbitrage d'un tiers indépendant dont l'avis s'impose ensuite au prêteur.

Cette démarche sans formalisme particulier et gratuite permet incontestablement de dénouer incompréhension, insatisfaction ou franc désaccord qui, indépendamment de l'aspect financier, très variable selon les cas, sont souvent mal vécus par le client.

Ceci permet de nourrir la deuxième mission de la médiation qui est d'apporter un regard extérieur sur les pratiques, les process, les documents remis au client, et donc de préconiser des améliorations allant dans le sens d'une plus grande clarté pour une meilleure compréhension entre le client et l'établissement.

On peut noter en 2014 l'installation de ce recours, avec un volume stable de saisines, tout en regrettant la part toujours trop importante de saisines inéligibles (non saisine préalable du service consommateurs, erreur d'interlocuteur, contentieux en cours, pour l'essentiel). Il faut donc sans relâche améliorer l'information du client lui permettant de saisir la médiation à bon escient.

Nous avons retrouvé en 2014 les motifs de saisines antérieurs : l'incompréhension qui se résout souvent par une

explication pédagogique et détaillée de la situation, la demande de réaménagement et une augmentation des réclamations portant sur les produits d'assurance ou les livrets d'épargne.

Comme en 2013, la part d'avis favorable en tout ou partie au client est importante, et traduit l'accent mis sur la recherche de solutions.

Il est clair que les clients qui se tournent vers la médiation n'engageraient pas nécessairement de procédure judiciaire, en raison soit du faible enjeu financier, soit de la complexité, et qu'en ce sens cette possibilité de recours gracieux répond à un besoin réel.

C'est pour cela qu'il était bienvenu de travailler en 2014 sur la saisine en ligne qui facilitera encore davantage les possibilités proposées au client insatisfait ou à la recherche d'explications.

Ce mode de saisine répond d'ailleurs à une des dispositions de la Directive Européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, qui va faire l'objet très prochainement d'une transposition en droit français.

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



Tous les avis rendus par la Médiatrice Marie-Pierre de la Gontrie ont été rapidement mis en œuvre par Cetelem.



Laurent David
Directeur général Délégué
de BNP Paribas Personal Finance

Il y a maintenant 5 ans, Cetelem innovait et reste encore aujourd'hui le seul établissement spécialisé à proposer, au travers de sa Médiation confiée à une personnalité indépendante, un tel dispositif de concertation permettant d'apporter une solution aux clients après que ceux-ci aient épuisé tous les recours internes. Cette initiative témoigne de notre volonté d'être « Plus responsables, ensemble », ce à chaque étape de la relation clients. Les conclusions de la présente édition du rapport de la Médiation Cetelem, en phase avec celles des exercices précédents, nourrissent les actions d'amélioration continue de nos services visant à accroître la satisfaction des clients.

En se positionnant comme « le partenaire des projets des clients », l'entreprise reste plus que jamais fidèle à ses valeurs de transparence, de simplicité, d'accessibilité et de responsabilité.

Dans un environnement réglementaire toujours aussi complexe, la transparence de l'information reste essentielle et une attente clé des clients qui veulent comprendre ce à quoi ils s'engagent. Nos actions en la matière ont été, une fois de plus, saluées par des tiers indépendants, notamment l'agence extra financière Vigeo Entreprise. En effet, le renouvellement de leur attestation en février 2015 sur le caractère responsable du crédit renouvelable Cetelem et de sa commercialisation souligne les progrès, permettant à l'item « clarté et compréhension des informations » de recevoir la note maximale.

Parce que tout le monde doit être égal face au crédit, Cetelem s'attache à concevoir des outils d'information et de gestion accessibles à tous, à élargir sa gamme

d'offres simples, réellement utiles pour répondre aux nouveaux besoins identifiés. Par exemple, l'offre « Je gère mon projet » a été créée pour financer un projet à moyen terme sur le principe de l'association d'un apport, d'une épargne avec un crédit. Elle s'inscrit dans le même esprit de planification des dépenses que l'offre « prêt réservé » qui permet de prévoir un financement six mois à l'avance. L'offre de prêt personnel développée spécifiquement pour répondre aux attentes des personnes en contrat à durée déterminée, qui représentent une proportion de plus en plus importante des salariés, vient d'être complétée par un service gratuit d'aide à la recherche d'emploi élaboré en collaboration avec Mondial Assistance.

Préserver l'accessibilité au crédit dans un environnement économique difficile – sujet régulièrement partagé lors de nos rencontres avec les associations de consommateurs, familiales et caritatives, les acteurs du monde politique et institutionnel – conforte Cetelem dans le choix de ses actions pour accompagner les clients dans la gestion de leur budget. À tous les stades de notre relation avec eux, 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. Ce souci constant de préserver l'équilibre budgétaire des clients se traduit aussi par le travail de pédagogie que Cetelem réalise au travers 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



Regards croisés



contenus pédagogiques ou intervient en co-animation aux côtés des associations partenaires pour former près de 10 000 jeunes adultes par an à la gestion de leur budget. Le site « jegeremesfinsdemois.com » donne aux internautes de bons principes de gestion de budget selon leur profil et propose des solutions pour les aider à faire face aux imprévus.

Nous sommes également présents sur les réseaux sociaux où les consommateurs viennent à la fois évoquer leurs difficultés, mais aussi chercher de plus en plus de réponses. Cetelem l'a compris depuis longtemps : c'est en amont que se prévient le surendettement, en identifiant les clients fragiles avant la survenance de leur premier impayé. Depuis 2011, nous avons lancé une démarche qui nous conduit à prendre contact chaque mois avec un millier de clients. Après un examen de leur situation, il s'avère qu'un client contacté sur deux est, sans le savoir, en situation de fragilité. Charge à nos conseillers d'élaborer avec eux des solutions pour un retour durable à l'équilibre budgétaire. Une telle procédure de détection précoce et d'accompagnement des difficultés financières est désormais généralisée à tous les établissements financiers, depuis le vote en juillet 2013 de la loi Moscovici de régulation bancaire, inspirée par cette initiative.

En plus d'une charte de bonne conduite mise à disposition des équipes en charge du recouvrement, nous disposons de nombreux baromètres clients pour nous mobiliser sur l'amélioration continue de nos processus afin de garantir la qualité de la relation avec le client. Cette veille, qui concerne aussi les clients passés par le service du recouvrement amiable a donné lieu à dix projets d'amélioration continue de l'efficacité visant à plus de satisfaction clients. Nous sommes allés plus loin en réalisant des visites mystères en magasin afin de se doter d'une enquête pérenne pour mesurer les pratiques commerciales de nos partenaires. L'originalité de cette démarche, mise en place avant même que la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes la réalise suite à la « loi Hamon », réside dans l'étude du parcours client complet depuis la souscription du contrat jusqu'à la rétractation par les clients mystères.

Le dispositif renforcé du traitement de la réclamation déployé depuis mai 2013, avec à la clé une qualification plus précise des réclamations, qu'elles soient écrites ou orales, s'est traduit par un important volet formation destiné aux collaborateurs, pour leur permettre de réagir au mieux quelle que soit la situation rencontrée.

Par ailleurs, la communauté des référents Qualité a pris son élan et permet de porter la voix du client en interne, au sein des différentes entités de l'entreprise. Cette voix du client est également écoutée depuis plus de 8 mois via la Communauté Cetelem & Vous, rassemblant environ 150 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.

Ces actions concrétisent notre volonté d'être au meilleur niveau, en garantissant le sérieux de nos pratiques sur toutes les étapes du traitement de la réclamation clients.

Tous les avis rendus par la Médiatrice Marie-Pierre de la Gontrie ont été rapidement mis en œuvre par l'entreprise, selon les engagements exprimés dans la Charte de la Médiation Cetelem.

Sa vigilance sur nos offres et la façon dont nous traitons les demandes du client nous permet chaque année de progresser et 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.

Laurent David

Directeur général Délégué
de BNP Paribas Personal Finance





Médiation, mode d'emploi



La médiation, mise en place maintenant depuis cinq ans, confirme répondre aux besoins des clients, et complète les différentes possibilités qui leur sont offertes en recherche d'une solution ou d'une réponse, lorsque, rencontrant une difficulté ou une insatisfaction, ils prennent contact avec le prêteur.

Pour rappel, la Charte de la médiation de BNP Paribas Personal Finance a évolué en septembre 2013, suite à la recommandation 2013-01 du Comité de la médiation bancaire du 30 avril 2013.

À ce titre, l'année 2014 constitue la première année de plein effet des précisions apportées sur mon champ de compétence dans le traitement des saisines pour lesquelles les clients requièrent mon intervention.

Les modalités de saisine de la médiation :

- **tout client peut saisir la médiation** dès lors qu'il n'est pas satisfait de la suite donnée à sa demande par les services compétents. BNP Paribas Personal Finance a en effet structuré sa relation clients via la possibilité de saisir de toute question le service clients, puis, en cas d'insatisfaction ou de réclamations, le service consommateurs. Enfin, si aucune solution n'a pu être trouvée par le service consommateurs, ou si la réponse de ce dernier ne donne pas satisfaction au client, ou encore en l'absence de réponse dans les deux mois, le client peut saisir gratuitement par courrier et par voie postale la médiation ;
- **la médiation rend un avis par écrit et par voie postale, dans un délai de deux mois maximum dès lors que le dossier est complet.**

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 contenue dans le guide d'accueil envoyé après la souscription d'un crédit renouvelable et, aussi, sur le relevé de compte mensuel envoyé aux titulaires d'un crédit renouvelable en cours de remboursement ;
- enfin, dans le courrier adressé par le service consommateurs, informant de la fin de sa mission dans le cas d'une réponse défavorable au client.

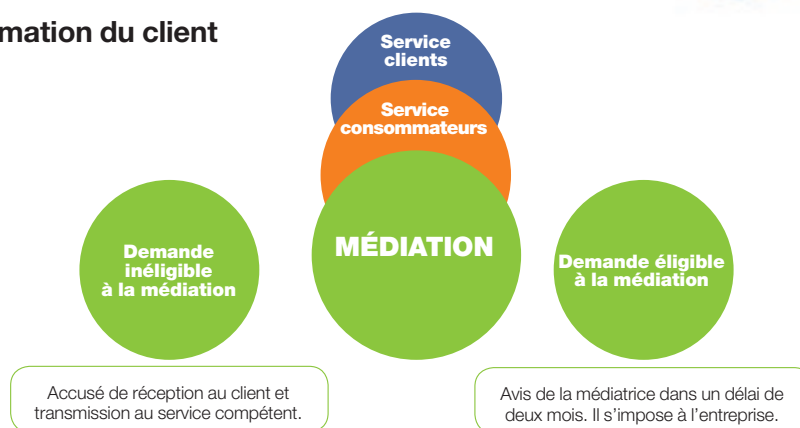




Médiation, mode d'emploi



Étapes de la réclamation du client



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

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 RIB, 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 leur traitement, sans nouvelle intervention à l'initiative du client, et un accusé de réception est envoyé au client l'informant de la transmission de sa demande au service compétent.

En 2014, le nombre encore important de ces demandes confirme la difficulté pour le client à identifier parmi les interlocuteurs (service clients, service consommateurs, médiation) celui à qui 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 est réuni. Mon avis est adressé au client par courrier, dans un délai de deux mois maximum, à compter de la complétude du dossier.



Activité de la médiation

1 Examen des saisines reçues

→ Nombre et répartition par sujets et par marques

- **2058 clients ont saisi la médiation (2023 clients en 2013, soit une progression de 1,7 %).**
- **Stabilisation des saisines sur cette année, avec une moyenne de 171 saisines par mois contre 168 en 2013:**
 - 290 saisines concernent un prêt immobilier (310 en 2013):
 - 55 saisines ont trait à des prêts Helvet Immo, soit 18,9 % contre 30 % en 2013,
 - rappel: ces prêts financés par un emprunt souscrit en francs suisses par le prêteur sur les marchés monétaires font l'objet d'un dispositif de médiation les rendant éligibles même en l'absence de saisine antérieure du service consommateurs, à l'exception des autres cas d'exclusion prévus dans la Charte;
 - 1 768 saisines concernent un prêt à la consommation (1 713 en 2013):
 - une progression limitée de 3,2 %, en rupture avec les progressions enregistrées les années précédentes (+ 45 % en 2013 et + 27 % en 2012).
- **La part des saisines pour un prêt à la consommation progresse et représente 86 % (84,7 % en 2013).**
- En revanche, la diminution des saisines pour un prêt immobilier semble se confirmer, leur part représentant 14 % contre 15,3 % en 2013 (18,5 % en 2012).
- **Parmi celles-ci, à noter que:**
 - pour 14 d'entre elles, c'est une association de consommateurs qui saisit la médiation, un chiffre en fort recul (65 en 2013). Cette tendance illustre à mon sens une meilleure appropriation par les clients du dispositif de médiation, ce que relève aussi le Comité de la médiation bancaire dans son bilan 2013. Dans ce cas, je réponds directement au client et, en parallèle, j'en informe l'association de consommateurs.
 - pour 15 d'entre elles, c'est l'avocat du client qui saisit la médiation, un chiffre stable par rapport à 2013 (12). 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.

	Prêts à la consommation	Prêts immobiliers
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE*	871	290
FACET	446	
FIDEM	359	
NORRSKEN	63	
DOMOFINANCE	15	
PROJEO	8	
DIVERS**	6	
TOTAL	1 768	290

2058

CLIENTS ONT SAISI
LA MÉDIATION EN 2014,
SOIT 1,7 % DE PLUS
QU'EN 2013.

* Soit Cetelem + 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.

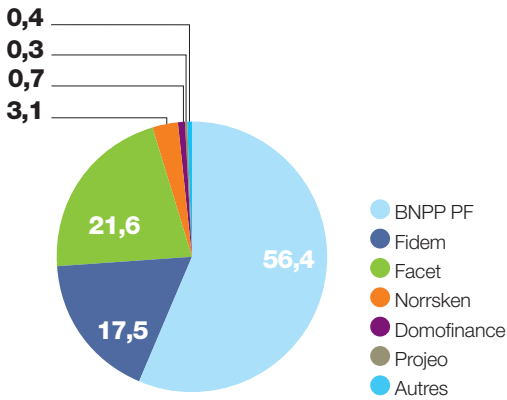


Activité de la médiation

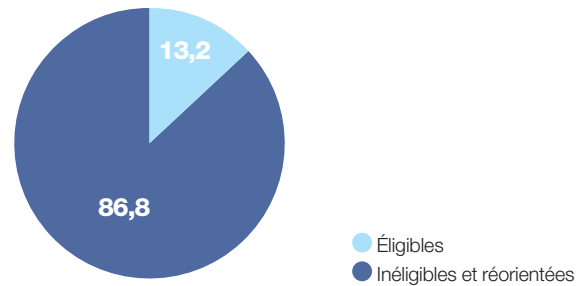


Le détail de la répartition des saisines

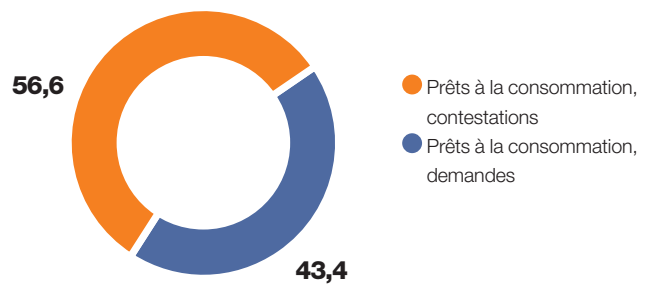
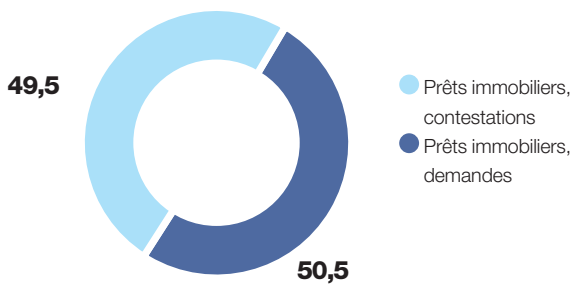
Répartition des saisines par marques
(en %)



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 %)





S'agissant du taux d'inéligibilité, l'année 2014 confirme une réalité qui existe depuis la création de la médiation en 2010, avec un taux qui augmente encore et s'établit à 86,8 % contre 85,5 % en 2013 (82 % en 2012).

Le taux d'éligibilité de 13,2 % qui en résulte m'interpelle, notamment au regard de l'analyse du Comité de la médiation bancaire qui relève, de son côté, un taux moyen d'admission des dossiers à hauteur de 31 % en 2013.

Il semble que cet écart soit lié à la différence de comptabilisation des saisines « réorientées ». En effet, parmi celles-ci, un grand nombre relève bien de mon champ de compétence, mais les recours internes n'ayant pas été épuisés, je les considère comme non éligibles, ce qui, toujours sur la base du bilan du Comité de la médiation bancaire, ne semble pas être le cas de tous les médiateurs.

À ce titre, je constate que les précisions apportées en septembre 2013 sur mon champ de compétence dit « au fond » n'ont pas, en 2014, permis d'améliorer cette tendance.

L'incompétence procédurale reste la principale raison expliquant cette situation.

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

- 62 % en crédit immobilier (48,4 % en 2013) ;
- 91 % en crédit à la consommation (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, en 2014 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, des 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, ce que relève aussi le Comité de la médiation bancaire dans son bilan 2013.

Certains clients me mettent en copie de leurs courriers de contestation adressés aux services de l'entreprise. En 2014, au regard du nombre de ces courriers, j'ai décidé de modifier leur traitement. En effet, alors qu'ils étaient traités comme une saisine inéligible (accusé de réception de la demande au client et transmission au service concerné), désormais, il est adressé 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 par mon secrétariat pour vérifier la juste application de la Charte de la médiation BNP Paribas et identifier une extension possible de l'éligibilité pour certaines réclamations.

Les résultats montrent que l'extension de l'éligibilité pourrait s'opérer sur des litiges pour lesquels la réitération des demandes clients est avérée, et cela, sans que la solution ou une réponse ne soient apportées aux clients.

Toutefois, il s'agit de réclamations ou de litiges traités uniquement au niveau du service clients de l'établissement, sans que le service consommateurs soit intervenu. Les recours internes, là encore, ne sont donc pas épuisés.

→ 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 consommateurs, dans 47,3 % des cas (52 % en 2013, 61 % en 2012).

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

Des demandes de simple gestion relevant du service clients restent le deuxième motif d'inéligibilité, avec un taux constant de 29 % par rapport à 2013.

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

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

Dans les autres cas, 23,7 % (19 % pour 2013 et 27 % en 2012), le motif d'inéligibilité à la médiation se fonde sur les cas



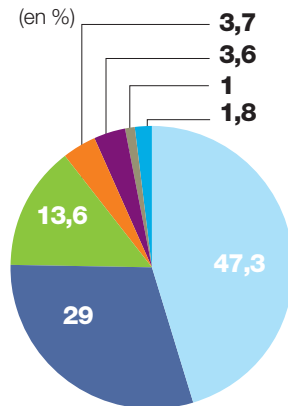
Activité de la médiation



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 édictées 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 %)



- Absence de saisine du service consommateurs
- Réorientation vers le bon interlocuteur (service clients, etc.)
- Action contentieuse en cours
- Surendettement
- Litige déjà traité
- Hors Charte (refus de crédit)
- Non-clients

• Les cinq principaux motifs de réclamation des saisines inéligibles

En crédit immobilier :

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

En crédit à la consommation :

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





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

• **La cotisation au programme fidélité :** pour rappel, les sociétés Fidem en 2012 et Facet en 2013 ont décidé de mettre en place une cotisation pour l'adhésion au programme de fidélité lié à la carte du partenaire, et qui n'était pas perçue jusque-là pour les clients inactifs.

Cependant, contrairement aux deux années précédentes (*voir mes rapports 2012 et 2013*), les réclamations identifiées sous ce motif ne concernent pas cette modification.

Il s'agit de clients qui ont résilié leur crédit renouvelable en 2013, 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 2014 était due et devait être prélevée. C'est ce prélèvement qui a fait l'objet des réclamations que j'ai reçues.

• **Le traitement du dossier :** ces demandes rejoignent les conclusions citées plus haut de l'examen approfondi des saisines reçues effectué par mon secrétariat. Le client conteste l'absence de réponse à ses différents appels téléphoniques et courriers aux services du prêteur. Mais, ces demandes peuvent relever aussi de l'application par le prêteur de clauses contractuelles jugées par les clients comme trop strictes, sans prise en compte parfois de leur situation personnelle particulière.

• **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, etc. 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.

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 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.

→ 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, dont le nombre de pages a augmenté, suite à la loi réformant le crédit à la consommation, dite « loi Lagarde », complétée cette année par la « loi Hamon » (loi du 17 mars 2014). Mais aussi, cette incompréhension 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. Ceci le plus souvent 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, le plus souvent, le client n'est pas familier de ces sujets.

• La manifestation d'une contestation

1 – Dans la relation commerciale

La saisine de la médiation intervenant lorsque les voies de recours interne 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 est aggravé par la liquidation judiciaire de l'entrepreneur en charge de la prestation de services et, dans ce cas, le client se retourne tardivement vers l'établissement prêteur.

2 – Au cours de la vie du prêt

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

La complexité, voire la technicité, de la relation contractuelle donne alors lieu à des difficultés de compréhension, voire à des désaccords, sur le montant des sommes restant dues, sur les informations figurant sur les relevés de compte, sur le calcul de révision des taux, sur les modalités de transformation 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 en 2013, j'ai été en 2014 fortement 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 difficultés par rapport aux loyers non perçus dans le cadre d'un investissement locatif.





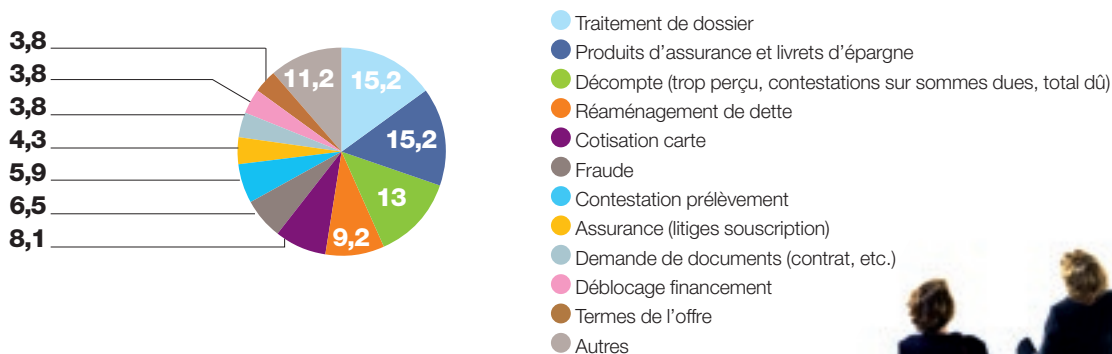
L'attente de ces personnes s'avère encore plus grande et beaucoup plus impactante sur leur quotidien que celle des personnes qui demandent une révision de taux ou une transformation du taux variable en taux fixe, dans la perspective d'une optimisation de la gestion de leur patrimoine. À ce titre, je priorise le traitement de ces dossiers et je travaille de manière très étroite avec le service de l'établissement dédié à ces clients en situation de fragilité, ainsi qu'avec le service de recouvrement amiable. 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 – 191 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 des contestations concernant le traitement des dossiers, dont je notais l'apparition l'année dernière, arrive en premier motif cette année (15,2 % contre 11 % en 2013) à égalité avec les produits d'assurance et livrets d'épargne.

La part de ce deuxième motif de contestations, motif développé sous la thématique du crédit à la consommation, s'est stabilisée : 15,2 % contre 15,6 % en 2013 et 3,3 % en 2012, ceci, malgré un dispositif de traitement de ces réclamations mis en place par le prêteur.

Celle relative aux demandes de réaménagement diminue nettement (9,2 % contre 14,7 % en 2013 et 6 % en 2012).

En revanche, je note la forte progression de la part des contestations relatives à la cotisation de la carte (8,1 % contre 3,7 % en 2013 et 4 % en 2012).

La part du nombre d'avis concernant les décomptes (trop-perçus, explications sur relevé de compte, sommes dues, etc.), elle, semble se stabiliser en 2014 (13 % contre 11 % des avis en 2013 et contre 27,3 % en 2012).

Enfin, alors que la part des contestations relatives à l'assurance (4,3 % contre 6,4 % en 2013 et 11,3 % en 2012) a baissé 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 a augmenté (6,5 % contre 4,6 % en 2013 et 2,6 % en 2012).

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

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

À noter cette année que les réclamations relatives au traitement du dossier, aux produits d'assurance et aux livrets d'épargne arrivent en tête à égalité des motifs de mes avis.

1 - Les réclamations relatives au traitement du dossier

Ces réclamations recouvrent toujours des demandes du client qu'il estime non satisfaites et son 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 aussi des réponses inappropriées. 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.

Il peut s'agir aussi de dysfonctionnements informatiques dans la gestion comptable du dossier du client (mauvaise imputation ou absence d'enregistrement d'un règlement, etc.), suivis de facturation d'incidents de paiement et associés à une absence d'explications au client.

Ce motif recouvre aussi les saisines relatives au comportement des services du prêteur lors de relances téléphoniques, notamment lors des phases de recouvrement amiable. Je transmets systématiquement les observations et le témoignage du client au responsable du service concerné, afin que ce dernier vérifie le respect par les collaborateurs de l'entreprise de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation, signé le 15 décembre 2006 entre l'Association des sociétés financières et les organisations de consommateurs.

363

AVIS ONT ÉTÉ
RENDUS AU COURS
DE L'ANNÉE 2014.



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 voit 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.

1 bis - 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 d'un livret d'épargne proposé avec un taux promotionnel sur une période donnée et dont les versements peuvent se faire par chèque ou virement à l'ouverture du livret d'épargne, puis par versements réguliers ou non au cours de la vie du contrat.

Au regard du nombre de réclamations concernant ce produit en 2013, du fait de l'ouverture de sa commercialisation en ligne sur le site cetelem.fr, l'établissement financier a mis en place en septembre 2013 un dispositif afin de proposer des solutions adaptées.

Je constate en 2014 que, suite à la mise en place de ce dispositif spécifique, de réels progrès ont été faits, notamment concernant l'information du client sur les délais de traitement de sa demande, et les dossiers que j'ai eu à traiter ont concerné des dysfonctionnements ponctuels qui augmentaient ces délais de traitement du dossier.

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 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 réponses concrètes immédiates 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.



Activité de la médiation



2 - 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 pas 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 ;
- 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.

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 un réaménagement de créance antérieurement, 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 concernent une baisse des mensualités du crédit. Certains 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 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 retard 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 de certains 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 leur préconiser de saisir une commission de surendettement.

4 - 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 en 2013, mais qui n'ont pas restitué 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 pour 2014 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 la leur redemande et refuse de faire droit à leur demande de remboursement.



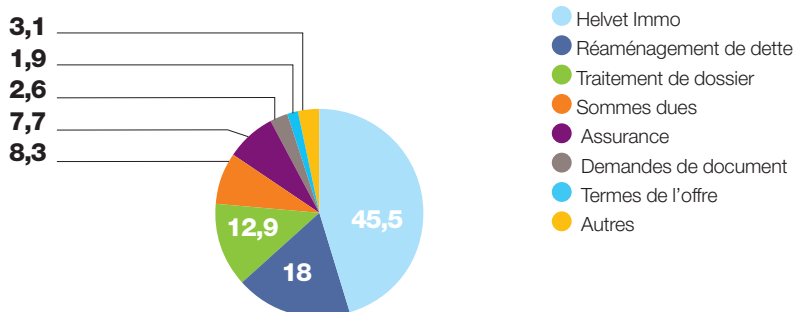
Au regard du nombre de ces contestations, j'ai demandé une modification du courrier adressé au client au niveau du paragraphe relatif à la restitution de la carte, afin de clarifier l'information communiquée.

5 - Les fraudes

Il s'agit dans la majorité des cas de fraudes à la carte. Le client conteste le refus de prise en charge par les services du prêteur de retraits dans des distributeurs automatiques et/ou d'achats en magasin qu'il indique avoir été effectués frauduleusement suite à l'absence de réception de la carte et de son code confidentiel, ou suite au vol de sa carte.

Motifs des avis rendus en crédit immobilier - 172 avis

(en %)



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

Cette année encore, je constate une baisse des avis rendus concernant le prêt dit « Helvet Immo », 45,5 % contre 61,1 % en 2013 et 68,5 % en 2012, mais celui-ci reste le premier motif pour lequel je suis saisie en crédit immobilier.

Le motif réaménagement, continue sa progression (18 % contre 10,4 % en 2013 et 7,9 % en 2012), ainsi que le motif « traitement du dossier » (12,9 % contre 6 % en 2013 et 2,4 % en 2012).

En revanche, le motif « sommes dues » se stabilise à 8,3 % contre 8,2 % en 2013 et 3,1 % en 2012.

Pour terminer, le motif « assurance » (7,7 % contre 4,5 % en 2013 et 5,4 % en 2012) remplace, à la cinquième place, le motif « remboursement par anticipation » qui cette année compte tenu de sa faible volumétrie, rejoint l'ensemble « autres ».

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

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

363

AVIS ONT ÉTÉ
RENDUS AU COURS
DE L'ANNÉE 2014.



Activité de la médiation



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 à 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 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'ai examiné ces demandes.

En 2014, 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 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 terme s'améliorer.



3 - 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.

4 - 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 qu'au regard de situations compliquées ils me demandent d'examiner en équité.

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 défaut de conseil de l'établissement en sa qualité d'intermédiaire d'assurance que certains clients évoquent, le plus souvent en adhérence avec un refus de prise en charge pour lequel, conformément à la Charte, je ne suis pas compétente.

→ Les caractéristiques des avis rendus

363 avis ont été rendus au cours de l'année 2014, dont 191 portent sur un crédit à la consommation et 172 sur un crédit immobilier.

72 % des avis répondent favorablement au client (en totalité ou partiellement) contre 75,7 % en 2013 et 58,7 % en 2012 :

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

72%

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

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.



Activité de la médiation

72 % des avis rendus permettent de répondre favorablement, en totalité ou partiellement, au client.

Cette légère baisse s'explique par la progression des avis défavorables. Toutefois, je remarque qu'il s'est opéré un transfert des avis partiellement favorables vers des avis totalement favorables au client.

Cette baisse s'explique en partie par la baisse des saisines sur le prêt Helvet Immo (pour rappel 55 saisines cette année, contre 93 en 2013).

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, 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...), 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.

25,3 % 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.

2,7 % 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 de lui expliquer pas à pas les opérations qui se sont succédées 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'attachent à être didactiques : ils ont abouti, après étude, à une proposition faite au client dans 66,2 % des cas.

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 2014, l'option de changement de monnaie était en retrait par rapport à 2013.

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.

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

Les délais

En 2014, le délai de réponse est de 52 jours en moyenne (47 jours en 2013, 66 jours en 2012).

Les délais les plus longs concernent des dossiers complexes qui nécessitent parfois une nouvelle étude de la part du prêteur, surtout en crédit immobilier, ou des recherches particulières auprès de partenaires de l'établissement ou de plusieurs services de l'établissement concernés par le dossier.

Par ailleurs, 45,8 % des avis ont été rendus dans un délai de deux mois contre 73 % en 2013 et 46,6 % en 2012.

Ce délai de réponse s'explique par la hausse des volumes des saisines éligibles en crédit à la consommation.

L'évolution de ce délai de réponse est aussi le résultat d'une plus forte concentration des saisines éligibles sur le premier semestre.

Sur le dernier trimestre, une évolution plus favorable s'est dessinée avec un délai moyen de 38 jours, suite à un renforcement de mon secrétariat.

Cependant, au regard du nombre croissant des saisines, des dossiers inéligibles et du temps consacré à leur traitement (réorientation systématique et immédiate vers le service dédié, accompagnée 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 conditions de l'avis sont toujours appliquées, après une vérification systématique effectuée par mon secrétariat.

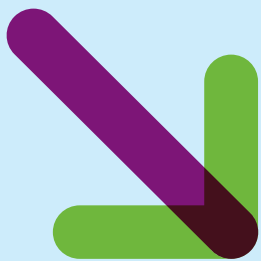
La teneur de l'avis est, dès sa notification par courrier au client, transmise au service concerné pour mise en application.

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 en 2013, l'année 2014 a été marquée par une progression de clients revenant vers la médiation pour contester un avis défavorable ou insuffisamment favorable à leurs yeux, demandant une justification, une explication supplémentaire, 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 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 au client, favorable ou non, cinq circonstances sont génératrices d'un différend entre le prêteur et le client.

Les modifications marginales de mon périmètre de compétence intervenues en septembre 2013 n'ont pas entraîné de changements sensibles sur les circonstances à l'origine de la saisine de la médiation, sur l'année 2014.

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 lire 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

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

En effet, ces primes étant parfois incluses dans le montant de la mensualité du crédit et le client



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

Sur les livrets d’épargne, comme évoqué plus haut, le dispositif spécifique de suivi de ces réclamations mis en place par l’établissement a continué à porter ses fruits. Toutefois, le sujet de la date de prise en compte pour le calcul des quinzaines d’intérêt reste une source de litige.

3 L’information du client sur le traitement des demandes

Comme en 2013, il m’arrive souvent de constater que le client m’écrit, alors que son litige a été entre-temps résolu par les services internes de l’entreprise mais qu’il n’en a pas été informé. Ceci reste un axe d’amélioration sur lequel l’établissement travaille sur la base des enseignements issus des baromètres réclamations biannuels.

4 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 jugés 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.

5 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 2013

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

Cet axe d'amélioration est lié à celui de l'optimisation des circuits internes engagé en 2012 avec la création d'un poste de responsable qualité et un poste de responsable de la protection des intérêts clients, et avec la création en 2013 d'une liste de référents qualité au sein de toutes les lignes métier et de chaque centre de relation clients, afin d'accélérer le traitement des réclamations et de veiller au suivi de mes avis.

Ainsi a été mise en place une procédure « d'escalade » : lorsque, dans un dossier, apparaît la réitération d'une demande ou d'une contestation, cette dernière est prise en charge par le référent qualité. Par ailleurs, désormais ces référents qualité sont mes interlocuteurs privilégiés.

2 Communication avec les associations de consommateurs

La réunion annuelle institutionnalisée au cours de laquelle je présente le rapport d'activité de la médiation BNP Paribas Personal Finance à des associations de consommateurs, familiales, caritatives, acteurs sociaux, représentants du Comité de la médiation bancaire constitue un moment d'échanges pour expliquer cette médiation d'entreprise.

3 Lancement du projet de saisines en ligne

Ce projet répond à mon souhait d'offrir au client un canal supplémentaire, plus simple pour me saisir, mais doit 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 ;
- permettre au client de joindre des pièces à sa demande.

En 2014, la phase d'étude et de conception du projet a été lancée. Mais la prochaine transposition en droit français d'une directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, dite « RELC », qui prévoit entre autres une procédure de saisine accessible en ligne, devant intervenir au plus tard le 9 juillet 2015, il m'est apparu souhaitable d'attendre cette transposition afin de répondre précisément et complètement aux exigences de ce nouveau texte.



4 Diminution du taux des saisines non éligibles

Malgré la refonte en juillet 2014 de la communication sur le parcours Client Réclamation effectuée par l'établissement afin que les clients puissent mieux appréhender les différents niveaux de recours internes avant de saisir la médiation, je constate que le taux d'inéligibilité des saisines a encore augmenté cette année.

À l'instar du Comité de la médiation bancaire dans son rapport 2013, il me semble que, malgré cette clarification, le taux élevé des saisines non éligibles peut s'expliquer par la banalisation du recours à la médiation, qui est devenu pour le client un recours naturel. Dès lors qu'il est confronté à une quelconque difficulté, il saisit directement et en première intention la médiation, en ignorant les recours internes mis à sa disposition par l'établissement.

Paradoxalement, la saisine directe de la médiation peut être analysée comme une conséquence d'une bonne connaissance par les clients de l'existence de cette instance. Le baromètre réclamations effectué deux fois par l'établissement montre que les clients disent, à 72 %, avoir obtenu facilement mes coordonnées.





Les améliorations engagées en 2014

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

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'ai demandé une clarification de la communication relative au retour de la carte dans ces courriers.

En effet, cette étude a montré que cette communication n'est pas suffisante pour expliquer au client qu'en cas de non-retour de cette carte à l'établissement, et cela même après que la résiliation de son crédit renouvelable a été effectuée, il reste redevable de cette cotisation annuelle jusqu'à l'expiration de la date de validité de la carte.

2 Les avis « simplifiés »

Après étude approfondie des courriers de saisines par mon secrétariat, au regard du nombre de dossiers dans lesquels apparaissait une réitération de demandes simples auprès du service clients sans qu'aucune solution ou réponse ne soit apportée, j'ai constaté que, dans un certain nombre de ces dossiers, l'absence de solution résultait d'un dysfonctionnement ponctuel dans le traitement du dossier.

Dans un but de satisfaction du client, j'ai décidé de rendre ces dossiers éligibles, d'intervenir auprès du référent qualité du service concerné afin de résoudre le dysfonctionnement, et cela même le plus souvent quand les recours internes n'ont pas été épuisés. Dans ce cas, je rends un avis que je qualifie d'avis « simplifié », compte tenu de la nature de la réclamation.

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

Concernant la fiscalité de l'épargne, il s'est avéré qu'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, a 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'ai 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 en 2014.

Par ailleurs, en cas de refus d'ouverture d'un compte épargne, j'ai demandé qu'un courrier accompagnant le refus soit désormais adressé au client avec le retour de son chèque de versement initial.

Concernant la problématique de la date de prise en compte pour le calcul des intérêts, en particulier lorsque la souscription du livret s'effectue lors d'une période de taux promotionnel et en ligne sur le site de l'établissement, celui-ci a décidé de prendre en compte la date de mise en instance sur le site.

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

En application de l'une des recommandations de 2012, progressivement, tous les produits d'assurance de la gamme commercialisée par l'établissement feront l'objet d'une optimisation du parcours client, dont l'objectif sera de donner des informations à chaque étape clé, comme l'envoi d'une notification de confirmation de la souscription par SMS ou encore l'envoi dans le guide d'accueil d'une carte à destination des ayants droit de l'assuré.

5 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 prêteur a mis en place une procédure de suspension automatique des 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 du prêteur, ce qui est source d'incompréhension et de contestation de la part des clients confrontés à des difficultés financières.

Par ailleurs, l'information communiquée dans les relevés de compte du crédit renouvelable et dans les courriers adressés au client peut également prêter à confusion.

Deux axes d'amélioration ont été envisagés :

- concernant la lisibilité et la clarté de l'information communiquée au client sur cette procédure ;
- concernant l'information et la formation des collaborateurs en charge du recouvrement amiable lors de la reprise de contact avec ces clients.

6 La transposition de la directive européenne relatives aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (RELC)

Cette transposition va, au-delà de la saisine en ligne évoquée plus haut, instaurer des obligations spécifiques incombant aux médiations d'entreprise soumises à quatre exigences supplémentaires :

- être désignées 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 vacance de trois ans avant d'occuper une fonction au sein de l'entreprise.

À ce titre, je travaille avec les services internes de l'entreprise pour anticiper, avant la promulgation du texte au plus tard le 9 juillet 2015 pour une mise en œuvre à la date butoir du 9 janvier 2016, les impacts et les améliorations à préparer.



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.

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.



Annexe

Charte de la médiation

BNP Paribas Personal Finance

de la Clientèle des Particuliers



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





Marie-Pierre de la Gontrie

Avocate

Élue locale

Médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance

Contact:

La médiatrice auprès de

BNP Paribas Personal Finance

ACI FCL 9065 – 92595 Levallois-Perret Cedex



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE

Avril 2015