



Rapport 2017 **de la médiatrice** **auprès de BNP Paribas** **Personal Finance**





Sommaire

Avant-propos

Catherine Vautrin
Médiatrice auprès du Groupe BNP Paribas Personal Finance

p. 02



Médiation, mode d'emploi

p. 04

Activité de la médiation

p. 07

Examen des saisines reçues

- Nombre et répartition par marques
- Les motifs d'inéligibilité à la médiation
- Les deux grandes catégories des origines des réclamations reçues à la médiation

p. 07

p. 07

p. 10

p. 12

Les saisines éligibles

- Crédit à la consommation
- Crédit immobilier

p. 13

p. 13

p. 16

Le suivi des améliorations recommandées

p. 20



Les faits marquants de 2017

p. 21

Annexe

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

p. 23

p. 23





Avant-propos



Le dispositif de médiation, c'est aussi un outil d'amélioration de la qualité des pratiques de l'établissement.



Catherine Vautrin
Médiatrice auprès
du Groupe BNP Paribas Personal Finance



Au moment où je prends mes fonctions de médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance, il convient de rendre le rapport annuel 2017. Marie-Pierre de la Gontrie, qui a exercé cette mission de 2010 à 2017, est désormais élue au Parlement, et c'est dans ce contexte que je suis conduite à lui succéder.

Le législateur a souhaité renforcer les conditions du statut du médiateur avec l'objectif de garantir l'impartialité et la qualité du processus de médiation. C'est précisément ce qui nous anime avec l'équipe des cinq personnes de la médiation de BNP Personal Finance, dont je veux souligner l'implication et le dynamisme : entendre et comprendre la demande du client, l'analyser en toute indépendance pour apporter la solution la plus juste possible.

Au quotidien, nous chercherons à améliorer l'information et les pratiques existantes, pour accroître la confiance des consommateurs qui envisagent de nous saisir. Nous avons à cœur de respecter les délais de traitement, d'examiner avec rigueur la recevabilité des dossiers, d'assurer l'efficacité procédurale des interventions, tout en conservant une certaine souplesse, gage de qualité.

La médiation est en constante évolution pour s'adapter au contexte réglementaire, par exemple le Règlement Général sur la Protection des Données. Elle agit en toute indépendance et l'établissement s'engage à appliquer systématiquement ses décisions. Une médiation, c'est aussi un outil d'amélioration de la qualité des pratiques de l'établissement.

Catherine Vautrin
Médiatrice auprès
du Groupe BNP Paribas Personal Finance





Médiation, mode d'emploi



La médiation, instaurée en 2010 au sein du groupe BNP Paribas Personal Finance, confirme répondre aux besoins des clients, et complète les différentes possibilités qui leur sont offertes en recherche d'une solution ou d'une réponse, lorsque rencontrant une difficulté ou une insatisfaction, ils prennent contact avec le prêteur.

Cette médiation est, depuis l'origine, encadrée par les dispositions de la charte de la médiation de l'entreprise, communiquée au client dès sa saisine.

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.
- **Deux possibilités pour saisir la médiation :**
 - **par Internet :** <https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>
 - **par courrier :** La Médiatrice – ACI FCL 9065 – 92595 Levallois-Perret Cedex
- La médiation propose une solution qu'elle adresse en français par voie postale au client, dans un délai maximum de 60 jours (dès que le dossier est complet), alors que le délai préconisé dans l'ordonnance est de 90 jours.
- Avant d'accepter la proposition de solution, le consommateur est informé qu'il est libre d'accepter ou de refuser cette proposition, que la participation à une procédure de médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal, que la proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge, des conséquences juridiques liées à l'acceptation de cette proposition et qu'il dispose d'un délai de réflexion fixé par la médiatrice pour accepter ou refuser la proposition.
- Si la solution est défavorable au client (rejet total ou partiel) la médiatrice formule une réponse motivée.

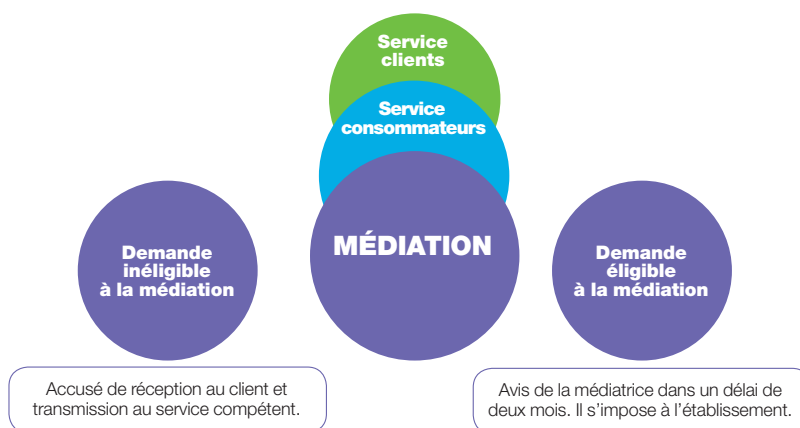
Information du client

Le client est informé de l'existence et des modalités de la médiation de plusieurs manières :

- en consultant le site internet de l'établissement prêteur ;
- sur le site dédié de la médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance ;
- à la lecture de son offre de prêt ; par l'information dans le guide d'accueil envoyé après la souscription d'un crédit renouvelable et aussi, sur le relevé de compte mensuel envoyé aux titulaires d'un crédit renouvelable en cours de remboursement ;
- enfin dans le courrier adressé par le service consommateurs, informant de cette dernière possibilité de recours, dans le cas d'une réponse défavorable au client.



Étapes de la réclamation du client (Service clients, Service consommateurs, Médiation)



La médiation comprend la médiatrice et cinq collaboratrices, dédiées à la réception et à l'analyse des saisines, puis 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 sur la base de critères objectifs et 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 systématiquement transmise au client pour qu'il ait connaissance des modalités précises de son fonctionnement.



Médiation, mode d'emploi



Les demandes adressées à la médiation relevant purement du service clients (ex. : demande de changement de RIB, autorisation de prélèvement, changement de quantième, demande de changement d'adresse, etc.), sont également immédiatement transmises par le secrétariat de la médiation au service dédié pour traitement, sans nouvelle intervention à l'initiative du client, et un accusé de réception est envoyé au client l'informant de la transmission de sa demande au service compétent.

- **La demande est éligible à la médiation**

Le client est systématiquement informé par un accusé de réception de l'éligibilité de sa demande, en respectant le canal choisi par le client (voie postale ou courriel si site internet) et dans le délai maximal de trois semaines.

Dès lors que la saisine est éligible, l'ensemble des documents et informations nécessaires à la prise de décision sont réunis, et parfois la médiatrice peut être amenée à demander des justificatifs complémentaires.





Activité de la médiation

1 Examen des saisines reçues

→ Nombre et répartitions par marques

- **En 2017, 2306 clients ont saisi la médiation, moyenne de 192 par mois (+ 11,6 % vs 2016, moyenne 172 par mois).**
- 84 d'entre eux n'étaient pas clients de l'un des établissements prêteurs entrant dans le champ de la médiation BNP Paribas Personal Finance.
 - Pour la plupart, il s'agit de réclamations concernant l'établissement BNP Paribas, les clients faisant la confusion entre les deux établissements dont la dénomination est proche et se trompant de site internet pour déposer leur réclamation en ligne.
 - La réclamation du client est alors transférée au médiateur compétent et en parallèle le client en est informé.
 - > Sur la page d'accueil du site internet, une mention a été ajoutée afin d'attirer l'attention des clients sur ce point particulier et éviter d'allonger les délais de traitement.
- 247 saisines concernent un prêt immobilier (287 en 2016, - 14 %)
 - 13 saisines ont trait à des prêts « Helvet immo » soit 5,3 % (5,9 % en 2016) ; 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.
 - La part des saisines pour un prêt immobilier continue régulièrement de baisser à 11,1 % (14,7 % en 2016).
- 1975 saisines concernent un prêt à la consommation (1 667 en 2016, + 18,4 %)
 - Une augmentation de 18,4 %, qui fait suite à une augmentation de 13 % déjà en 2016.
- **Comme les années précédentes, ces saisines proviennent à une très forte majorité directement des clients.**
 - Seules 37 d'entre elles sont issues d'une association de consommateurs, un chiffre en légère augmentation (32 en 2016, 24 en 2015, 14 en 2014).
 - > Dans ce cas, la réponse est apportée directement au client et en parallèle à l'association de consommateurs.
 - Et pour 31 d'entre elles, c'est l'avocat du client qui saisit, un chiffre en augmentation par rapport aux années précédentes (19 en 2016, 16 en 2015, 15 en 2014).
 - > Dans ce cas, la réponse est apportée à l'avocat, qui, en sa qualité de mandataire, va informer son client.





Activité de la médiation



Parmi les faits structurants l'année 2017, il faut noter l'élargissement du périmètre de la médiation, suite à la reprise des activités de crédit de la Banque Solfea par BNP Paribas Personal Finance au 1^{er} mars 2017.

	Prêts à la consommation	Prêts immobiliers
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE*	1 909	247
NORRSKEN	25	
LOISIRS FINANCE	11	
DOMOFINANCE	15	
CRÉDIT MODERNE	12	
PROJEO	2	
CMV MÉDIFORCE	1	
TOTAL	1 975	247
DIVERS**	77	7
TOTAL GÉNÉRAL	2 052	254

* Soit Cetelem + ex-Facet + ex-Fidem + ex-BNP Paribas Invest Immo + ex-UCB + BNP Paribas Personal activité immobilière + ex-LaSer/Cofinoga + ex-Sigma + ex-Banque Solfea.

** Ne concernant pas BNP Paribas Personal Finance.

2 306

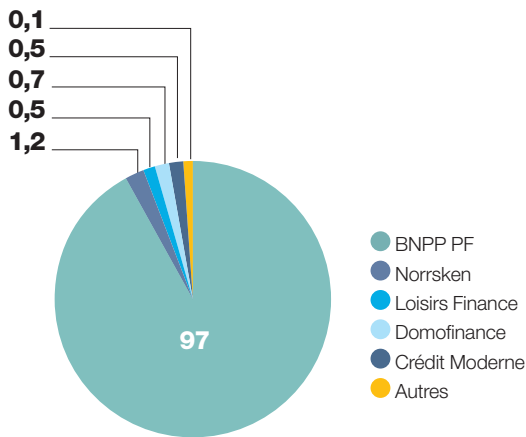
CLIENTS ONT SAISI LA MÉDIATION EN 2017, SOIT 11,6 % DE PLUS QU'EN 2016



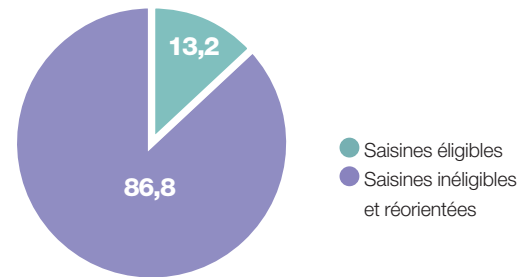


Le détail de la répartition des saisines

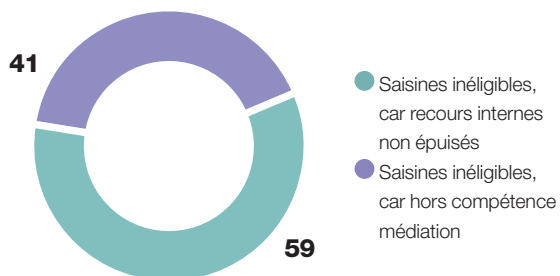
Répartition des saisines par marques
(en %)



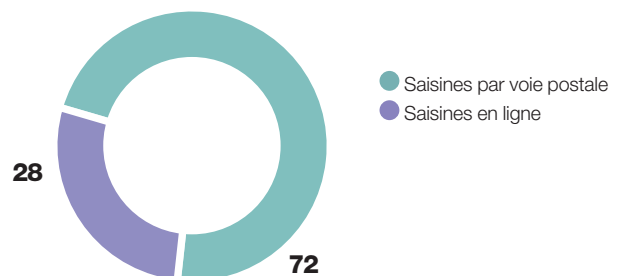
Répartition des saisines éligibles/ inéligibles à la médiation
(en %)



Composition des saisines inéligibles et réorientées
(en %)



Répartition des saisines par canal
(en %)





Activité de la médiation



S'agissant du taux d'inéligibilité, il reste élevé à 86,8 % (86,2 % en 2016 – 80,7 % en 2015).

À noter cependant sur cette année la baisse du pourcentage concernant le motif « recours internes non épuisés » :

- 59 % de saisines inéligibles et réorientées car les recours internes ne sont pas épuisés ;
- 41 % saisines inéligibles car hors du domaine de compétence.

Le taux d'inéligibilité reste toujours contrasté entre les saisines crédit immobilier et crédit à la consommation :

- 69 % en crédit immobilier (idem en 2016 – 59,5 % en 2015) ;
- 89 % en crédit à la consommation (91 % en 2016 – 84 % en 2015).

Face aux difficultés que certains clients rencontrent, il semble compréhensible qu'ils souhaitent s'adresser directement à la médiation. Dans le même esprit, la réitération et/ou la nature de certaines réclamations particulièrement sensibles peut conduire à une décision de recevabilité même si les recours internes ne sont pas épuisés.

→ Les motifs d'inéligibilité à la médiation

Le fait que les recours internes n'aient pas été épuisés constitue le motif principal d'inéligibilité :

- soit la réclamation n'a pas été portée en amont auprès du service clients de l'établissement. Sa part s'établit à 26 % cette année (30,2 % en 2016 et 34,6 % en 2015) ;
- soit il s'agit de l'absence de saisine préalable du service consommateurs. Cette part importante diminue régulièrement à 25,6 % (27,8 % en 2016 – 34,7 % en 2015).

Ensuite, d'autres motifs d'inéligibilité à la médiation sont liés à :

- une action contentieuse en cours ;
- la déchéance du terme prononcé ;
- l'existence d'une procédure judiciaire ;
- ou la constitution d'avocat par l'une des parties.

Ces motifs représentent 14,6 % (13,3 % en 2016 – 11,7 % en 2015).

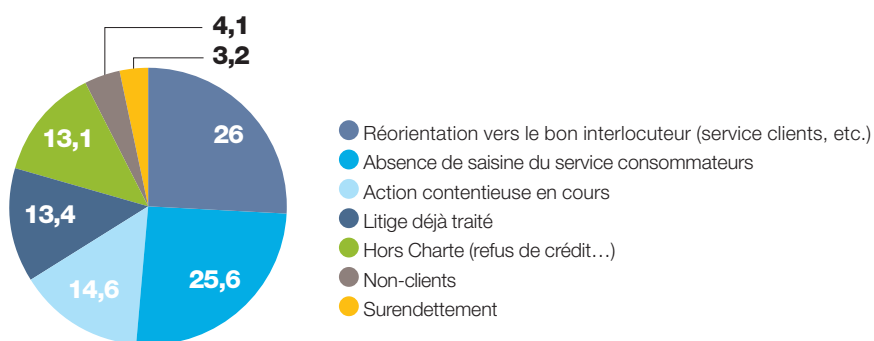
Puis on trouve les réclamations qui ont déjà été traitées par les services internes ou qui résultent de la déclaration simultanée de la réclamation auprès du service clients et/ou du service consommateurs et auprès de la médiation : 9,1 % (12,1 % en 2016 – 4,7 % en 2015).

Pour terminer, viennent les motifs d'inéligibilité à la médiation fondée sur d'autres cas d'exclusion prévus par la Charte, relatifs à des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement, issues de bénéficiaires d'une procédure de surendettement : 3,2 % (4,3 % en 2016, identique à 2015).



Motifs d'inéligibilité

(en %)



• Les cinq motifs de réclamations les plus fréquemment rencontrés dans les saisines inéligibles

En crédit immobilier:

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

En crédit à la consommation :

- le traitement du dossier ;
- les sommes dues ;
- les demandes de réaménagement ;
- les demandes de documents ;
- les contestations de prélèvement.

Pour rappel: Il s'agit des saisines inéligibles parce que les recours ne sont pas épuisés, mais bien dans le domaine de compétence de la médiation.





Activité de la médiation



Les questions rencontrées évoluent peu par rapport aux deux années précédentes, toutefois, les contestations FICP ainsi que les résiliations n'y figurent plus, remplacées par les demandes portant sur l'assurance emprunteur et les demandes de documents (copie de contrat, relevé de crédit renouvelable.).

→ Les deux grandes catégories des origines des réclamations reçues à la médiation

• 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.

Mais aussi, celle-ci peut être générée par des courriers reçus du prêteur ne reflétant pas toujours les informations communiquées oralement.

Il peut s'agir d'une difficulté face aux termes de l'offre de prêt ou du fonctionnement du prêt. Il arrive que ces clients ne comprennent pas le mécanisme de remboursement de leur prêt et notamment la répartition capital/intérêts/assurance de leur mensualité.

Souvent l'établissement et le client n'ont pas le même type d'expression, ce qui complique la communication entre eux.

Il s'agit ici de fournir une explication très détaillée, accompagnée de toute la pédagogie nécessaire, le plus souvent le client n'est pas familier de ces sujets financiers.

• La manifestation d'une contestation

1 – Dans la relation commerciale

La saisine de la médiation intervenant lorsque les voies de recours internes n'ont pas abouti à la résolution des difficultés rencontrées par le client, il est légitime qu'une certaine tension à l'égard du prêteur s'exprime.

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

Enfin, des erreurs humaines peuvent être aussi inévitablement à l'origine de certaines réclamations.

2 – Au cours de la vie du prêt

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

Il arrive aussi que l'emprunteur se voyant refuser une baisse du taux, conteste la conformité du TEG ou du TAEG se basant sur une expertise effectuée par un tiers.

La complexité, voire la technicité, de la relation contractuelle donne 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 ne mesure que tardivement les conséquences.

Enfin, s'agissant des clients en situation financière fragilisée, l'équipe médiation échange régulièrement avec le service de l'établissement dédié à ces clients ainsi qu'avec le service de recouvrement amiable.

Il arrive qu'il soit nécessaire d'orienter ces clients vers une commission de surendettement ou le tribunal d'instance, pour obtenir une suspension temporaire de leurs obligations en tant qu'emprunteurs.



2 Les saisines éligibles

→ Crédit à la consommation

La répartition par motifs des 227 saisines éligibles, ayant donné lieu à une proposition

Motifs	Nombre
Réaménagement	39
Utilisations frauduleuses de cartes	26
Produits d'assurance	22
Traitement du dossier	21
Sommes dues	20
Déblocage financement	18
Assurance	16
Remboursement anticipé	10
Cotisation carte	8
Termes de l'offre	7
Contestation prélèvement	6
Demandes de documents	6
Données personnelles	5
Divers	23
TOTAL	227

À noter, trois médiations interrompues pour les causes suivantes : deux suite à une procédure judiciaire engagée contre l'établissement et une suite à la saisine de la commission de surendettement de la Banque de France.

Les caractéristiques des 227 propositions effectuées

Caractéristiques des propositions	Nombre de propositions	En pourcentage
Favorables au client	102	44,9 %
Partiellement favorables au client	41	18,1 %
Défavorables au client	75	33,0 %
Didactiques	9	4,0 %
TOTAL	227	100,0 %



Activité de la médiation



Les caractéristiques des réclamations résolues à l'amiable

Caractéristiques des propositions	Nombre de propositions	En pourcentage des 227 propositions
Favorables au client	102	
Partiellement favorables au client	41	
Didactiques	9	
TOTAL	152	67 %

Un focus sur les cinq principaux motifs en crédit à la consommation :

- les demandes de réaménagement ;
- les utilisations frauduleuses de carte ;
- les produits d'assurance ;
- le traitement du dossier ;
- les sommes dues.

Ce focus fait apparaître une grande stabilité par rapport à 2016, puisque la seule modification réside dans le remplacement du motif « Remboursement anticipé » par le motif « Sommes dues ».

1 – Les demandes de réaménagement

Les demandes émanent le plus 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 leur(s) crédit(s) ;
- pour d'autres, ils avaient déjà obtenu un réaménagement de créance antérieurement, leur situation ne s'étant pas améliorée, ils sont revenus vers le prêteur pour obtenir un nouveau réaménagement de leur contrat et contestent le refus ;
- dans certains dossiers, les clients demandent une baisse du taux d'intérêt de leur crédit dans un contexte général de baisse des taux. Dans ces dossiers, le client compare les taux pratiqués actuellement à celui qui est appliqué à son contrat de crédit ;
- cette année, la majorité des demandes concernait la diminution du montant des mensualités ou des demandes de suspension de celles-ci pour 24 mois ;
- ces dossiers sont délicats à traiter car ils s'accompagnent souvent de retard de paiement, de gestion du dossier au service recouvrement amiable et de facturation des incidents de paiement. Les clients contestent alors également le traitement de leur dossier et ont un fort sentiment d'incompréhension de la part des services du prêteur ;
- pour les cas les plus graves, les difficultés financières sont structurelles et peuvent être assorties d'une vraie détresse sociale, la saisie de la commission de surendettement ou encore une demande de suspension des échéances auprès du tribunal d'instance ont été préconisées.



2 – Les utilisations frauduleuses de carte

- Ces réclamations portent sur des fraudes à la carte bancaire et le refus de prise en charge par l'établissement des retraits d'espèces dans les distributeurs automatiques et/ou d'achats en magasins effectués frauduleusement avec leur carte, le plus souvent déclarée volée.
- L'analyse prend en compte l'évolution de la jurisprudence et en particulier l'obligation mise à la charge de l'établissement de prouver la négligence grave du client pour préserver la sécurité de la carte et du code confidentiel associé. Dans les cas rencontrés, il est parfois difficile de statuer sur cette négligence, donc c'est au regard de chaque situation particulière que la demande ou le refus de prise en charge de ces utilisations frauduleuses est examiné. Il est également pris en compte le délai mis par le client pour contacter l'établissement depuis sa connaissance du vol de sa carte, afin de bloquer cette dernière et de limiter le montant des opérations frauduleuses.
- Toutefois, il est à noter que des informations concordantes peuvent laisser envisager que certaines utilisations effectuées avec la carte et le code l'ont été par des personnes proches du titulaire de la carte, à son insu.

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

- Pour rappel, ces produits d'assurance sont proposés, soit au moment de la signature de l'offre de prêt, soit ultérieurement par téléphone, dans le cadre de souscriptions avec recueil et enregistrement de l'accord du client. Le client reçoit ensuite la notice d'informations et le certificat d'adhésion.
- Les constats sont les suivants :
 - les clients n'ont pas conscience que leur accord donné par téléphone vaut souscription et contestent la mise en place du prélèvement de la cotisation, parfois tardivement après le premier prélèvement ;
 - concernant les souscriptions lors de la signature de l'offre de prêt, les clients manifestent le plus souvent leur incompréhension lorsque le prélèvement de la cotisation continue alors que le prêt est soldé ou remboursé par anticipation. Cette incompréhension peut être entretenue par le fait que la souscription de certains produits d'assurance s'effectue sur le « même » document que le contrat de prêt, les clients n'identifient pas toujours qu'il s'agit de la souscription d'un autre produit.

4 – Les réclamations relatives au traitement du dossier

- Sous ce libellé, sont regroupées des réclamations diverses mais qui ont en commun, le fait que le client attendait l'exécution d'une opération comptable ou un traitement spécifique qui n'ont pas été effectués ou imparfaitement effectués, malgré des demandes réitérées.
- Sous ce motif, le client peut contester :
 - des réponses incomplètes ou contradictoires ;
 - des opérations effectuées par erreur ;
 - des erreurs d'imputations de règlement par chèque ;
 - la suspension de l'utilisation de son crédit renouvelable sans information préalable suffisante ;
 - des différences entre la situation réelle de ses dossiers et celle communiquée sur son espace client ;
 - des propos téléphoniques inappropriés, notamment en cas de gestion du dossier au recouvrement amiable.

Enfin, suite à la fusion juridique LaSer-Cofinoga/BNP Paribas Personal Finance, plusieurs clients ont fait part de difficultés après le changement de numérotation de leurs dossiers, de problèmes d'imputation de règlements, ou d'incompréhension liés à la réception des nouveaux relevés de compte.



Activité de la médiation



5 – Les contestations sur les sommes dues

Sous ce libellé, on retrouve des demandes 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 ; parfois le client a oublié ces opérations ;
- au titre du contrat de crédit qui aurait été souscrit à l'insu du client ou d'une demande de financement sur son crédit renouvelable qui aurait été faite à son insu ;
- au titre de facturation d'incidents de paiement ;
- 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.

→ Crédit immobilier

La répartition par motifs des 119 saisines éligibles, ayant donné lieu à une proposition*

Motifs	Nombre
Réaménagement	40
Helvet Immo	16
Sommes dues	14
Remboursement anticipé	14
Assurance emprunteur	9
Traitement dossier	8
Termes de l'offre (contestation TEG)	5
Divers	13
TOTAL	119

* Certaines réclamations sur le produit Helvet Immo ont pu donner lieu à plusieurs propositions.

À noter, une médiation interrompue concernant une demande de réaménagement refusée et pour laquelle le client a déposé un dossier auprès de la commission de surendettement.



Les caractéristiques des propositions effectuées

Caractéristiques des propositions	Nombre de propositions	En pourcentage
Favorables au client	15	12,6 %
Partiellement favorables au client	35	29,4 %
Défavorables au client	59	49,6 %
Didactiques	10	8,4 %
TOTAL	119	100 %

Les caractéristiques des réclamations résolues à l'amiable

Caractéristiques des propositions	Nombre de propositions	En pourcentage des 119 propositions
Favorables au client	15	
Partiellement favorables au client	35	
Didactiques	10	
TOTAL	60	50,4 %

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

- les demandes de réaménagement ;
- le prêt Helvet Immo ;
- les sommes dues ;
- le remboursement anticipé ;
- l'assurance emprunteur.

1 – Les demandes de réaménagement

On retrouve ici comme déjà évoqué plus haut, en crédit à la consommation des clients en difficultés suite le plus souvent à des accidents de la vie (maladie, perte d'emploi, changement de situation familiale...).

Cependant, les prêts immobiliers génèrent aussi des difficultés propres :

- lors d'un passage à la retraite, par exemple ;
- lors de la vente du bien financé ne permettant pas de rembourser intégralement le montant restant à rembourser ;
- lors de demande de désolidarisation entre deux co-emprunteurs, dont le divorce a été prononcé.

Les demandes de report ou de suspension d'échéances figurent aussi dans cette famille ainsi que les demandes de délai supplémentaire pour le déblocage des fonds liés à des travaux à effectuer ou encore pour la vente de leur précédent bien dans le cadre d'un prêt relais.

S'agissant des demandes de renégociation du taux, elles sont souvent assorties d'une contestation du calcul du Taux Effectif Global (TEG) basée le plus souvent sur une expertise fournie par un tiers.



Activité de la médiation



2 – Le prêt Helvet Immo

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.

Comme les années précédentes, les situations sont étudiées au cas par cas, afin de proposer un réaménagement anticipé ou alors les emprunteurs sont invités à attendre la prochaine date d'option de changement de monnaie de compte.

3 – Les sommes dues

Ici aussi, une grande diversité des contestations est constatée ; du règlement de la prime d'assurance dans le cadre d'une substitution d'assurance en passant par les indemnités de retard et la facturation de services de gestion.

4 – Le remboursement anticipé

Les contestations se répartissent de la manière suivante :

- incompréhension sur le montant à rembourser communiqué par l'établissement ;
- l'indemnité de remboursement par anticipation (contestations de la facturation ou demande d'exonération partielle ou totale) ;
- le calcul d'intérêts.

S'agissant de la contestation du montant à rembourser, elle nécessite le plus souvent de reprendre l'historique et de rappeler certaines opérations intervenues alors que de son côté, le client se base sur le tableau d'amortissement qui n'est que prévisionnel.

Concernant l'indemnité de remboursement par anticipation, alors même que contractuellement la somme est fondée et reconnue comme telle par les clients, il peut m'arriver d'en reconsidérer le montant au cas par cas ou encore de devoir statuer sur des cas frontières pouvant ou pas entrés dans les cas d'exonération.

5 – L'assurance emprunteur

Cette année, les contestations ont porté sur les garanties souscrites, toutefois l'examen du contrat a montré que les garanties enregistrées étaient bien celles souscrites, et ceci en particulier lors d'un refus de prise en charge.

Mais aussi des contestations sur le montant des primes mensuelles ou bien encore sur des demandes de suppression de cette assurance alors que celle-ci était bien une condition d'octroi du prêt.

Synthèse des 346 réclamations examinées en 2017

Caractéristiques des propositions	Nombre de propositions	En pourcentage
Favorables au client	117	33,8 %
Partiellement favorables au client	76	22,0 %
Défavorables au client	134	38,7 %
Didactiques	19	5,5 %
TOTAL	346	100 %

346

LITIGES EXAMINÉS EN 2017



Concernant ces propositions, il faut rappeler tout d'abord que :

- conformément à l'ordonnance du 20 août 2015 relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation, le client est informé qu'il est libre d'accepter ou de refuser cette proposition ;
- ensuite les propositions acceptées par le client sont systématiquement acceptées par l'établissement, par conséquent elles sont toutes exécutées.

Par ailleurs, les propositions sont établies en droit et/ou en équité par exemple quand la réponse antérieure de l'établissement, bien que fondée juridiquement, nécessite parfois la prise en compte d'une situation particulière.

Dans les réponses défavorables au client, l'établissement a bien respecté ses obligations légales et il est parfois nécessaire de rappeler que la médiation ne donne pas systématiquement raison au client réclamant, même s'il réitère sa demande.

Ces propositions peuvent être classées sous deux catégories distinctes :

- Les propositions avec impact financier immédiat pour le client, et qui entraînent une remise totale ou partielle sur les sommes réclamées et/ou des remboursements. Les motifs retenus dans ce cas ont pu être un manque de clarté ou une incohérence dans l'information reçue ou dans les termes de l'offre, une révision du montant des indemnités de remboursement anticipé, une discordance entre les documents remis à l'emprunteur (offre initiale et avenant), une insuffisance d'explications fournies au client, la rétrocession de primes d'assurance indues, une absence de documents faisant foi, mais également une décision prise sur la base de l'équité lorsque la situation exceptionnelle du client le justifie.

Parfois aussi, alors que l'établissement a déjà répondu favorablement par un remboursement ou une remise de sommes dues, le client saisit la médiation pour demander une somme plus importante dont la justification n'apparaît pas appropriée.

- Les propositions sans impact financier immédiat pour le client : la mise en place d'une opération, 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, relevés de compte...).

Ces décisions, qui n'entraînent pas de remise financière directe au client, tout en générant parfois un coût pour le prêteur apportent une solution à la demande du client et témoignent d'une prise en compte individualisée de la situation étudiée.

Dans le cadre des réponses défavorables partielles ou totales, la réponse est formulée de la manière la plus pédagogique possible.

Les délais

En 2017, le délai de réponse (entre la date de réception de la demande et la date de réponse) s'élève à 49 jours en moyenne (54 en 2016-1938 jours en 2015) mais peut varier selon la complexité du dossier.

Ce délai est maîtrisé, la répartition plus fine s'établissant de la manière suivante :

- dans un délai inférieur ou égal à 60 jours est de 61 % (55,85 % en 2016 contre 75,9 % en 2015) ;
- dans un délai compris entre 61 jours et 90 jours est de 32 % ;
- dans 7 % des cas, le délai de 90 jours est dépassé.

Dès que le délai de 60 jours est dépassé, le secrétariat de la médiation envoie un courrier d'attente au client.

Suites données aux propositions acceptées par les clients

Après acceptation par le client, il faut souligner que les propositions sont toujours appliquées par l'établissement, avec une vérification de la bonne exécution par le secrétariat.

En cas de difficultés, l'établissement tient la médiation informée des éventuels retards, afin d'en avertir le client.

En 2017, certains clients, en cas de réponse défavorable, ont réitéré leurs demandes avec ou sans éléments nouveaux.

Dans ce cas, une nouvelle étude du dossier a été effectuée et une nouvelle réponse a été adressée au client, apportant soit des explications complémentaires tout en confirmant la première réponse, soit au regard d'éléments nouveaux fournis, comportant une nouvelle proposition.



Le suivi des améliorations recommandées

1 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

L'établissement suspend les prélèvements en cas de demande d'étude 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.

Bien que ce motif génère en nombre peu de réclamations, il est source d'incompréhension et de contestation de la part des clients confrontés déjà à des difficultés financières.

L'établissement a pris en compte cette recommandation et a lancé une étude pour revoir le parcours client qui demande une prise en charge au titre de l'assurance emprunteur.

2 Le remboursement par anticipation

Les réclamations concernant ce motif ayant donné lieu à des échanges avec les services de l'établissement, une refonte du parcours client est aussi à l'étude, afin d'identifier les causes des insatisfactions et d'y apporter des solutions.

3 Les litiges mettant en cause un intermédiaire de crédit

En 2017, ces litiges classés sous le motif « Déblocage des fonds » sont souvent assez complexes à statuer, puisque parfois, ce sont les pratiques de l'intermédiaire de crédit (le prestataire, partenaire du prêteur) qui sont contestées.

Mais les clients mettent aussi en cause les conditions du déblocage des fonds à cet intermédiaire par l'établissement prêteur ainsi que les documents sur la base desquels le financement a été opéré. Ceci en particulier pour des prêts affectés concernant l'amélioration de l'habitat comme le financement de panneaux photovoltaïques, de pompes à chaleur ou des travaux d'isolation.

Fréquemment la résolution de ce type de litige peut se compliquer quand est survenue la liquidation judiciaire de l'entreprise en charge de la prestation de services. Dans ce cas le client se retourne vers l'établissement prêteur, au lieu de s'adresser aux représentants légaux de l'entreprise dans le cadre de cette liquidation judiciaire.

L'examen s'attache à étudier si l'établissement prêteur a vérifié la solvabilité du client au regard de l'offre de crédit signée, accompagnée des justificatifs, transmis par le prestataire, la présence du bordereau de rétractation détachable, les mentions obligatoires à ajouter sur l'offre de contrat de crédit. Cet examen porte aussi sur la régularité des attestations de fin de travaux et des appels de fonds reçus par le prêteur qui ont permis le déblocage des fonds.

Pour terminer, suite aux préconisations de l'ASF dans le cadre de financement de panneaux photovoltaïques, l'établissement a entrepris de modifier son dispositif.



Les faits marquants de 2017

1 Le changement de médiatrice

Madame Marie-Pierre de la Gontrie ayant quitté la fonction de médiatrice qu'elle occupait depuis janvier 2010, Madame Catherine Vautrin a été désignée médiatrice de la consommation auprès du Groupe BNP Paribas Personal Finance par l'Organe Collégial réuni par le Comité Consultatif du Secteur Financier.

Au moment de la publication de ce rapport et conformément à l'ordonnance du 20 août 2015 et au décret d'application du 30 octobre 2015, le dossier de Madame Vautrin est en cours de constitution afin d'être adressé à la Commission d'Évaluation et de Contrôle des Médiateurs de la Consommation, chargée de procéder à l'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation, communiquée à la Commission européenne.

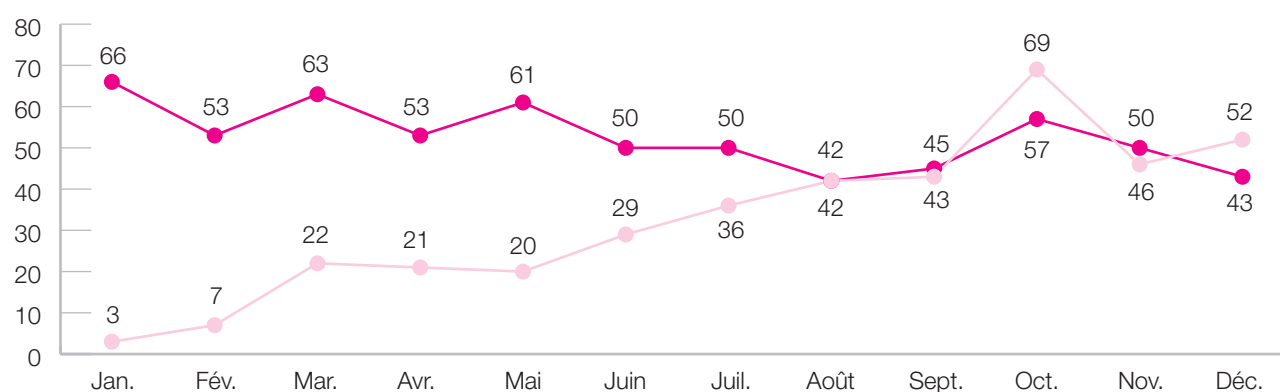
2 L'évolution du nombre de saisines en ligne

En 2017, le nombre des saisines en ligne a continué sa progression, ce nombre représente dorénavant près de 28 % du total des saisines reçues (près de 19 % en 2016).

Au total 633 contre 390 en 2016.

Toutefois, 562 saisines non éligibles

- dont 40 pour des non-clients de l'établissement



● 2016 ● 2017

Même si le nombre de saisines éligibles reste faible, ceci démontre tout de même une plus grande accessibilité des clients à un recours vers une médiation indépendante.

Par ailleurs, ce canal de communication plus simple et plus immédiat est aussi utilisé par les clients pour faire part facilement et sans frais, de leur accord sur les propositions de solutions pour résoudre leurs litiges.



Les faits marquants de 2017



3 La fusion avec LaSer/Cofinoga

Pour rappel, dans un premier temps cette fusion juridique opérée dès le 1^{er} septembre 2015, entre les groupes BNP Paribas Personal Finance et LaSer, a conduit entre autres une extension du champ de compétence de la médiation du Groupe BNP Paribas Personal Finance.

Dans un deuxième temps, cette fusion a eu des conséquences pratiques pour les clients puisque sur l'année 2017, des opérations techniques de reprises des encours se sont succédé, ce qui a généré de manière ponctuelle mais inévitable des réclamations.

Ces opérations sont désormais terminées, ce qui devrait contribuer en 2018 à une diminution du nombre de réclamations.

4 L'accompagnement des clients en situation de fragilité financière (en application de la Charte sur l'Inclusion bancaire éditée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (l'AFECEI) suite à la loi du 26 juillet 2013 dite « de séparation et de régulation des activités bancaires »)

Ce dispositif déjà existant depuis plusieurs années et mis en place en amont de cette législation au sein des établissements de crédit entrant dans le périmètre de la médiation du groupe BNP Paribas Personal Finance (le service d'accompagnement budgétaire) continue à montrer son efficacité. Il est régulièrement sollicité pour étudier des solutions, afin de résoudre ou d'éviter une aggravation de certaines difficultés. Pour les situations les plus délicates, ce dispositif permet d'accompagner les clients dans leurs démarches vis-à-vis des Points de Conseil Budget Expert (PCB2), dont la vocation, quand plusieurs établissements de crédit peuvent être concernés, est de faciliter une solution globale.





Annexe

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

La charte de la médiation du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE* est rédigée par la médiatrice auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE.

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 en qualité de consommateur, 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 écrite du client, n'a pas permis de résoudre le litige.

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

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

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

- les différends et litiges relevant de la politique tarifaire, de la conception des produits et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés ;
- les litiges relevant de la politique générale de l'établissement comme ceux liés au refus d'octroi de prêt.

Concernant, plus particulièrement, les produits et services d'assurances, seuls les différends portant sur la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par l'Établissement relèvent de la compétence de la médiation auprès du Groupe 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 signée le 15 décembre 2006 entre l'Association des Sociétés Financières et les organisations de consommateur, la Médiatrice est là aussi compétente.

2 **Désignation et statut de la Médiatrice**

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

3 **Mission de la Médiatrice et moyens de fonctionnement**

La Médiatrice est chargée de recommander des solutions aux différends ou aux litiges relatifs à la relation de l'Établissement avec sa clientèle des personnes physiques agissant en tant que consommateurs concernant les différends ou litiges précédemment définis au paragraphe I (Objet de la médiation) de la présente Charte.

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

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

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



Annexe

Charte de la médiation

BNP Paribas Personal Finance

de la Clientèle des Particuliers



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

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

4 Règles de déontologie de la Médiatrice – Données personnelles

4.1. Confidentialité

La Médiatrice est soumise à l'obligation de confidentialité. L'Établissement et le client consommateur, parties à la médiation, sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation.

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

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

4.2. Levée du secret bancaire

La saisine de la Médiatrice vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de l'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.

4.4. Traitement des données à caractère personnel

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

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

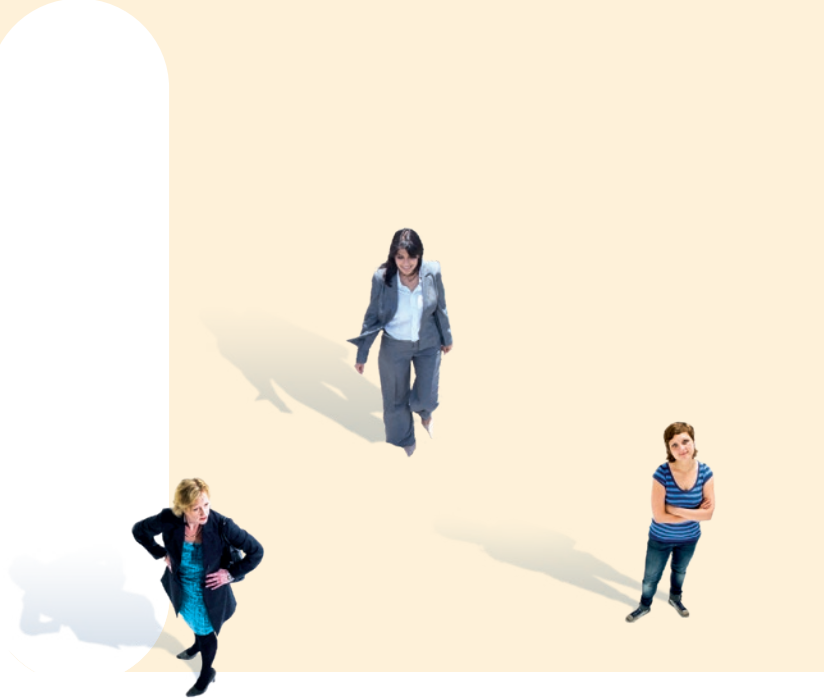
Conformément à la réglementation, le consommateur bénéficie de droits sur ses données personnelles (droites d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité des données, droit d'opposition et droit d'organiser la gestion de ses données après son décès) qu'il peut exercer en écrivant à : Médiation auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE – ACI FCL 9065 - 92595 LEVALLOIS-PERRET CEDEX ou par mail à l'adresse suivante : secretariat-mediation.donneespersonnelles@bnpparibas-pf.com.

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

5 Déroulement de la procédure de médiation

- La procédure est gratuite.
- Le client consommateur de l'Établissement saisit la Médiatrice :
- En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site :
- <https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>
- En écrivant à l'adresse suivante :

**La Médiatrice auprès du Groupe BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE
ACI FCL 9065
92595 LEVALLOIS-PERRET CEDEX**



Seul le titulaire du contrat ou son mandataire peut saisir la médiation.

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

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

La médiatrice répond sous un délai au plus tard de soixante jours (60) jours, à partir de la date de la réception du dossier complet (alors que le délai dans le Code de la Consommation est de 90 jours). Par exception, la Médiatrice peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Les parties (consommateur et établissement) sont alors informées de cette prolongation.

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

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

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

La Médiatrice statue en droit et/ou en équité.

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



6 Clôture de la procédure de médiation

6.1. La procédure de médiation prend fin :

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

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

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

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



Annexe

Charte de la médiation

BNP Paribas Personal Finance

de la Clientèle des Particuliers



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 par l'Établissement d'une information sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service ou sur tout support adapté.

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



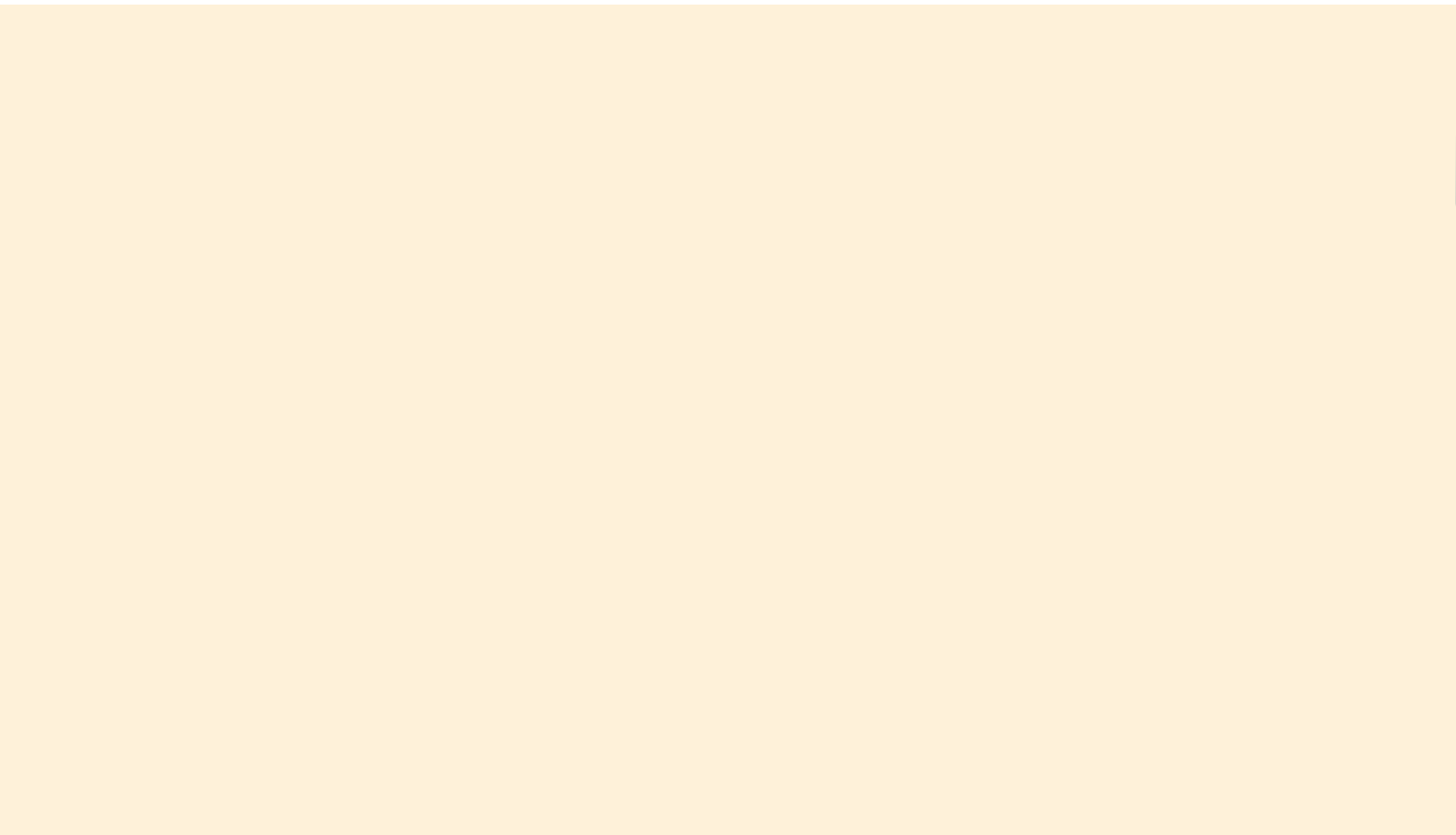


Catherine Vautrin

Médiatrice auprès du Groupe BNP Paribas Personal Finance

Contact:

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



Crédits photo: Martin Barraud/iStock ; BraunS/iStock ; Jacques Driol.
Conception et réalisation: **WAT** - wearetogether.fr Tél. : 01 55 76 11 11 – 15467.



