

RAPPORT *DE LA* MÉDIATRICE

AUPRÈS DE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

2023

Madame Catherine VAUTRIN a démissionné de son mandat de médiatrice auprès de BNP PARIBAS Personal Finance le 12 janvier 2024 à la suite de sa nomination au gouvernement.

| SOMMAIRE

04 LES VALEURS DE LA MÉDIATION

05 L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION 2023

06 LES SAISINES REÇUES EN 2023

- > L'évolution des saisines
 - > L'origine des saisines
 - > La répartition par établissement
 - > La répartition par canal
-

08 LES SAISINES RECEVABLES EN 2023

- > Le taux de recevabilité
 - > Les propositions de la médiatrice en 2023
-

09 LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

10 LES SAISINES IRRECEVABLES

11 LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

- > Les saisines recevables
 - > La répartition par motif des saisines recevables
 - > Les médiations menées à terme
 - > Des exemples de médiation
-

22 LE CRÉDIT IMMOBILIER

- > Les saisines recevables
 - > La répartition par motif des saisines recevables
 - > Les médiations menées à terme
 - > Des exemples de médiation
-

28 DEUX CATÉGORIES DE PROPOSITIONS

- > Avec impact financier
 - > Sans impact financier
-

29 VERBATIM DES REQUÉRANTS

30 LES RECOMMANDATIONS ÉMISES PAR LA MÉDIATRICE

32 UNE MÉDIATION EN CONSTANTE ÉVOLUTION

33 ANNEXES

- > Le parcours de la demande en médiation
- > La Charte de la médiation de
BNP Paribas Personal Finance-Clientèle des Particuliers

LES VALEURS DE LA MÉDIATION

UNE VOLONTÉ D'ASSURER UNE MÉDIATION DE QUALITÉ

La médiation chez BNP Paribas Personal Finance, c'est une équipe de 5 personnes impliquées qui s'attachent à étudier chaque demande avec une approche personnalisée et ce, en toute indépendance, pour permettre de proposer une solution équitable, satisfaisante pour l'ensemble des parties et conforme aux règles de droit.

Respectueuse des obligations légales, la médiation de BNP Paribas Personal Finance repose sur un socle de valeurs garantes de la qualité de traitement des demandes des requérants.

LA MÉDIATION C'EST

L'INDÉPENDANCE

La stricte séparation entre la médiatrice et les services clients et réclamations de l'établissement, renforcée par l'absence de lien hiérarchique avec l'établissement.

L'ÉQUITÉ

Chercher une solution juste et satisfaisante pour l'ensemble des parties.

LA CONFIDENTIALITÉ

Permettre aux parties d'échanger sereinement. Les pièces produites dans le cadre de la médiation sont strictement confidentielles et ne peuvent être communiquées sans l'accord des parties.

LA TRANSPARENCE

Informar le consommateur sur le rôle de la médiatrice, le processus de médiation et les résultats de son activité à travers la publication de son rapport annuel.

LA VOLONTÉ DE RECHERCHER DES SOLUTIONS AMIABLES

Proposer au consommateur, en cas de difficultés persistantes avec l'établissement, une issue amiable après lui avoir apporté les explications nécessaires à sa prise de décision.

L'IMPARTIALITÉ

L'analyse d'une problématique prenant en compte le point de vue de chacun tout en restant neutre.

LE RESPECT DU CONTRADICTOIRE

L'écoute de chaque partie au litige.

LA GRATUITÉ

Permettre l'égalité entre les consommateurs du fait de la gratuité de la médiation.

L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION 2023

DE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Les établissements de BNP PARIBAS Personal Finance qui ont souhaité mettre en place une structure de dialogue pour rechercher des solutions amiables aux litiges survenant avec leur clientèle de particuliers et reconnu la compétence de la médiatrice de la consommation sont :

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE*	DOMOFINANCE
CETELEM*	LOISIRS FINANCE*
COFINOGA*	NORRSKEN*
COFICA BAIL*	PROJÉO*
CRÉDIT MODERNE ANTILLES GUYANE	PERSONAL FINANCE LOCATION
CRÉDIT MODERNE OCÉAN INDIEN	SOLFEA*
CAFINÉO	SYGMA*

*Pour ces entités dont certains contentieux sont gérés par le GIE Neuilly Contentieux, la médiatrice conserve sa compétence y compris lorsqu'ils sont gérés par ce GIE.

LES SAISINES REÇUES EN 2023

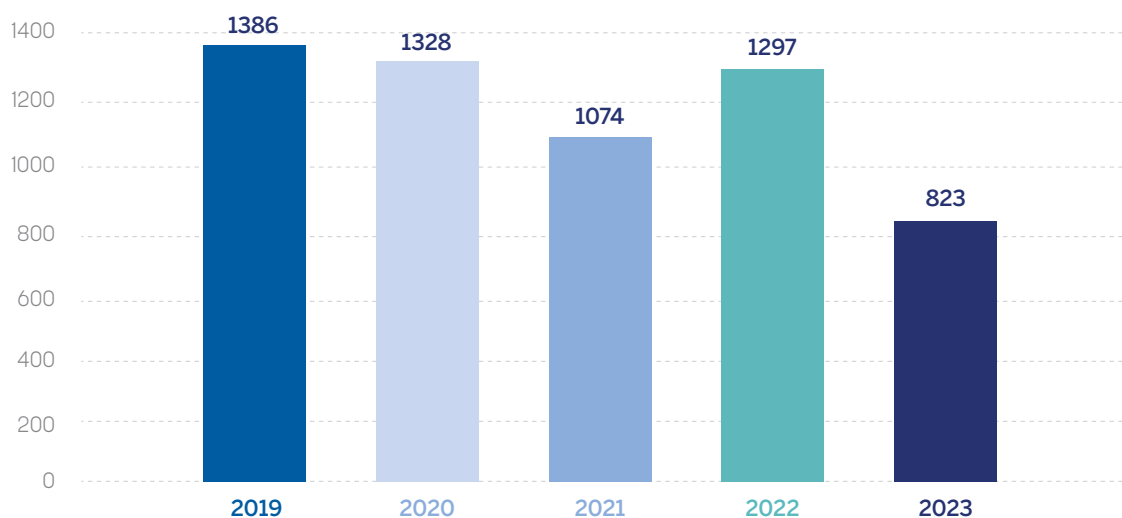
L'ÉVOLUTION DES SAISINES

Sur l'année 2023, la médiatrice a réceptionné 823 saisines représentant une moyenne de 69 demandes par mois.

823

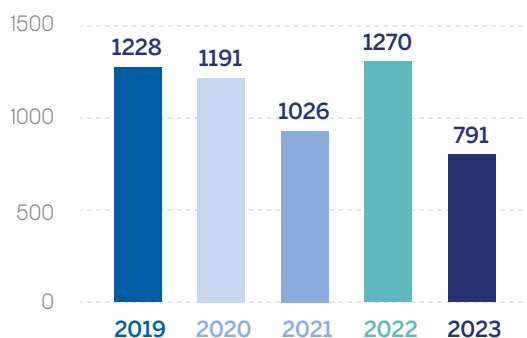
CONSUMMATEURS ONT SAISI
LA MÉDIATION EN 2023

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES REÇUES

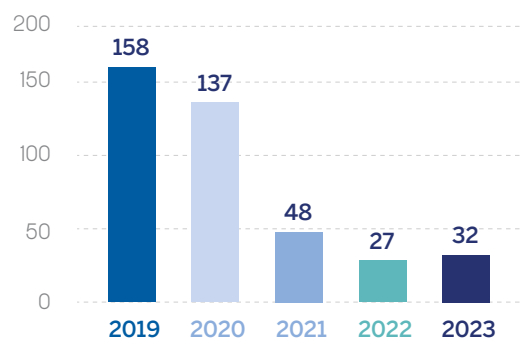


Le nombre de saisines en 2023 a diminué de 36% par rapport à l'année précédente qui a connu une forte augmentation des demandes liées aux litiges relatifs à la fraude et, plus particulièrement, à l'hameçonnage ou phishing.

CRÉDIT À LA CONSOMMATION ÉVOLUTION DES SAISINES



CRÉDIT IMMOBILIER ÉVOLUTION DES SAISINES



Les saisines concernant un crédit à la consommation représentent toujours la quasi-totalité des saisines reçues (96%) malgré une légère hausse des saisines concernant un crédit immobilier de 19% par rapport à 2022 soit 4% des saisines reçues en 2023.

L'ORIGINE DES SAISINES

Si la majorité des consommateurs saisit personnellement la médiatrice (95%), la part des demandes portées par les associations de consommateurs est passée de 1% en 2022 à 2% en 2023.

	2022	2023
Consommateurs	1250	782
Professionnels du droit*	36	25
Associations de consommateurs	11	16
TOTAL	1297	823

* Regroupe les avocats, les conciliateurs de justice, les mandataires judiciaires, les notaires et les services de protection juridique

LA RÉPARTITION PAR ÉTABLISSEMENT

	PRÊTS À LA CONSOMMATION	PRÊTS IMMOBILIERS
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	336	32
COFINOGA	70	
COFICA BAIL	17	
DOMOFINANCE	51	
SYGMA	13	
CRÉDIT MODERNE	15	
PF LOCATION	14	
LOISIRS FINANCE	5	
SOLFEA	1	
AUTRES*	269	
TOTAL	791	32

* BNP PARIBAS et hors groupe BNP PARIBAS Personal Finance

LA RÉPARTITION PAR CANAL

Si les saisines en ligne représentent 53% des saisines en 2023 (contre 50% en 2022), la répartition entre ces deux modes de saisines témoigne de l'importance de conserver cette alternative de saisine pour les requérants.



388 SAISINES PAR
VOIE POSTALE



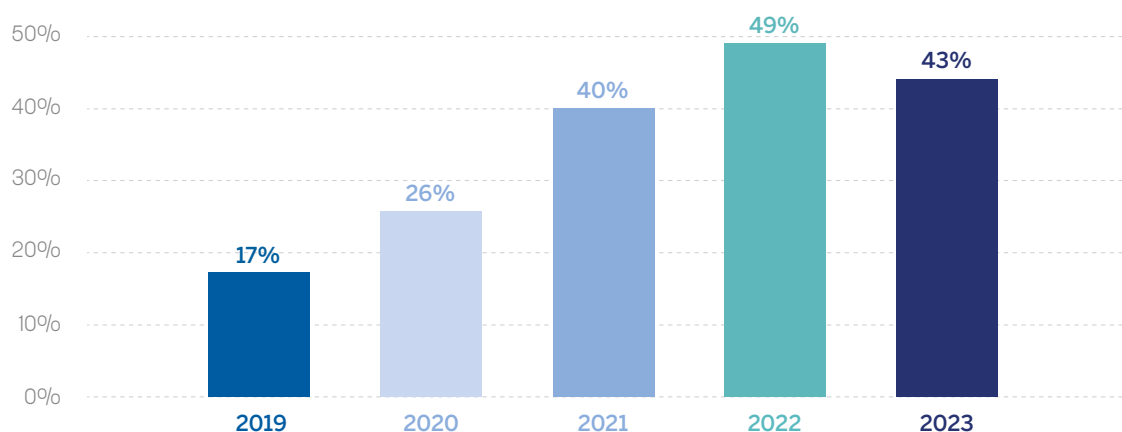
435 SAISINES
EN LIGNE

LES SAISINES RECEVABLES EN 2023

LE TAUX DE RECEVABILITÉ

Un taux de recevabilité de 43% en 2023 en léger retrait par rapport à 2022.

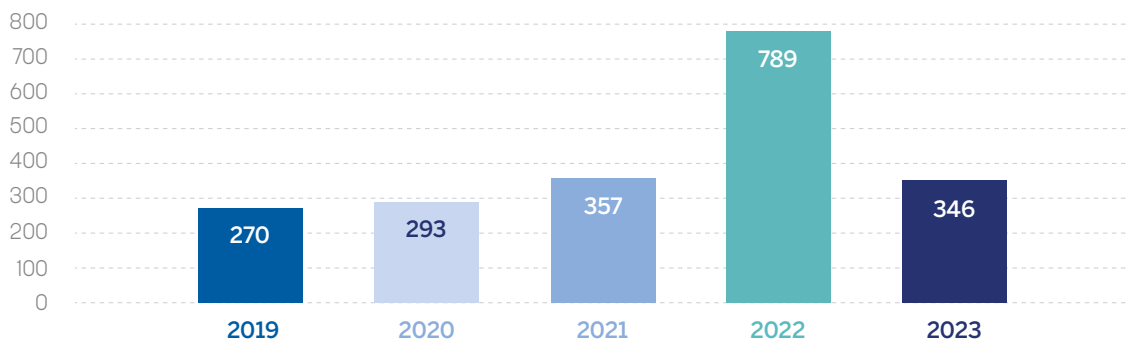
ÉVOLUTION DU TAUX DE RECEVABILITÉ



LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE EN 2023

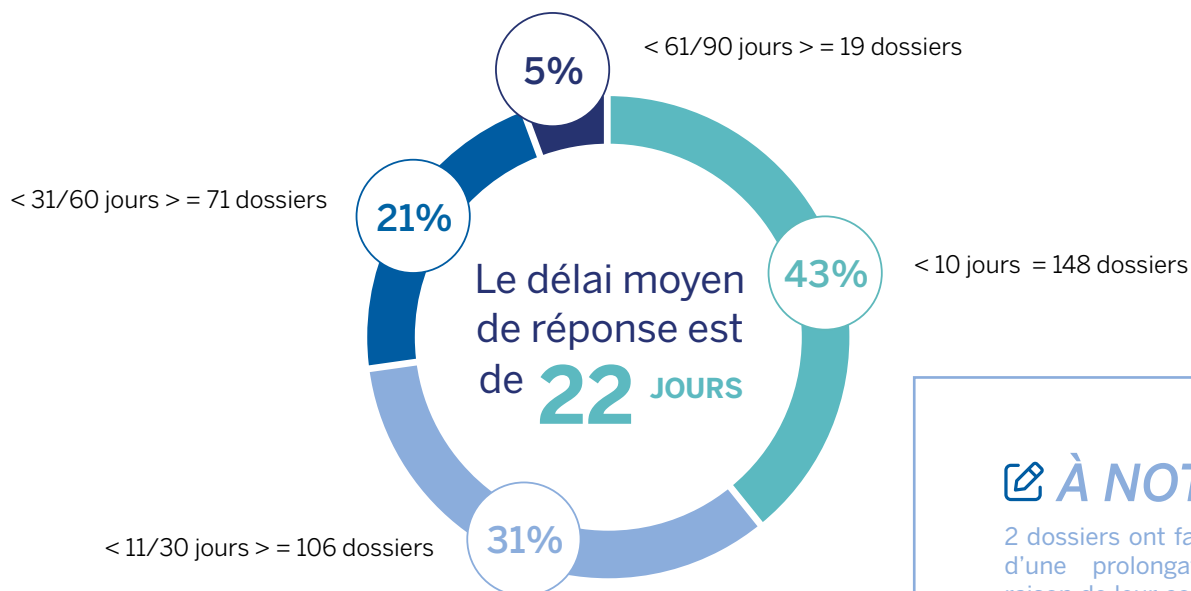
Si l'année 2022 a été fortement impactée par les demandes liées à l'hameçonnage, le nombre de propositions émises par la médiatrice en 2023 a retrouvé un niveau semblable aux années précédentes.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE



LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

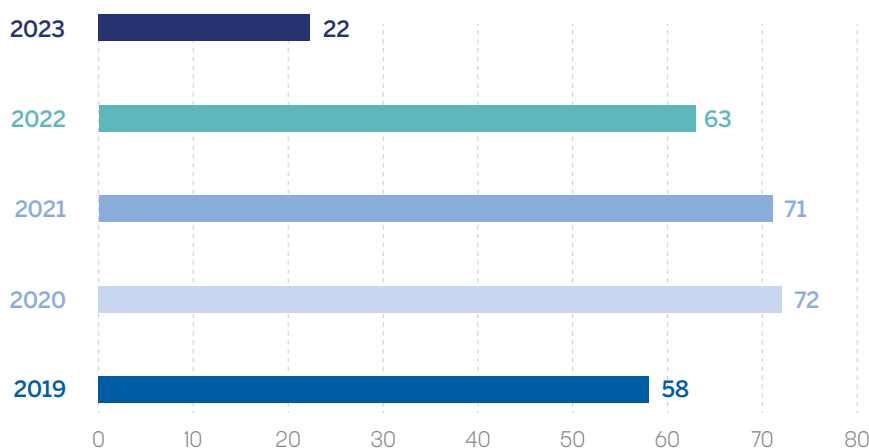
Les délais de traitement en 2023 ont été considérablement améliorés, avec un délai de traitement de 9 jours en moyenne entre la réception de la saisine et la notification de recevabilité (contre 12 jours en 2022) et de 22 jours en moyenne entre la notification de la recevabilité et la proposition de solution (contre 63 jours en 2022).



À NOTER

2 dossiers ont fait l'objet d'une prolongation en raison de leur complexité et ont été traités au-delà des 90 jours.

ÉVOLUTION DU DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN JOURS



POUR RAPPEL

Article L612-2 du Code de la consommation : « Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. »

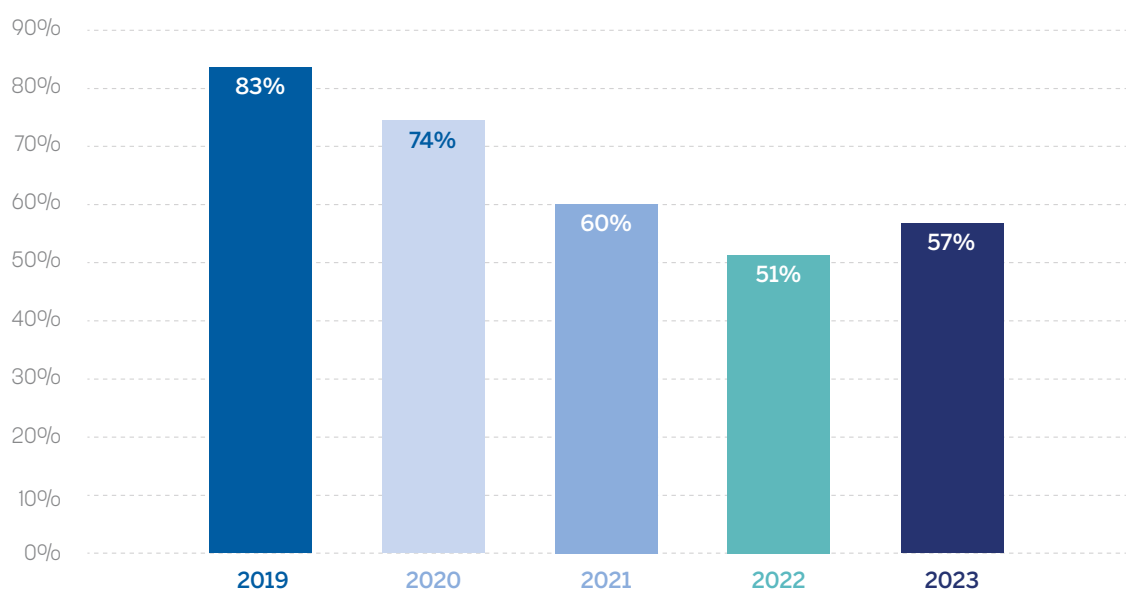
Article R612-2 du Code de la consommation : « Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. »

Article R.612-5 du Code de la consommation : « L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R.612-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties. »

LES SAISINES IRRECEVABLES EN 2023

Le taux de saisines irrecevables qui s'élève à 57% en 2023 est encore très impacté par les consommateurs qui cherchent à saisir le médiateur compétent pour BNP PARIBAS (51% des saisines irrecevables). Les coordonnées de la Fédération Bancaire Française sont systématiquement communiquées à ces requérants.

ÉVOLUTION DU TAUX D'IRRECEVABILITÉ



LES MOTIFS D'IRRECEVABILITÉ

		2022	2023
Saisines ne pouvant être examinées par la médiatrice (Articles L612-2 du code de la consommation)	Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'établissement par une réclamation écrite	73	43
	La demande est manifestement infondée ou abusive	1	0
	Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	14	7
	Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel	0	6
	Le litige ne rentre pas dans le champ de compétence de la médiatrice	536	398
Saisines hors champ de la médiation de la consommation (Articles L611-3 et L611-4 du code de la consommation)	Litiges concernant des professionnels	33	21
TOTAL		657	475

LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

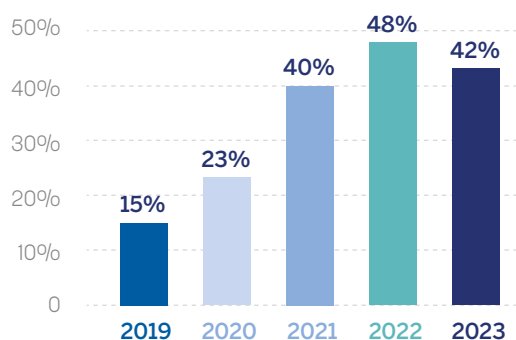
LES SAISINES RECEVABLES



336

SAISINES TRAITÉES
EN MÉDIATION EN 2023

CRÉDIT À LA CONSOMMATION ÉVOLUTION DU TAUX DE RECEVABILITÉ

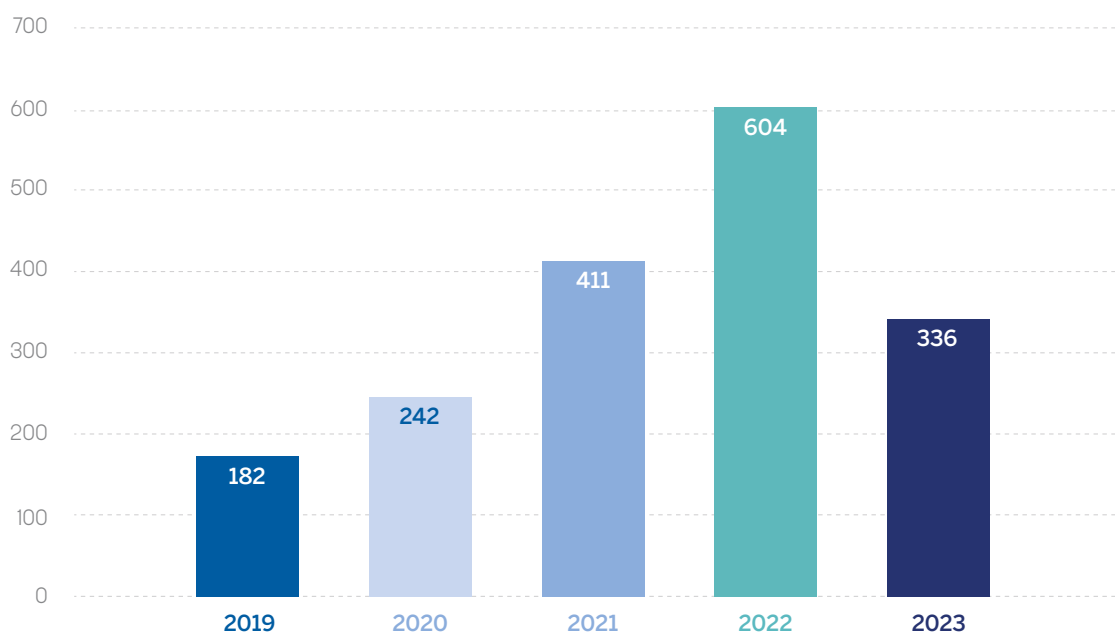


À NOTER

Sur ces 336 saisines recevables :

- 4 consommateurs se sont désistés de leur demande de médiation.
- L'établissement a refusé l'entrée en médiation pour 3 demandes.

CRÉDIT À LA CONSOMMATION ÉVOLUTION DES SAISINES RECEVABLES



LA RÉPARTITION PAR MOTIF DES SAISINES RECEVABLES

En 2023, le phishing ne représente plus que 5% des motifs (contre 56% en 2022), ce qui s'explique par une meilleure prise en compte par l'établissement des demandes des clients. Les demandes liées aux litiges vendeurs ont fortement augmenté en 2023 (+180% par rapport à 2022).

MOTIFS	2021	2022	2023
Traitement dossier	44	47	56
Litige Vendeur	15	18	50
Sommes dues	50	22	39
FICP	32	19	25
Remboursement	20	17	24
Fraude	135	55	24
Demande documents	13	11	20
Phishing	-	337	18
Résiliation	11	12	18
Réaménagement	18	11	17
Refus crédit	4	7	14
Remboursement anticipé	16	15	11
Cotisation carte	7	5	6
Mise en place dossiers	19	13	4
Mise en place Assurance Emprunteur	8	4	4
RGPD	-	2	2
Solvabilité	2	1	1
Refus de prise en charge ASM	3	2	1
TEG	1	0	1
Créance cédée	6	0	1
Données personnelles	2	3	-
Harcèlement	1	3	-
Vente forcée	1	-	-
COVID	2	-	-
Pratiques commerciales	1	-	-
TOTAL	411	604	336

LES MÉDIATIONS MENÉES À TERME

LES CARACTÉRISTIQUES DES MÉDIATIONS MENÉES À TERME



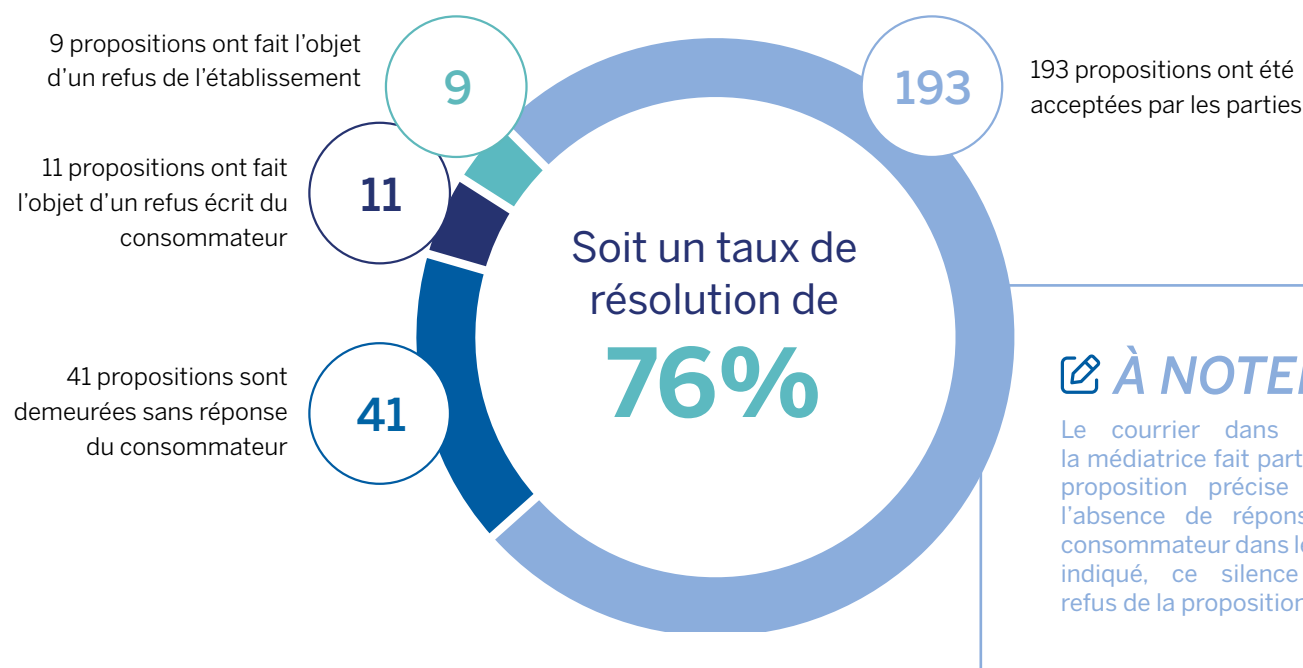
329

MÉDIATIONS MENÉES À TERME EN 2023

CARACTÉRISTIQUES DES PROPOSITIONS	2021		2022		2023	
Favorables au consommateur	204	63%	494	64%	199	60%
Partiellement favorables au consommateur	38	12%	173	23%	55	17%
Défavorables au consommateur	83	25%	100	13%	75	23%
TOTAL	325	100%	767	100%	329	100%

LE TAUX DE RÉOLUTION DES LITIGES

Sur les 254 propositions favorables ou partiellement favorables au consommateur :



DES EXEMPLES DE MÉDIATION CONCERNANT LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

2022

- LE PHISHING
- LA FRAUDE
- LE TRAITEMENT DE DOSSIER
- LES SOMMES DUES
- LES LITIGES VENDEURS

LES 5 MOTIFS

LES PLUS
FRÉQUENTS
EN CRÉDIT
À LA
CONSOMMATION

2023

- LE TRAITEMENT DE DOSSIER
- LES LITIGES VENDEURS
- LES SOMMES DUES
- LE FICHAGE FICP
- LE REMBOURSEMENT

LE TRAITEMENT DE DOSSIER

TRAITEMENT DE DOSSIER > SITUATION 1

Monsieur X bénéficie depuis décembre 2021, d'une offre de crédit pour l'achat d'un véhicule. Il avait dans le même temps souscrit une assurance « Garantie mécanique ». Cependant, il a dû attendre douze mois avant de réceptionner le document de souscription validé ainsi que la carte de l'assureur validant cette souscription.

L'établissement reconnaissant un dysfonctionnement dans la gestion du dossier de Monsieur X, lui a adressé une proposition de dédommagement à hauteur de 100 €.

Monsieur X. conteste ce montant qu'il juge dérisoire compte tenu des désagréments causés depuis douze mois.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

La médiatrice note que le traitement administratif du dossier concernant la souscription à la Garantie mécanique, bien que tardif, a effectivement été régularisé par l'établissement.

L'instruction du dossier ne révèle pas d'élément justifiant un éventuel préjudice subi par le client du fait du dysfonctionnement dans la gestion du dossier, comme par exemple, un sinistre qui serait intervenu sur le véhicule durant ce dysfonctionnement dont la prise en charge aurait pu être tardive avec, pour conséquence, une immobilisation du véhicule.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La médiatrice en conclut qu'un dédommagement d'un montant supérieur à celui qui lui a été accordé par l'établissement ne se justifiait pas.

TRAITEMENT DE DOSSIER > SITUATION 2

Madame M. a souscrit un prêt personnel auprès de l'établissement en 2021. La cliente est en arrêt maladie depuis 2022 et ses échéances sont prises en charge par une assurance extérieure souscrite dans le cadre de ce prêt.

Tous les mois, Madame M. est prélevée de ses échéances et n'est remboursée par l'établissement qu'après le règlement de la mensualité par l'assureur auprès du prêteur au titre de la prise en charge.

Madame M. déplore le délai de traitement des remboursements de ses échéances par le prêteur. Elle souhaiterait, si les prélèvements se poursuivent, percevoir directement le règlement de l'assureur ou bien que les prélèvements soient stoppés durant la prise en charge par l'assureur.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

L'instruction du dossier a révélé que l'établissement n'est en mesure de procéder au remboursement de l'échéance qu'à l'expiration d'un délai de 10 jours lui permettant de s'assurer que le prélèvement effectué sur le compte bancaire de la cliente a bien été honoré.

De plus, sur le dossier de Madame M. le prêteur rencontre une difficulté particulière, à savoir, l'ordre de virement émis par l'assurance extérieure ne mentionne pas la référence du dossier et seule cette référence permet l'affectation immédiate du virement au dossier de la cliente et, par conséquent, le remboursement de l'échéance.

Cette information indispensable n'apparaissant pas, le virement est placé sur un compte en attente d'identification et nécessite que la cliente se manifeste auprès de l'établissement pour qu'il soit procédé à son affectation, ce qui a pour conséquence un allongement du délai de traitement relatif au remboursement de ses échéances.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Tout d'abord, la médiatrice précise à la cliente qu'il n'est pas possible d'envisager le versement direct à son intention de son échéance par l'assureur.

Constatant que la cliente doit dégager chaque mois un montant de trésorerie en attendant que l'établissement procède au remboursement, la médiatrice propose de demander au prêteur la suspension des prélèvements des échéances sur le compte bancaire de Madame, le temps de la prise en charge de sa mensualité par son assureur.

La proposition de la médiatrice a été acceptée par l'établissement.

Madame M. a refusé cette proposition en sollicitant la mise en place de la solution qu'elle estime la plus favorable à savoir le versement direct à son intention du règlement par l'assureur et la poursuite des prélèvements sur son compte bancaire.

En réponse, la médiatrice lui a rappelé que, conformément à la proposition qui lui a été adressée, cette solution n'est pas envisageable. Elle a invité Madame M. à contacter son assureur afin que celui-ci indique systématiquement sa référence de dossier sur l'ordre de virement afin que le règlement soit aussitôt affecté au dossier.

TRAITEMENT DE DOSSIER > SITUATION 3

Monsieur R. a souscrit un contrat de regroupement de crédits et a adhéré à l'assurance emprunteur, option décès, de l'établissement prêteur.

Il conteste la gestion de sa demande de substitution d'assurance par les services de l'établissement prêteur, cette dernière n'étant toujours pas effective dix mois après l'envoi de son dossier par la nouvelle société d'assurance.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

L'instruction du dossier révèle que la procédure de substitution d'assurance en matière de crédits à la consommation appliquée par l'établissement est gérée par deux services différents : le centre assurance qui traite la résiliation de l'assurance souscrite dans un premier temps, et le service relation clientèle qui gère la substitution d'assurance dans un second temps.

Cette procédure a pour conséquence un traitement en deux phases : l'établissement réclame la résiliation de l'assurance auprès du client puis traite la demande de substitution d'assurance.

Le client n'a pas été informé qu'il devait tout d'abord résilier son assurance pour que sa demande de substitution d'assurance puisse être finalisée. Ainsi, à la réception du coupon de résiliation adressé par l'établissement, il a refusé de le renvoyer au motif qu'il ne demandait pas la résiliation mais la substitution de son assurance. Son refus de résilier l'assurance a été enregistré par le centre assurance sans qu'aucune explication ne lui soit apportée. Sa demande de substitution d'assurance n'a pu aboutir et son dossier est resté bloqué.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La médiatrice a considéré que cette procédure présentait une faille dans la mesure où le client ne serait pas assuré en cas de survenance d'un sinistre entre la résiliation et la mise en place de la nouvelle assurance.

Elle a proposé que le service relation clientèle renvoie au client le dossier de demande de substitution d'assurance dûment complété afin qu'il le transmette au nouvel assureur ; puis que le client transmette le certificat d'adhésion de la nouvelle assurance à l'établissement prêteur concomitamment à sa demande de résiliation de son assurance emprunteur afin que le nécessaire soit fait.

Eu égard au délai de traitement de la demande du client soit dix mois, la médiatrice a proposé le remboursement au client du différentiel entre le montant de la prime de son assurance initiale et celui de la prime proposée par la nouvelle société d'assurance depuis sa première demande de substitution jusqu'à la mise en place de la proposition de solution de médiation soit la somme de 450 €.

Cette proposition a été acceptée par les deux parties.

LES LITIGES VENDEURS

LES LITIGES VENDEURS > SITUATION 1

Madame C a contracté un crédit d'un montant de 8 940 € pour le financement de travaux d'isolation thermique des murs extérieurs de sa résidence principale d'une surface de 60m².

Elle conteste le versement des fonds par l'établissement prêteur au prestataire au motif que si les matériaux ont bien été livrés, la pose n'avait pas été finalisée malgré ses multiples réclamations.

Sa demande est portée par une association de consommateurs.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

L'instruction du dossier a révélé que le prestataire, malgré ses engagements, a annulé les différents rendez-vous chez la cliente et n'a jamais procédé à la finalisation des travaux prévus initialement sur une surface de 60m².

Ainsi, les travaux n'ont été réalisés que sur une surface de 43m² soit 17m² en moins que ce qui était prévu contractuellement.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La médiatrice a proposé à la cliente de demander à l'établissement prêteur d'annuler la somme correspondant au 17 m² non isolés (se référant au prix au m² indiqué sur le bon de commande) du montant du crédit ou bien de faire établir un devis de finalisation des travaux qui sera transmis aux services de l'établissement pour une prise en charge partielle ou totale, en fonction de son montant.

**La cliente a souhaité l'annulation de la somme correspondant aux travaux non finalisés du montant du crédit.
L'établissement a accepté cette proposition.**

LES LITIGES VENDEURS > SITUATION 2

Madame A. a souscrit un crédit d'un montant de 25 000 € affecté à l'achat et à l'installation d'une centrale photovoltaïque et de la domotique.

Elle conteste les prélèvements réalisés par le prêteur au motif qu'il a été convenu avec le vendeur d'un règlement au comptant de cette installation. Elle explique que le prestataire lui a indiqué que le dépôt de son dossier de financement ne l'engageait en rien mais pourrait faciliter l'obtention de subventions et qu'il s'est engagé à prendre en charge d'éventuels frais de remboursement anticipé.

La cliente déplore également les difficultés rencontrées avec le service après-vente du prestataire et s'interroge au sujet de l'efficacité de son équipement.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

Lors de l'instruction du dossier, la médiatrice constate que l'ensemble des documents contractuels en possession du prêteur sont conformes.

Concernant les aides et subventions, la promesse d'aides financières potentielles concerne le prestataire et ne peut être reprochée au prêteur qui intervient comme organisme financier. Ces aides et subventions n'ont pas de lien avec le mode de financement choisi par le client. Ainsi, seule la responsabilité du vendeur pourrait être engagée.

Quant aux difficultés rencontrées avec le service après-vente du prestataire et les interrogations portant sur l'efficacité de l'équipement, elles relèvent du périmètre du vendeur.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La médiatrice, après avoir informé la cliente de la conformité des documents contractuels en sa possession, rappelle qu'un crédit engage son souscripteur. Toutefois, si la cliente estime avoir été victime d'abus de confiance de la part du vendeur, il convient de saisir les autorités compétentes.

La médiatrice précise à Madame A. que la promesse d'aides financières ainsi que le service après-vente et l'efficacité du matériel sont du ressort du vendeur à qui il convient de s'adresser.

A titre de médiation, elle propose de demander à l'établissement d'accorder la possibilité à Madame A. de procéder au remboursement anticipé total du contrat de crédit sans lui comptabiliser les intérêts et l'indemnité de remboursement anticipé.

La proposition a été acceptée par la cliente et par l'établissement.

LES SOMMES DUES

LES SOMMES DUES > SITUATION 1

Monsieur Z a bénéficié d'un contrat de location longue durée de 24 mois pour un smartphone. Au terme du contrat, le dernier loyer a été prélevé sur le compte bancaire de Monsieur Z. Mais ce dernier a choisi de ne pas restituer le produit en fin de location.

Les services de l'établissement l'informe qu'ils allaient clôturer son contrat de location en procédant à un dernier prélèvement d'un montant de 265 € représentant l'indemnité contractuellement due en l'absence de restitution de produit.

Monsieur Z conteste ce montant.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

Le contrat de location est prévu sur une durée de 24 mois et sa clôture définitive est soumise à l'obligation contractuelle de restitution du bien loué dans un délai légal de 14 jours. Une pénalité est prévue en fin de contrat de location si le produit, objet de la location, n'est pas restitué dans ce délai.

Cette pénalité est évolutive en fonction du type du produit loué et de ses caractéristiques techniques.

À la lecture du contrat, la médiatrice note que pour le type de smartphone qui fait l'objet du contrat de location de Monsieur Z, les termes contractuels prévoient une pénalité de 150 € en cas de non-restitution du matériel et non une indemnité de 265 € telle que réclamée par l'établissement.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La médiatrice a proposé au client de demander aux services de l'établissement de procéder au remboursement de la somme de 115 €, soit la différence entre le montant de 265 € qui a été prélevé sur le compte de Monsieur Z et le montant de la pénalité pour non-restitution dont devait s'acquitter ce dernier conformément aux termes contractuels.

Cette proposition a été acceptée par les deux parties.

LES SOMMES DUES > SITUATION 2

Monsieur N. a souscrit un prêt personnel d'un montant de 53 000 € en 2016.

Le client conteste la somme restant due au titre de ce contrat réclamée par l'établissement, précisant que cela a pour conséquence l'allongement de la durée de remboursement de son prêt.

Il considère avoir régularisé chaque échéance revenue impayée par un règlement par carte bancaire soldant ainsi son prêt.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

L'instruction du dossier a révélé que les prélèvements des mensualités du crédit sont revenus impayés dès la première échéance mais que le client régularisait son dossier.

Cependant, cette régularisation n'intervenait qu'après la date d'échéance contractuelle, voire après plusieurs échéances impayées, et qu'en conséquence, des indemnités de retard lui étaient facturées.

Par ailleurs, le client a bénéficié de six reports de mensualités en fin de crédit avec facturation des frais correspondants.

Enfin, ces reports ont été effectués car le montant des règlements du client était inférieur au montant de son retard de paiement.

La médiatrice a constaté que les reports effectués par l'établissement prêteur étaient fondés rallongeant d'autant la durée de remboursement du prêt.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Tout d'abord, la médiatrice a apporté au client des explications quant aux différents mouvements comptables constatés sur son crédit précisant les mensualités impayées, les règlements partiels intervenus ainsi que les sommes reportées en fin de crédit et les indemnités de retard et de report comptabilisées.

A titre de médiation, elle a proposé de demander à l'établissement d'annuler les indemnités de retard et de report du montant restant dû au titre du crédit soit la somme de 442,00 Euros.

Cette proposition a été acceptée par les deux parties.

LE FICHAGE FICP

FICP > SITUATION 1

Madame T. conteste la suspension de son crédit renouvelable. La cliente souhaite pouvoir disposer du disponible de son compte d'autant que les services du prêteur lui auraient précisé qu'elle n'était pas inscrite au FICP.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

Après avoir interrogé les services de l'établissement dans le respect du contradictoire, la médiatrice constate que le dossier de Madame T. a fait l'objet de deux impayés consécutifs non régularisés dans les 30 jours.

Conformément à la réglementation, l'établissement a informé préalablement la cliente que l'incident sera déclaré à la Banque de France à l'issue d'un délai de 30 jours calendaires révolus courant à compter de la date de l'envoi du courrier d'information.

Aucune régularisation n'étant intervenue, l'établissement a déclaré l'incident à la Banque de France et a informé Madame T. de son inscription au Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

A la suite de ces courriers, la cliente a procédé à un règlement partiel du montant des impayés.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La médiatrice explique à Madame T. que le prêteur est tenu de maintenir son inscription au FICP, sauf à ce qu'elle règle l'intégralité des sommes dont elle est redevable au titre du retard de paiement et qu'un règlement seulement partiel ne peut suffire.

La médiatrice l'informe qu'afin d'obtenir la radiation souhaitée et ainsi, pouvoir utiliser le disponible de son crédit renouvelable, il convient de procéder au règlement intégral du retard de paiement.

Actuellement, le dossier présente toujours un retard de paiement. Le fichage est donc maintenu.

FICP > SITUATION 2

Madame P. est titulaire de quatre prêts personnels et d'un crédit renouvelable auprès de l'établissement. Elle a bénéficié, à plusieurs reprises, de mesures recommandées par la Banque de France dans le cadre du traitement de sa situation de surendettement.

Elle conteste le maintien de son inscription au FICP alors que les mesures recommandées sont arrivées à terme et que ces dernières prévoyaient un effacement de la dette résiduelle.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

L'instruction du dossier révèle que Madame P. a bénéficié, de 2012 à 2022, de quatre plans de traitement de sa situation de surendettement successifs. Les dernières mesures élaborées par la Banque de France prévoyaient un étalement du remboursement de la dette sur plusieurs mois et un effacement du solde à l'issue de ce plan.

Madame P. a été inscrite au FICP en raison d'incidents de paiement dans le cadre de l'avant dernier plan de surendettement dont elle avait bénéficié. Les dernières mesures ont été respectées par la cliente et prévoyaient un effacement des dettes à terme. Cependant, l'effacement des dettes à l'issue d'un plan ne vaut pas radiation de l'inscription.

L'inscription au FICP de Madame P. est donc justifiée.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Dans un premier temps, la médiatrice a repris l'historique des dossiers et des mesures dont avait bénéficié la cliente dans le cadre du traitement de sa situation de surendettement.

Dans un second temps, la médiatrice a confirmé à la cliente le maintien de son inscription au FICP nonobstant l'effacement des dettes en expliquant que le fichage protège le débiteur de sorte qu'il ne soit pas en mesure de contracter de nouvelles dettes alors qu'il n'a pas été en mesure de payer les précédentes.

Elle espère que ces explications permettront à Madame P. de mieux appréhender sa situation.

LE REMBOURSEMENT

LE REMBOURSEMENT > SITUATION 1

Les époux Y ont bénéficié, en 2018, d'une offre de contrat de location avec option d'achat pour un véhicule. Dans le même temps, ils ont souscrit un contrat « Pack Entretien et Garantie ».

Après un 1er loyer de 2 000 €, les époux Y ont ensuite été prélevés de 47 loyers mensuels d'un montant de 310 € entre 2018 et 2022.

Les époux Y ont décidé de conserver le véhicule en levant l'option d'achat et souhaitent être prélevés du prix final du véhicule le 5 juillet 2022. Par ailleurs, ils décident d'un dernier entretien du véhicule dans le cadre du contrat Pack Entretien et Garantie et présentent une facture de 350 € datée du 5 juillet 2022.

L'établissement refuse de rembourser cette facture.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

La médiatrice constate que les époux Y n'ont pas été correctement informés et que les services de l'établissement leur ont indiqué une date de fin de contrat au 5 juillet 2022.

Mais le dernier loyer prélevé le 5 juin 2022 a mis un terme à la location ainsi qu'au contrat « Pack Entretien et Garantie ». Le prix de vente final du véhicule arrêté au 5 juillet 2022 est une option d'achat qui n'est proposée qu'au terme de la location.

C'est d'ailleurs ce qui est prévu dans les conditions de l'offre de contrat de location avec option d'achat.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Au regard de la situation, la médiatrice a proposé que les services de l'établissement prennent en charge 50 % du montant de la facture, soit 165,37 €.

Cette proposition a été acceptée par l'établissement. Les clients n'ont pas répondu à cette proposition. Conformément à ce qui est précisé dans sa proposition, la médiatrice a considéré que les clients avaient refusé cette proposition et a mis fin à sa mission.

LE REMBOURSEMENT > SITUATION 2

Madame M. a été victime d'une fraude à la carte prise en charge dans son intégralité par le prêteur. Toutefois, la cliente estime que le montant du remboursement émis par le prêteur ne correspond pas aux sommes perçues à tort par celui-ci.

Ainsi, elle sollicite la révision du montant du remboursement.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

Après avoir interrogé les services de l'établissement dans le respect du contradictoire, la médiatrice constate que la cliente avait effectué, antérieurement à la fraude, un achat pour lequel elle avait bénéficié d'un paiement en plusieurs fois sans frais.

La reprise de l'ensemble des écritures comptable du dossier a permis de déterminer un solde créditeur de 10 € en faveur de la cliente.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La médiatrice, après avoir repris le détail des mouvements comptables, propose à la cliente de demander au prêteur le remboursement de la somme restant à lui devoir d'un montant de 10 €.

La proposition de la médiatrice a été acceptée par l'établissement mais refusée par la cliente.

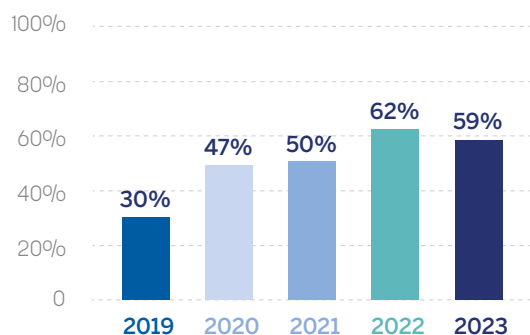
LE CRÉDIT IMMOBILIER

LES SAISINES RECEVABLES

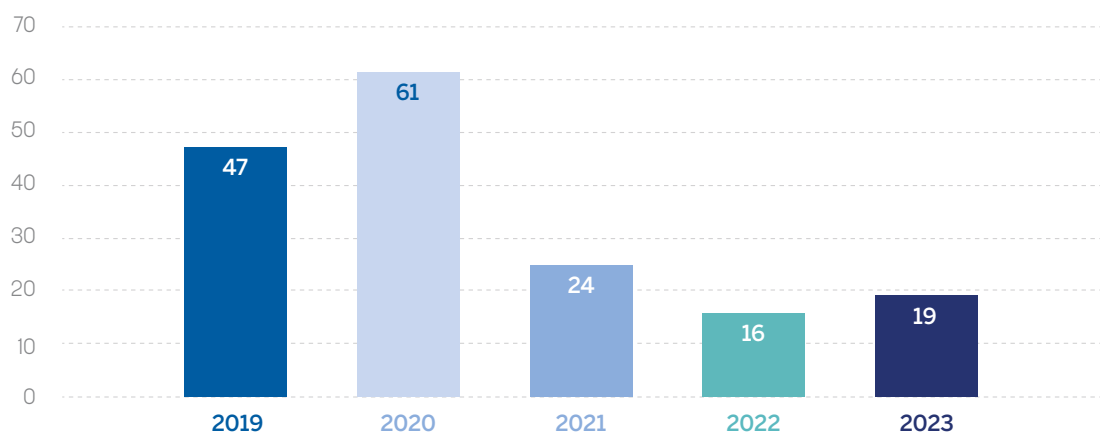
19

SAISINES TRAITÉES
EN MÉDIATION EN 2023

CRÉDIT IMMOBILIER ÉVOLUTION DU TAUX DE RECEVABILITÉ



CRÉDIT IMMOBILIER ÉVOLUTION DES SAISINES RECEVABLES



MOTIFS	2021	2022	2023
Réaménagement	8	4	6
Sommes dues	4	5	5
Traitement dossier	3	2	4
Remboursement	0	1	1
Remboursement anticipé	2	1	1
FICP	2	1	0
Résiliation	0	1	0
Covid	2	0	0
Demande documents	2	0	1
Mise en place Assurance Emprunteur	1	0	0
Termes de l'offre (TEG)	0	0	1
Helvet Immo	0	1	0
TOTAL	24	16	19

LES MÉDIATIONS MENÉES À TERME



17

MÉDIATIONS
MENÉES
À TERME
EN 2023

CARACTÉRISTIQUES DES PROPOSITIONS	2021		2022		2023	
Favorables au consommateur	11	34%	6	27%	7	42%
Partiellement favorables au consommateur	9	28%	6	27%	5	29%
Défavorables au consommateur	12	38%	10	46%	5	29%
TOTAL	32	100%	22	100%	17	100%

À NOTER

Sur les 19 saisines recevables reçues en 2023 :

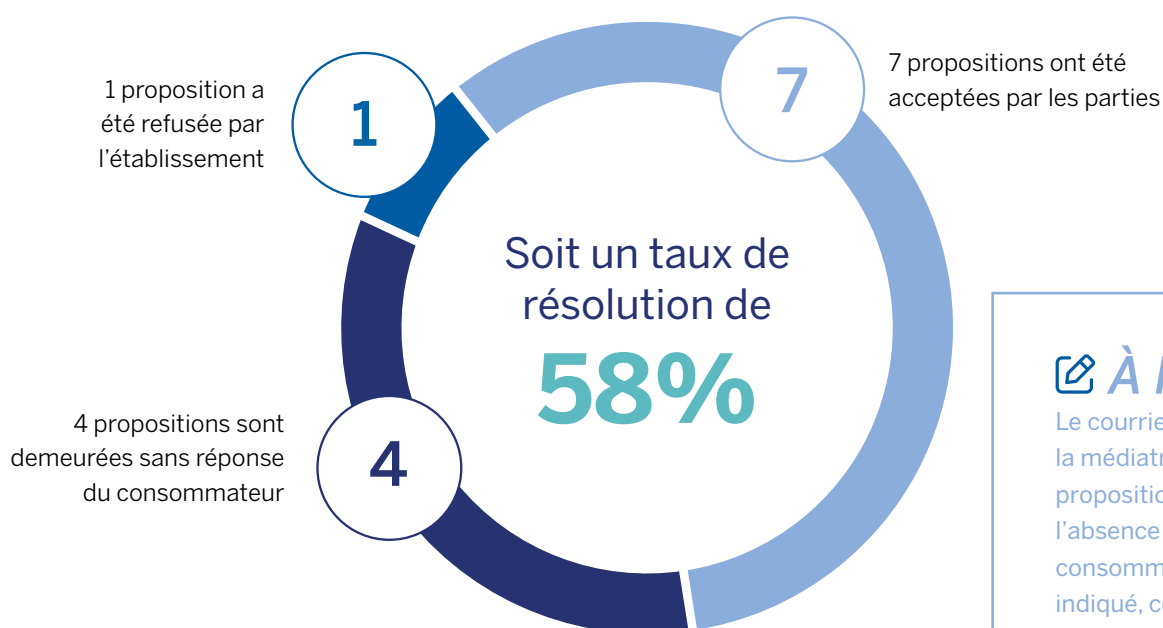
- 1 médiation déclarée recevable en 2022 a été menée à terme en 2023

- 3 médiations étaient en cours d'instruction au 31/12/23

Soit 17 médiations menées à terme en 2023

LE TAUX DE RÉOLUTION DES LITIGES

Sur les 12 propositions favorables ou partiellement favorables au consommateur :



À NOTER

Le courrier dans lequel la médiatrice fait part de sa proposition précise qu'en l'absence de réponse du consommateur dans le délai indiqué, ce silence vaut refus de la proposition.

DES EXEMPLES DE MÉDIATION CONCERNANT LE CRÉDIT IMMOBILIER

2022

- LE RÉAMÉNAGEMENT
- LES SOMMES DUES
- LE TRAITEMENT DE DOSSIER

LES 3 MOTIFS

LES PLUS
FRÉQUENTS
EN CRÉDIT
IMMOBILIER

2023

- LE RÉAMÉNAGEMENT
- LES SOMMES DUES
- LE TRAITEMENT DE DOSSIER

LE RÉAMÉNAGEMENT

En 2012, Monsieur B. et sa conjointe, Madame P. ont contracté un prêt immobilier amortissable sur une durée de 20 ans assorti d'une garantie hypothécaire sur un bien dont ils sont propriétaires indivisaires.

Monsieur qui assume le remboursement des échéances de ce prêt, souhaite le reprendre à son nom seul.

L'établissement a refusé de désolidariser les coemprunteurs solidaires.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

Tout d'abord, l'instruction du dossier révèle que le prêt est à jour et qu'il n'a fait l'objet d'aucun incident de paiement démontrant la capacité de Monsieur B. à assumer seul ce prêt.

Ensuite, la médiatrice note que Madame P. accepte de sortir de l'indivision permettant ainsi à Monsieur B. de devenir seul propriétaire du bien qui constitue la garantie au profit de l'établissement prêteur. La sûreté au profit de l'établissement que représente l'hypothèque actuelle conserve donc toute son efficacité, malgré la libération à l'obligation de remboursement qui pourrait être consentie en faveur du conjoint coemprunteur.

Cette opération n'emporterait pas novation puisque Monsieur B. resterait tenu de l'obligation de remboursement du prêt dans sa totalité. Ainsi, l'hypothèque initiale conserverait toute sa force sous réserve qu'il renonce à l'article 1350-1 du Code civil qui dispose que « la remise de dette consentie à l'un des codébiteurs solidaires libère les autres à concurrence de sa part ».

De plus, l'article 2414 alinéa 2 du Code civil dispose que « l'hypothèque d'un immeuble indivis conserve son effet quel que soit le résultat du partage si elle a été consentie par tous les indivisaires ». Ce qui est bien le cas, en l'espèce, puisque les deux emprunteurs pris en leur qualité d'indivisaire, avaient consenti à l'hypothèque initiale.

Ainsi, l'hypothèque initiale conserverait toute sa force vis-à-vis de l'établissement prêteur.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Après l'analyse des éléments en sa possession, la médiatrice a proposé de demander à l'établissement d'accepter cette désolidarisation afin que le prêt immobilier soit au seul nom de Monsieur B. sous réserve que ce dernier accepte de renoncer aux dispositions de l'article 1350-1 du Code civil.

La proposition de la médiatrice a été acceptée par les deux parties.

LES SOMMES DUES

Monsieur B. et Madame E. ont contracté un prêt immobilier en 2006 d'un montant de 130 000 € destiné à financer un bien locatif. Monsieur et Madame se sont séparés et le jugement de divorce prévoyait la prise en charge du prêt par Madame. À l'époque, Monsieur B. avait demandé sa désolidarisation du prêt qui avait été refusée par l'établissement.

Madame est décédée en 2022. Par suite de la prise en charge à hauteur de 50% du capital restant dû par l'assureur au titre de la garantie décès, Monsieur a souhaité solder son prêt. Il conteste le montant qui lui est réclamé par l'établissement.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

L'instruction du dossier a révélé que le capital restant dû s'élevait à la somme de 29 800 € au jour du décès de Madame. La compagnie d'assurance a versé la somme de 12 900,00 Euros au titre de l'assurance décès déduisant la somme de 2 000 € en raison de prestations d'assurance précédemment versées.

Le client a été contacté par l'établissement suite à ce versement pour lui rappeler qu'il restait tenu au remboursement du prêt, lui préciser le solde débiteur à régler et lui demander de reprendre le règlement des mensualités.

En réponse, Monsieur B. a demandé à l'établissement de s'adresser au notaire en charge de la succession afin de solder le prêt. Les services de l'établissement ont adressé plusieurs courriers au notaire et au client qui indiquaient un montant restant à devoir différent.

Par suite des relances du notaire qui tentait d'obtenir la somme réellement due, l'établissement lui a adressé un courrier attestant la prise en charge à hauteur de 50% du capital restant dû omettant de préciser le reliquat de 2 000 € qui n'avait pas été réglé par l'assureur.

A réception de ce courrier, le notaire a alors adressé le solde du prêt. L'encaissement de ce règlement ainsi que différents mouvements comptables ont été enregistrés sur le dossier qui laissait, finalement, apparaître un solde débiteur de 980 €. De ce fait, l'établissement refusait d'adresser une attestation de prêt soldé au notaire, bloquant ainsi la vente amiable du bien en cours.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Après avoir pris connaissance de l'ensemble des éléments du dossier et eu égard aux courriers confusants adressés par l'établissement à Monsieur B. et au notaire, la médiatrice a proposé de demander à l'établissement de remiser le solde restant dû, soit 980 €, et d'adresser au notaire une attestation de prêt soldé.

La proposition de la médiatrice a été acceptée par les deux parties.

LE TRAITEMENT DE DOSSIER

Monsieur et Madame E. ont contracté un prêt immobilier en 2011 d'un montant de 695 000 € amortissable sur une durée de 360 mois.

Les clients contestent le taux variable appliqué à leur prêt. Ils invoquent le défaut de conseil de l'établissement qui ne les aurait pas informés que leur prêt bénéficiait d'un taux capé sur une durée limitée et ils précisent que la rédaction de leur offre de prêt ne leur permettait pas d'avoir connaissance de cette condition.

L'INSTRUCTION DU DOSSIER

La médiatrice après avoir pris connaissance de l'offre de crédit signée par les clients note qu'il est indiqué dans un paragraphe intitulé « Charges de votre crédit » que « le taux d'intérêt initial est de 2,50% l'an... pendant 10 ans, la révision du taux se fera sur la base du taux interbancaire à trois mois offerts en euro (TIBEUR) publié par la Fédération Bancaire Européenne. Cette révision a une incidence sur le montant des intérêts et donc sur l'évolution du solde de votre compte. Cette révision interviendra tous les 3 mois... le nouveau taux sera égal à la somme de deux composantes : l'une égale à la différence entre le taux d'intérêt initial et la valeur initiale de l'index de référence et l'autre égale au TIBEUR à 3 mois... Durant cette période, le nouveau taux ne pourra jamais être augmenté de plus de 1,50 points d'intérêt par rapport au taux initial.

Au bout de 10 ans, la révision se fera sur la base du taux interbancaire à 3 mois (TIBEUR) publié par la Fédération Bancaire Européenne. »

L'offre de prêt indique clairement le calcul du taux du prêt distinguant une première période de 10 ans pendant laquelle le taux variable ne pourra pas dépasser un plafond déterminé et une seconde période à l'issue de ces 10 ans et pour le reste de durée du prêt, où le taux sera révisable selon un indice de référence sans plafonnement.

De plus, la médiatrice relève que l'établissement adresse à ses clients, à la date anniversaire du prêt, un relevé de situation les informant de l'évolution du taux révisable trimestriellement ainsi que l'indice de référence.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La médiatrice n'a pas réservé de suite favorable à la demande de Monsieur et Madame E. visant à obtenir le passage à taux fixe avec une date de valeur arrêtée au dixième anniversaire de leur prêt ou le maintien d'un taux capé.

DEUX CATÉGORIES DE PROPOSITIONS

AVEC IMPACT FINANCIER

Cette catégorie recouvre, entre autres, le remboursement de sommes frauduleuses ou trop-perçues, des réductions du montant restant à devoir, voire une remise totale si les circonstances le justifient, des annulations partielles ou totales de sommes telles que l'indemnité de remboursement anticipé, des primes d'assurance, des indemnités de retard ou de report.

LA RÉPARTITION EST LA SUIVANTE CRÉDIT À LA CONSOMMATION :

- 63 dossiers avec un impact financier inférieur à 500 €
- 16 dossiers avec un impact financier compris entre 501 € et 999 €
- 19 dossiers avec un impact financier compris entre 1 000 € et 2 999 €
- 6 dossiers avec un impact financier compris entre 3 000 € et 4 999 €
- 9 dossiers avec un impact financier supérieur à 5 000 €

CRÉDIT IMMOBILIER :

- 2 dossiers avec un impact financier inférieur à 1 000 €
- 1 dossier avec un impact financier supérieur à 10 000 €

SANS IMPACT FINANCIER

Dans cette catégorie figurent la mise en place d'opérations de gestion telles qu'un report d'échéance, un changement de date de prélèvement ou bien la mise en place d'un plan de règlement d'échéances impayées mais aussi l'envoi de différents documents que le consommateur n'arrive pas à obtenir et, enfin, des avis didactiques qui reposent sur des explications détaillées pour permettre au consommateur une meilleure compréhension de sa situation ou d'opérations comptables.



VERBATIM DES REQUÉRANTS

“

Je tiens à vous témoigner ma satisfaction car votre intervention a permis de régler des mois de démarches infructueuses »

”

“

Quelle que soit l'issue de ma requête, je tiens à vous remercier du temps consacré lors de l'analyse de mon dossier et de la proposition faite pour résoudre ce litige »

”

“

Je voulais vous remercier sincèrement pour le travail que vous avez réalisé en réponse à ma demande : cette synthèse témoigne de beaucoup de sérieux et de minutie et je vous en suis très reconnaissante »

”

“

Je tiens à vous remercier grandement pour votre médiation efficace et rapide »

”

“

Merci pour la clarté de vos explications, en tout point limpides »

”

“

Je vous remercie infiniment pour votre aide. Continuez de faire ce beau métier de médiatrice ! »

”

LES RECOMMANDATIONS ÉMISES PAR LA MÉDIATRICE



L'HAMEÇONNAGE OU PHISHING

Dans les nombreuses demandes de médiation relatives au phishing qui lui ont été adressées en 2022, la médiatrice avait constaté que l'établissement refusait, dans la majorité des cas, la prise en charge des paiements frauduleux au motif qu'une authentification forte était avérée. Elle avait souligné que, conformément à la jurisprudence, c'est à l'établissement de rapporter la preuve de la négligence grave du payeur qui permet au professionnel de s'exonérer de son obligation de remboursement et qu'il se devait de motiver davantage les décisions de refus.

La médiatrice avait également interpellé l'établissement sur la vigilance nécessaire quant aux mouvements inhabituels sur un compte du client non conformes

à ses habitudes d'usage ainsi que sur la nécessité de communiquer et d'alerter les consommateurs sur la fraude.

L'établissement a mis en place une politique de prévention permettant d'informer et d'alerter le consommateur par la mise en place de campagnes de communications successives.

Cette recommandation a contribué à l'amélioration du traitement des demandes de remboursement des clients par l'établissement. À la médiation, les demandes liées au phishing n'ont représenté que 5% des saisines recevables en 2023 (contre 56% en 2022).

AMÉLIORER LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER ANNULÉ ET REMPLACÉ

PAR UN AUTRE DOSSIER LORS DE LA SOUSCRIPTION D'UN CRÉDIT POUR L'ACHAT D'UN VÉHICULE SUR LE LIEU DE VENTE.

En 2019, la médiatrice avait observé que, dans le cas où il peut s'avérer nécessaire de modifier un premier dossier souscrit, la mise en place d'un deuxième dossier annulant le précédent s'accompagnait d'un manque d'information vis-à-vis de l'emprunteur, source d'incompréhension et de contestation.

La médiatrice avait formulé à l'établissement la nécessité de vérifier la présence d'un second contrat et de faire évoluer la communication vis-à-vis du consommateur. Malgré la prise en compte de cette recommandation

par l'établissement, de nouvelles demandes concernant ce type de litige avaient été adressées à la médiatrice en 2022, ce qui l'avait amené à émettre une nouvelle recommandation visant à faire évoluer la procédure communiquée et à sécuriser davantage ces opérations.

L'établissement a finalisé un nouveau mode opératoire consistant à adresser un courrier informatif au client à réception de son pack de bienvenue afin qu'il puisse être clairement informé des opérations faites sur son dossier.

LA FACTURATION D'UNE PÉNALITÉ POUR RESTITUTION D'UN PRODUIT NON CONFORME

La médiatrice a été saisie de plusieurs demandes de consommateurs qui avaient souscrit un contrat de location longue durée (LDD) et qui contestaient la facturation d'une pénalité pour restitution d'un téléphone dans un état non conforme.

La médiatrice a constaté, dans certains cas, que l'application du montant de la pénalité n'était pas celle prévue contractuellement. De plus, les diagnostics successifs réalisés sur le produit restitué pouvaient être contradictoires d'où une incohérence entre les informations communiquées au client et l'application de la pénalité.

La médiatrice a rappelé à l'établissement qu'il lui appartenait de vérifier les termes contractuels avant toute facturation et qu'il devait être en mesure de rapporter la preuve de la restitution du produit dans un état non conforme.

Elle a recommandé à l'établissement de veiller à ce que les courriers adressés aux clients reflètent la situation réelle de leur dossier tout en portant une attention particulière à l'adéquation de la facturation avec le diagnostic.



UNE MÉDIATION EN CONSTANTE ÉVOLUTION

LES RECOMMANDATIONS ÉMISES PAR L'OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES MOYENS DE PAIEMENT (OSMP) SUR LES MODALITÉS DE REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT FRAUDULEUSES.

Face au développement de nouveaux procédés frauduleux cherchant à contourner l'authentification forte et s'appuyant sur la manipulation des victimes, l'Observatoire a publié, en mai 2023, un ensemble de treize recommandations qui visent à améliorer les démarches de remboursement des victimes de fraude tout en rappelant la responsabilité des utilisateurs dans la sécurité de leurs moyens de paiement.

L'Observatoire assurera un suivi de la mise en œuvre de ces recommandations avec l'appui de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. Un premier bilan devrait être dressé à la fin de l'année 2024.

LA RÉVISION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE RELATIVE AU CRÉDIT À LA CONSOMMATION (DCC)

Adoptée le 11 septembre 2023 par le parlement européen, cette nouvelle directive vise à améliorer la protection du consommateur grâce à différentes mesures : l'élargissement du champ d'application de la directive, l'alourdissement du processus de souscription avec une transparence accrue et le renforcement de l'évaluation de la solvabilité pour prévenir les pratiques irresponsables du prêt et le surendettement.

LA PRISE EN COMPTE DES FICHES DE JURISPRUDENCE DE LA CECMC (COMMISSION D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION)

Les fiches de jurisprudence élaborée par la Commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation sont partagées et analysées par la médiatrice avec son équipe pour permettre, le cas échéant, les ajustements nécessaires à la procédure.

LA FORMATION CONTINUE DU SECRÉTARIAT DE LA MÉDIATION

Soucieux de maintenir et d'améliorer la qualité des missions qui leur sont confiées, la médiatrice et son équipe s'attachent à approfondir leurs connaissances et à élargir leur domaine de compétences :

- Formation «L'actualité du droit de la consommation»
Club des médiateurs de services au public
Les 30 mars et 6 avril 2023
- Formations professionnelles au sein de l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE)
- Animation d'ateliers juridiques permettant d'informer et de commenter l'évolution de la jurisprudence sur des sujets sensibles.

LE CERCLE DES MÉDIATEURS BANCAIRES (CMB)

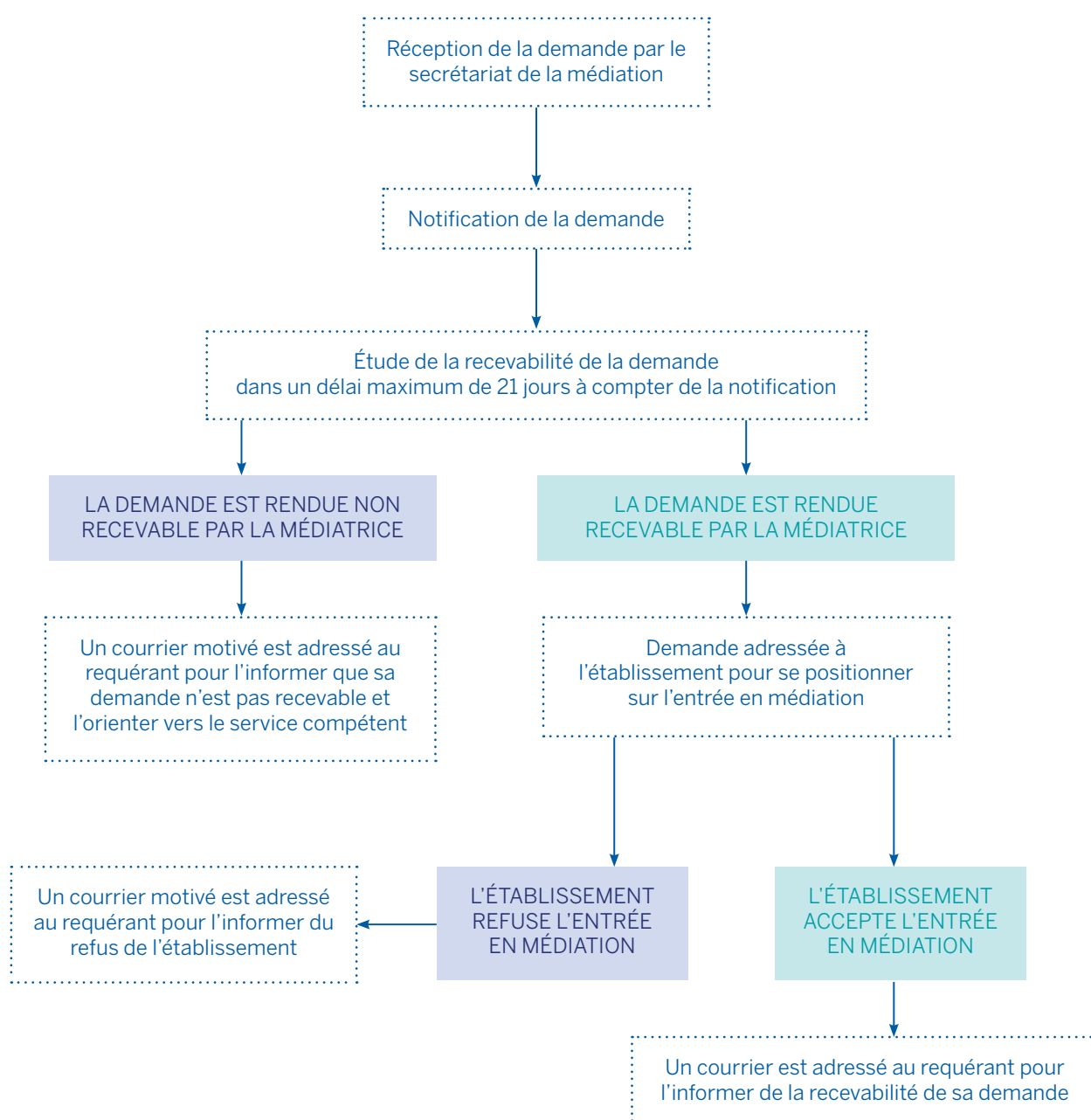
Adhérente au CMB, la médiatrice participe à ses travaux qui sont des lieux d'échange et de partage de bonnes pratiques, d'analyse des évolutions, des dossiers soumis à une médiation.

ANNEXES

LE PARCOURS DE LA DEMANDE EN MÉDIATION

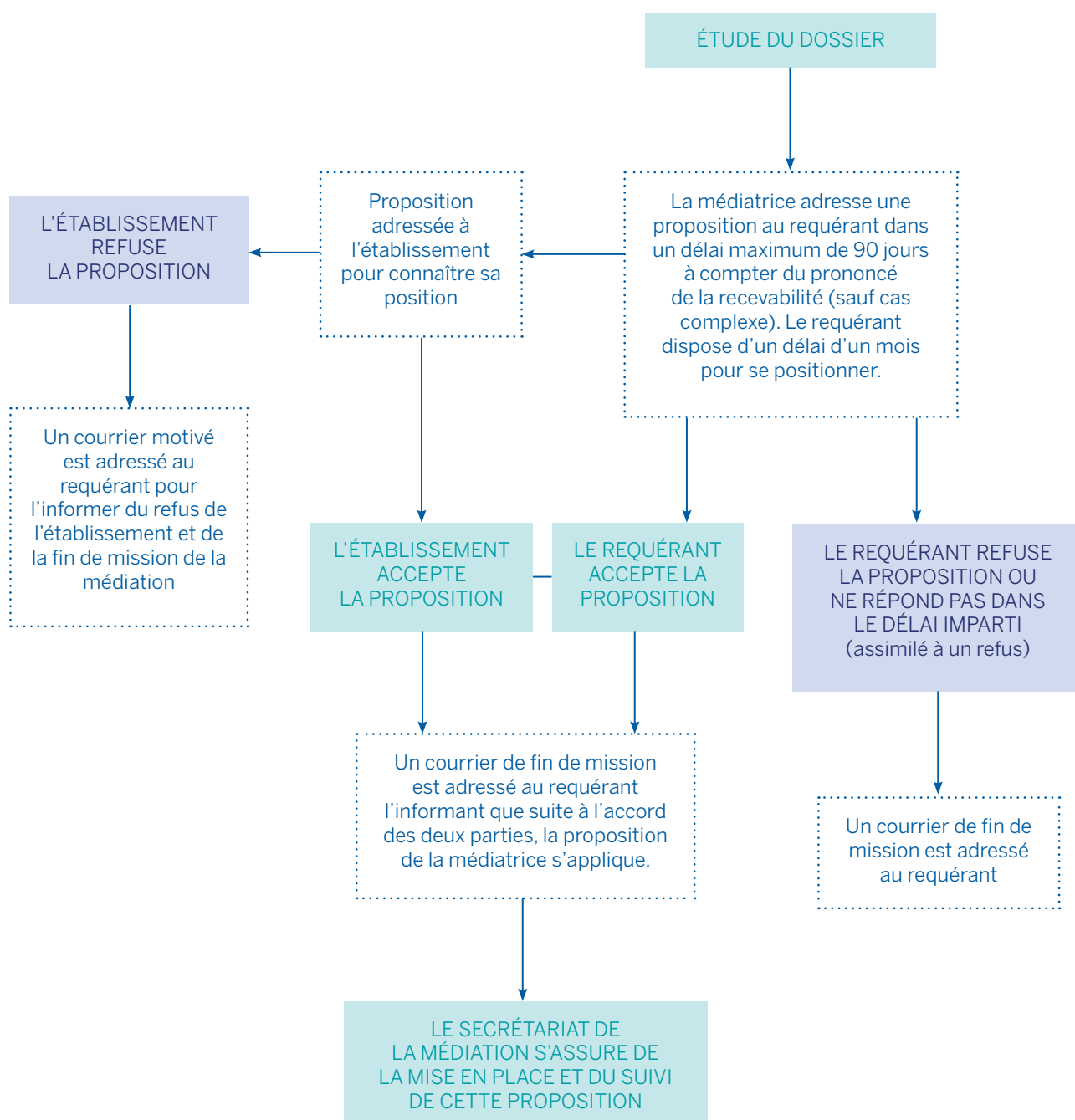


ÉTAPE 1 > LA DEMANDE / LA RECEVABILITÉ



→ Suite : étude du dossier

ÉTAPE 2 > LA MÉDIATION / LA PROPOSITION



CHARTRE DE LA MÉDIATION

DE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

CLIENTÈLE DES PARTICULIERS **

Conformément au dispositif légal de la Médiation des litiges de la consommation régi par le Code de la consommation (Articles L611-1 à L616-3) ainsi que par le Code monétaire et financier (Article L316-1), la médiatrice de la consommation de BNP Paribas Personal Finance (1) a rédigé la charte de la Médiation de BNP Paribas Personal Finance.

ARTICLE 1

LES ÉTABLISSEMENTS CONCERNÉS

Les établissements de BNP Paribas Personal Finance qui ont souhaité mettre en place une structure de dialogue pour rechercher des solutions amiables aux litiges survenant avec leur clientèle de particuliers et reconnu la compétence de la médiatrice de la consommation pour les litiges de la consommation sont :

- BNP Paribas Personal Finance*
- Catinéo
- Cetelem*
- Domofinance
- Cofinoga*
- Loisirs Finance*
- Cofica Bail*
- Norrskén*
- Crédit Moderne Antilles Guyane
- Projéo*
- Crédit Moderne Océan Indien
- Personal Finance Location

ARTICLE 2

ACCÈS À LA MÉDIATION

Le consommateur peut accéder gratuitement à la Médiation, quel que soit le montant du litige. Le dispositif de Médiation de la consommation, 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.

ARTICLE 3

LA MÉDIATRICE DE LA CONSOMMATION ET SON STATUT

Catherine VAUTRIN a été désignée pour une durée de trois ans, en tant que médiatrice de la Consommation de BNP Paribas Personal Finance le 6 avril 2018 par l'organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier, réunissant des représentants des associations de consommateurs et des représentants de BNP Paribas Personal Finance.

Ce mandat a été renouvelé par le même organe collégial le 23 juin 2021. La médiatrice a été inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne par la commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la consommation (CECMC), le 29 janvier 2020.

Elle intervient en toute indépendance et impartialité et n'a aucun lien hiérarchique avec le Groupe BNP Paribas Personal Finance. A l'issue de son mandat, la médiatrice a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le Groupe BNP Paribas Personal Finance.

* Pour ces entités dont certains contentieux sont gérés par le GIE Neuilly Contentieux, la médiatrice conserve sa compétence y compris lorsqu'ils sont gérés par ce GIE.

** Au 7 septembre 2021.

La formation de la médiatrice et son parcours professionnel lui donnent une expertise juridique et législative dans le domaine de la consommation et de la Médiation.

Elle suit régulièrement des formations spécifiques au domaine de la Médiation et à l'évolution de la législation.

ARTICLE 4

LA MISSION DE LA MÉDIATRICE

La Médiation est un mode conventionnel de règlement extrajudiciaire des litiges. La mission de la médiatrice est de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable du différend qui oppose un consommateur à l'un des établissements de BNP Paribas Personal Finance listés à l'article 1. Elle accomplit sa mission de rapprochement des parties en toute indépendance et impartialité dans le cadre d'une procédure transparente et équitable.

La médiatrice dispose d'un budget distinct et des moyens matériels nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

La médiatrice de la consommation est soumise à l'obligation de confidentialité. L'Établissement et le consommateur, parties à la Médiation, sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dès lors qu'ils sont entrés en 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.

ARTICLE 5

LA LEVÉE DU SECRET BANCAIRE

La médiatrice est tenue au secret professionnel. La saisine de la médiatrice vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le consommateur à l'égard de l'Établissement pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la demande de Médiation.

ARTICLE 6

LE CHAMP DE COMPÉTENCE

La médiatrice est chargée de rechercher des solutions aux litiges relatifs à l'exécution des contrats conclus et aux services fournis, opposant un consommateur à l'un des établissements répertoriés à l'article 1.

ARTICLE 7

LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

7-1 - La saisine de la médiatrice de la consommation

Le consommateur 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 de la Consommation
de BNP Paribas
Personal Finance
ACI FCL 9065
92595 LEVALLOIS PERRET CEDEX

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

7-2 - La notification de la réception de la saisine

La réception d'une demande de Médiation fait l'objet d'une notification de sa réception par voie électronique ou postale.

7-3 - L'examen de la recevabilité de la demande

La médiatrice informe par voie électronique ou postale, le consommateur de la recevabilité ou irrecevabilité de la requête dans un délai de trois (3) semaines au plus à compter de la notification de la réception.

La médiatrice de la Consommation examine la recevabilité de chaque saisine en vérifiant que :

- le consommateur a bien effectué une réclamation écrite auprès de l'Établissement et qu'il fait part, soit de son insatisfaction après avoir obtenu une réponse, soit de l'absence de réponse à l'expiration du délai de deux mois à partir de la réception de cette réclamation ;
- la demande n'est manifestement pas infondée ou abusive ;
- le litige n'a pas été examiné au préalable ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- la demande de Médiation n'est pas introduite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'Établissement concerné de BNP Paribas Personal Finance.

7-4 - La recevabilité de la demande Lorsque la demande est recevable :

La médiatrice de la Consommation sollicite l'accord de l'établissement pour débiter la Médiation :

- si l'Établissement accepte l'entrée en Médiation, elle informe le consommateur de la recevabilité de la demande par voie postale ou électronique. La médiatrice instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles elle communique directement. Elle peut demander des pièces complémentaires et échanger avec les parties pour les aider à trouver un accord amiable entre elles.
- si l'Établissement refuse l'entrée en Médiation, elle informe le consommateur de ce refus et lui indique qu'elle ne peut effectuer sa mission de Médiation.

Dans sa notification de recevabilité, la médiatrice rappelle aux parties que :

- le consommateur peut se retirer à tout moment de cette Médiation ;
- le consommateur peut se faire représenter par un avocat (à ses frais) ou se faire assister

par un tiers (par exemple une association de consommateurs) ;

- le consommateur et l'Établissement sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution que la médiatrice pourra être conduite à formuler, ceci dans le délai communiqué par la médiatrice ;
- cette proposition de solution pourra être différente de celle que pourrait rendre un juge ;
- sans réponse du consommateur ou de l'Établissement dans le délai indiqué, la médiatrice considère que ce silence vaut refus de la proposition de solution ;
- la prescription est suspendue le temps de cette Médiation à partir de la date de la recevabilité de la demande de Médiation ;
- Le délai de prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties (le consommateur ou l'Établissement), soit la médiatrice déclare que la Médiation est terminée.

A compter de la notification de la recevabilité, la médiatrice dispose d'un délai légal de quatre-vingt-dix (90) jours pour étudier le dossier et répondre au consommateur. 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. L'Établissement a signé une convention avec la médiatrice par laquelle il s'engage à répondre à ses demandes sous un délai maximum de cinq semaines.

7-5 - L'irrecevabilité de la demande de Médiation

- Le consommateur est informé, qu'il pourra, selon les cas, soit contacter l'Établissement pour tenter une résolution amiable de son litige, soit saisir un tribunal.

ARTICLE 8

L'ISSUE DU PROCESSUS DE MÉDIATION POUR LES DEMANDES RECEVABLES

La médiatrice informe les parties de sa position et peut formuler un avis qui est une proposition de solution.

L'avis de la médiatrice ne s'impose pas aux parties.

Si la médiatrice constate un accord entre l'Établissement et le consommateur qui met fin au litige. Elle valide que cet accord est conforme à l'avis qu'elle aurait elle-même rendu. Elle le notifie par voie postale ou par voie électronique et la Médiation est close.

Si la médiatrice constate qu'il n'y a pas d'accord entre les parties, elle peut formuler une proposition de solution que l'Établissement et le consommateur sont libres d'accepter ou non.

- si les deux parties acceptent, la médiatrice en prend acte par écrit et met fin à la Médiation ;
- dans le cas contraire, la médiatrice en prend aussi acte et met fin à la Médiation ;
- en cas d'absence de réponse d'une des parties dans le délai mentionné, la solution est considérée comme non acceptée et la Médiation prend fin ;
- en cas de proposition de solution totalement défavorable au consommateur et en cas d'absence de réponse de sa part après l'expiration du délai mentionné dans le courrier de réponse, la procédure est close. La médiatrice rappelle, dans ce cas au consommateur la possibilité de recourir aux juridictions compétentes.

DANS TOUS LES CAS, LA MÉDIATRICE DE LA CONSOMMATION ACTE LA FIN DE LA MÉDIATION.

ARTICLE 9

LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, les informations collectées dans le cadre de la saisine sont destinées à la médiatrice de la consommation

de BNP Paribas Personal Finance, en tant que responsable de traitement, et sont obligatoires pour lui permettre de traiter la demande de Médiation. Les données qui concernent le consommateur seront conservées par la médiatrice pour une durée maximale de cinq ans à compter de la clôture ou du rejet de la demande.

Conformément à la réglementation, le consommateur bénéficie de droits sur ses données personnelles (droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité des données, droit d'opposition et droit d'organiser la gestion de ses données après son décès) qu'il peut exercer en écrivant aux adresses ci-dessous :

secretariatmediation.donneespersonnelles@bnpparibas-pf.com

La médiatrice de la Consommation

de BNP Paribas Personal Finance

ACI FCL 9065

92595 LEVALLOIS PERRET CEDEX

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

ARTICLE 10

L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR ET LE RAPPORT ANNUEL

Les coordonnées de la médiatrice de la Consommation font l'objet par le Groupe BNP Paribas Personal Finance d'une information sur ses sites internet et sur ses contrats ou ses conditions générales de vente ou de services.

Chaque année, la médiatrice établit un rapport d'activité qu'elle met à disposition du public sur son site internet ou communique sur demande. Il est adressé à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

CONTACT

Monsieur le Médiateur de l'ASF
75854 Paris cedex 17

lemediateur.asf-france.com