

CHARTRE DE LA MEDIATION
auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE
CLIENTELE DES PARTICULIERS
Mai 2016

La charte de la médiation du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE est rédigée conformément à la législation en vigueur, en rappel ci-dessous :

- Vu la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative ;
- Vu l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement ;
- Vu la recommandation n°2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013 ;
- Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- Vu le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- Vu l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- Vu le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation ;
- Vu le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises ;
- Vu les articles L. 151-1 et suivants et R. 152-1 et suivants du Code de la consommation ;
- Vu les articles L. 316-1 du Code monétaire et financier.

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Afin de mieux répondre aux attentes de sa clientèle, le Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE a décidé de se doter d'un dispositif de médiation de la consommation dédiée.

Au-delà des obligations légales, la procédure de médiation est organisée et fonctionne selon les règles et principes décrits dans la présente Charte (dans laquelle les sociétés du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE concernées¹ sont dénommées le ou les « Etablissement(s) »).

I – Objet de la médiation

La procédure de médiation, objet de la présente Charte, a pour objet de traiter tout différend ou litige né entre l'Etablissement et son client agissant en qualité de consommateur, portant sur les produits ainsi que sur les services proposés par l'Etablissement.

Ceci lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée et que la réponse apportée par le service clients puis par le service Consommateurs de l'Etablissement à une réclamation écrite du client, n'a pas permis de résoudre le litige.

Par ailleurs, si le service Consommateurs de l'Etablissement n'a pas répondu à une réclamation sous un délai de deux mois, ceci équivaut à un rejet, la demande est alors éligible à la médiation. Il est précisé que pour les réclamations concernant les abonnements, il suffit d'avoir déjà contacté par écrit le service clients de l'Etablissement pour saisir la Médiatrice.

¹¹ Il s'agit des Etablissements du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE qui ont reconnu la compétence de la Médiatrice auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE pour les litiges de consommation. Cette médiation ne concerne pas les litiges entre les consommateurs et les sociétés CMS Vacances, Fidecom et Cetelem Renting.

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 ;
- tout différend lié au refus d'octroi de prêt.

Concernant, plus particulièrement, les produits et services d'assurances, seuls les différends portant sur la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par l'Etablissement relèvent de la compétence de la médiation auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE.

A ce titre, pour les autres différends relatifs aux produits et services d'assurance distribués par l'Etablissement, la Médiatrice transmet le dossier au Médiateur de l'assurance compétent et en informe le demandeur.

Concernant la procédure de surendettement, la Médiatrice est compétente pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement, à l'exception toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Concernant les litiges portant sur l'application de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation signée le 15 décembre 2006 entre l'Association des Sociétés Financières et les organisations de consommateur, la Médiatrice est là aussi compétente.

De manière générale, l'article L. 152-2 du Code de la consommation précise les cas où le litige ne peut être examiné par la Médiatrice.

II – Désignation et statut de la Médiatrice

La Médiatrice est nommée par un organe collégial paritaire mis en place par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) selon une procédure transparente pour une durée de trois (3) ans renouvelable.

La Médiatrice accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. A ce titre, elle remplit les conditions visées aux articles L. 153-1 et L. 153-2 du Code de la consommation. En particulier, elle ne peut recevoir aucune instruction des parties et aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec l'Etablissement n'existe pendant l'exercice de sa mission de médiation.

Elle est inscrite sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne, établie et mise à jour par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (formalités en cours).

Cette commission évalue son activité de médiation et en contrôle la régularité.

III – Mission de la Médiatrice et moyens de fonctionnement

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

La Médiatrice s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite avec rapidité et mettra les moyens disponibles en œuvre à cette fin. Elle accomplit sa mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité.

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

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

Conformément à l'article R 152-4 du Code de la consommation, les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution de la Médiatrice. Cela étant, il semble important à l'Etablissement de suivre l'avis rendu par la Médiatrice. Les avis rendus par la Médiatrice s'imposeront à l'Etablissement.

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

IV - Règles de déontologie de la Médiatrice – Informatique et Libertés

4.1. Confidentialité

Conformément à l'article L. 152-3 du Code de la consommation, la médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

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

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

4.2. Levée du secret bancaire

La saisine de la Médiatrice vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de l'Etablissement pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

4.3. Loyauté

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

4.4. Traitement des données à caractère personnel

Les informations demandées 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, sauf opposition de la part du consommateur, les informations qui le concernent pourront être transmises au service compétent de l'Etablissement concerné par le litige afin de favoriser son traitement extrajudiciaire.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le client consommateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pouvant être exercé en écrivant à : Médiation auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE - ACI FCL 9065 - 92 595 LEVALLOIS PERRET CEDEX.

V - Déroulement de la procédure de médiation

Le client consommateur de l'Etablissement saisit la Médiatrice :

- En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site <https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>
- En écrivant à l'adresse suivante :

La Médiatrice auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

ACI FCL 9065

92 595 LEVALLOIS PERRET CEDEX

La saisine de la Médiatrice doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française. Seul le titulaire du contrat ou, dans les conditions visées à l'article R. 152-1 du Code de la consommation, 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. En cas de rejet de la demande, le consommateur peut s'opposer, notamment par simple mention dans sa saisine, à la transmission de son dossier par la Médiatrice au service compétent de l'Etablissement concerné.

Alors que la réglementation prévoit un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours, à partir de la date de la notification de la réception des documents sur lequel est fondée la demande du consommateur, la Médiatrice respectera un délai maximal de soixante (60) jours. Par exception, la Médiatrice peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe ; elle en avise alors immédiatement les parties.

Le traitement est écrit. La réponse de la Médiatrice est rédigée en français. La procédure est gratuite.

La Médiatrice statue par écrit en droit et/ou en équité.

L'Etablissement doit informer la Médiatrice de toute éventuelle difficulté dans la mise en œuvre de l'avis rendu.

VI - Clôture de la procédure de médiation

6.1. La procédure de médiation prend fin :

- par l'envoi de l'avis de la Médiatrice ;
- par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige. Cet accord revêt alors le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil ;
- par le retrait, possible à tout moment, d'une des parties du processus de médiation,
- en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige ;
- dans l'hypothèse où la Médiatrice considère qu'en tout état de cause, les parties n'arriveront pas à un consensus ;
- en cas d'exigibilité des concours prononcée par l'Etablissement et constatant la créance de ce dernier ;
- en cas de saisine par le client d'une commission de surendettement des particuliers, aux fins de bénéficier d'une procédure de surendettement régie par les articles L. 330 -1 et L. 331-1 du Code de la consommation ;
- en cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses

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

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

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

VII - Exclusion de responsabilité

Sauf faute lourde, la Médiatrice ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Notamment la Médiatrice ne pourra voir sa responsabilité recherchée à l'occasion des déclarations écrites ou verbales, de la rédaction de documents ou lettres utilisés dans le déroulement de la médiation.

VIII - Publicité – rapport annuel et Charte

Conformément à l'article R. 156-1 du Code de la consommation, l'existence de la médiation et ses modalités d'accès font l'objet par l'Etablissement d'une information sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service ou sur tout support adapté.

Un exemplaire de la Charte de la médiation auprès du Groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE est remis à toute personne qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet de la Médiatrice <https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>

Chaque année, la Médiatrice établit un rapport d'activité qu'elle met à disposition du public sur son site internet ou communique sur demande.