

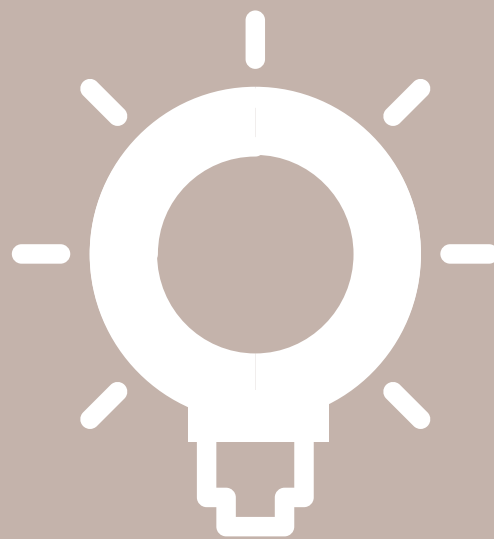
Rapport de la médiatrice



2020

AUPRÈS DU GROUPE
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE





L'engagement dans la confiance

SOMMAIRE

4 Présentation de la médiatrice

5 Les 8 valeurs de la médiation



6 ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION

10 L'examen des saisines reçues

13 LES SAISINES RECEVABLES



14 Les saisines recevables -
Crédit à la consommation

16 Des exemples de médiation -
Crédit à la consommation

22 Les saisines recevables -
Crédit immobilier



23 Des exemples de médiation -
Crédit immobilier

27 Les taux des litiges résolus

29 Les délais de traitement

30 Des verbatims des requérants

31 LES RECOMMANDATIONS

34 Une médiation en constante évolution

35 ANNEXES

Les informations pratiques
pour saisir la Médiatrice

La charte de la médiation -
Clientèle des Particuliers



CATHERINE
VAUTRIN

MÉDIATRICE AUPRÈS DU
GROUPE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE*

Présentation de la médiatrice

L'année 2020 fortement marquée par la crise sanitaire et ses conséquences économiques, sociales mais aussi psychologiques pour les consommateurs a vu émerger de nouvelles demandes de médiation, plus urgentes. Nous nous sommes attachés à répondre sous les meilleurs délais, alors qu'en parallèle le service médiation devait s'organiser pour assurer une continuité d'activité malgré les différents confinements.

L'année 2020 restera dans toutes les mémoires comme celle du début d'une pandémie mondiale non encore achevée au moment où j'écris ces lignes. Ses conséquences économiques, psychologiques et sociales ont généré de nouvelles demandes, des situations inédites qui appelaient des réponses dans les meilleurs délais. Dans le même temps, nous avons adapté le fonctionnement du service médiation pour assurer une continuité d'activité malgré les différents confinements. Paradoxalement nous enregistrons une légère baisse du nombre des saisines sur l'année, elle fut particulièrement importante (30%) durant les mois de mars, avril et mai, période du 1^{er} confinement pour s'établir sur l'année à moins 4%. Les nouvelles demandes ont exigé que la médiation soit davantage facilitatrice et réactive. Il convient de noter que le nombre d'avis rendus est en augmentation de près de 9%, ce qui est la conséquence de l'amélioration du taux de recevabilité.

Depuis 2018, ma première année d'exercice en qualité de médiatrice de BNP Paribas Personal Finance, nous avons plus que doublé ce ratio, et nous poursuivons cette dynamique.

L'équipe sera d'ailleurs renforcée en 2021 pour répondre à cet accroissement de notre activité. Malgré la pandémie, j'ai souhaité poursuivre la démarche de formation engagée pour les membres de l'équipe médiation.

Les échanges avec le Cercle des Médiateurs Bancaires furent particulièrement intéressants pendant cette crise.

2020 fut une année atypique, j'ai eu à cœur qu'avec toute l'équipe, dans de nouvelles conditions d'exercice, nous démontrions combien la médiation permet de résoudre facilement et gratuitement des litiges. Notre mission est claire : nous sommes l'interlocuteur privilégié pour rétablir une relation équitable entre le consommateur et l'établissement, ce fut tout le sens de notre mobilisation collective.

LES TEXTES DE RÉFÉRENCE ENCADRANT LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

TEXTES FRANÇAIS :

- **Ordonnance n°2015-1033** du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- **Décret n°2015-1382** du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.
- **Décret n°2015-1607** du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises.

TEXTES EUROPÉENS :

- **Directive 2013/11/UE** du Parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC).

- **Règlement (UE) n°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 (règlement relatif au RLLC).

LES 8 VALEURS DE LA MÉDIATION



LA MÉDIATION BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE : UNE RÉPONSE ÉQUITABLE ET RAPIDE

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

1 L'ÉCOUTE
LA VOLONTÉ DE RECHERCHER
DES SOLUTIONS AMIABLES

2 L'INDÉPENDANCE

3 L'ÉQUITÉ
L'IMPARTIALITÉ

4 LA CONFIDENTIALITÉ
LE RESPECT DU CONTRADICTOIRE

5 LA TRANSPARENCE

6

7

8

L'engagement de la médiation BNP Paribas Personal Finance :



Indépendance dans le traitement

•
Gratuité du traitement de la demande pour le requérant

•
La médiatrice dispose d'un budget dédié et d'une équipe de 5 personnes





Activité de la médiation

EXAMEN DES SAISINES REÇUES

6 ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION

10 L'examen des saisines reçues

13 LES SAISINES RECEVABLES



14 Les saisines recevables -
Crédit à la consommation

16 Des exemples de médiation -
Crédit à la consommation

22 Les saisines recevables -
Crédit immobilier



23 Des exemples de médiation -
Crédit immobilier

27 Les taux des litiges résolus

29 Les délais de traitement

30 Des verbatims des requérants

Des objectifs clairs

FACILITER
LE PARCOURS

ACCÉLÉRER
LA RECHERCHE DE SOLUTION

INFORMER
L'ÉTABLISSEMENT DES
DYSFONCTIONNEMENTS
RENCONTRÉS POUR AMÉLIORER
LES PROCÉDURES

293
AVIS

Comment faciliter l'accès à la médiation pour les consommateurs ?

236
SUJETS DE PRÊTS À LA CONSOMMATION

La recevabilité des demandes reste une préoccupation même si le ratio est en augmentation, nous sommes passés de 17 à 26%. Nous appliquons désormais les recommandations du dernier rapport du CCSF ce qui permet d'améliorer très significativement le nombre de saisines recevables.

La continuité d'activité a été maintenue pendant cette année exceptionnelle, toutefois celle-ci n'a pas permis de réduire les délais de traitement des dossiers confiés. Le délai moyen a été maîtrisé autour de 72 jours

57
SUJETS DE PRÊTS IMMOBILIERS

PERSONNES

Quelles sont les principales causes de litiges en 2020 ?

Si les difficultés auxquelles les consommateurs ont été confrontés suite à la crise sanitaire ont fait émerger de nouveaux types de litige, nous retrouvons une typologie assez proche des années précédentes.

les principaux motifs sont :

- Contestation sur les sommes dues, en forte progression
- Traitement du dossier
- Demande de réaménagement
- Utilisations frauduleuses de cartes
- Litige vendeur
- Fichage FICP

En revanche, le motif Remboursement par anticipation, fortement représenté en 2019 a été remplacé par les contestations autour du fichage FICP.

Pour suivre les impacts de la crise sur les demandes de médiation, nous avons mis en place un motif spécifique et ponctuel permettant de qualifier ces dernières qui, sans surprise, se sont concentrées sur des difficultés à obtenir des reports ou un réaménagement du dossier de crédit.



DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT
DES DEMANDES RECEVABLES

72J



Comment assurer une médiation de qualité ?

La médiation chez BNP Paribas Personal Finance, c'est d'abord une équipe de 5 personnes engagées à rechercher les solutions les plus appropriées, en toute indépendance et impartialité. Après la vérification de la bonne application par le professionnel des règles de droit, l'examen en équité nécessite une approche différenciée selon la situation presque toujours particulière qui est présentée.

L'avis ainsi rendu est basé sur la recherche d'une solution amiable, dès lors que le préjudice est établi. La médiation vérifie la mise en œuvre de chaque solution proposée et acceptée par le requérant et l'établissement.

La médiatrice a engagé une démarche de formation des membres de l'équipe. Elle participe aux travaux du Cercle des Médiateurs Bancaires et notamment aux journées de formation. Ces différents contacts sont générateurs d'échanges de bonnes pratiques et d'évolutions au service des requérants. Son équipe se forme aussi en continu sur les actualités juridiques et jurisprudentielles.

PERSONNES
ENGAGÉES

Comment améliorer le dispositif de médiation ?

Les échanges avec la Commission d'Évaluation et de Contrôle des Médiateurs de la Consommation après mon audition le 18 décembre 2019 ont permis de renforcer l'exercice de cette médiation au regard des attendus de cette commission et cela au service du consommateur. Par ailleurs, cette commission publie régulièrement sur son site internet des fiches de jurisprudence qui éclairent sur des points spécifiques et permettent de conforter ou d'actualiser la procédure. La procédure mise en place est suivie par chaque membre de l'équipe.

Examen des saisines reçues sur l'année

2020



Nombre et répartition par sujet et par marque

- 1 328 consommateurs ont saisi la médiation, soit une moyenne de 110 par mois contre 115 en 2019.

Toutefois, parmi ceux-là 157 consommateurs se sont trompés de médiateur, en particulier des consommateurs cherchant à saisir le médiateur compétent pour les établissements BNP Paribas et Hello Bank, à qui les coordonnées du médiateur de la Fédération Bancaire Française ont été communiquées.

Une baisse des saisines concernant un prêt à la consommation qui se poursuit

2017	2018	2019	2020
1 975	1 709	1 167	1 034

Cette nouvelle baisse peut avoir deux origines : la crise Covid et/ou le travail des établissements pour réduire le nombre des réclamations et optimiser leur traitement.

Une baisse régulière des saisines concernant un prêt immobilier

2017	2018	2019	2020
247	172	158	137

Ici la baisse de 13% relève de la même explication que celle précitée.

1 034

SAISINES CONCERNENT
UN PRÊT À LA
CONSOMMATION



137

SAISINES CONCERNENT
UN PRÊT IMMOBILIER



Origine des saisines

	2017	2018	2019	2020
Associations de consommateurs	37	23	22	22
Avocats	31	32	25	20

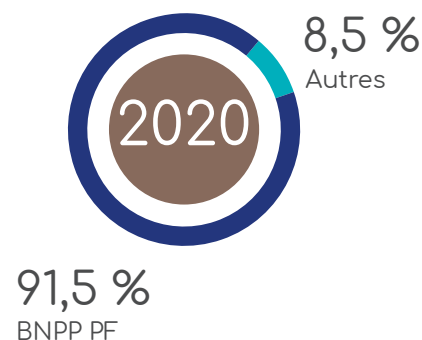
LE DÉTAIL DE LA RÉPARTITION DES SAISINES

La répartition par établissement

	Prêts à la consommation	Prêts immobiliers
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE *	947	137
PF LOCATION	18	-
CREDIT MODERNE	16	-
COFICA BAIL	23	-
DOMOFINANCE	19	-
LOISIRS FINANCE	11	-
TOTAL	1 034	137
DIVERS**	157	-
TOTAL général	1 191	137

A noter : Les encours crédit des établissements Norrskén et Projeo sont dorénavant gérés par l'établissement prêteur BNP Paribas Personal Finance.

Répartition des saisines par marque



55 %

PART DES SAISINES EN LIGNE



45 %

PART DES SAISINES PAR VOIE POSTALE



La répartition des saisines par canal

La crise sanitaire a naturellement favorisé la saisine en ligne qui devient donc majoritaire pour la première année depuis son instauration en 2016.



* soit CETELEM + ex FACET+ ex FIDEM + ex BNP Paribas Invest Immo + ex UCB + BNP Paribas Personal activité immobilière + ex Laser/Cofinoga + ex SYGMA + ex BANQUE SOLFEA.
** ne concernant pas BNP Paribas Personal Finance.

LES DEMANDES RECEVABLES EN 2020

Les demandes de médiation pouvant être examinées sont stipulées dans l'article L612-2 du Code de la consommation.

si



Le consommateur justifie avoir tenté au préalable de résoudre le litige par une réclamation écrite

si



La demande n'est pas infondée ou abusive

si



La demande n'a pas donné lieu à un examen ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal

si



La demande intervient sous un délai maximal d'un an à partir de la date de la réclamation adressée au professionnel

si



La demande entre bien dans le champ de compétence de la médiatrice

Prêts à la consommation	2018	2019	2020
Demandes recevables	263	182	242
Taux de recevable	15%	16%	23%

Prêts immobiliers	2018	2019	2020
Demandes recevables	43	47	61
Taux de recevable	25%	30%	45%

Ces chiffres témoignent de la nécessité de faciliter l'accès à la médiation tout en trouvant un juste équilibre entre un accès plus aisé à la médiation, et le traitement des réclamations qui relève des établissements.

LES MOTIFS D'IRRECEVABILITÉ



La nature des saisines reçues et déclarées irrecevables en 2020

- **39%** n'entraient pas dans le champ de compétence :
 - pour près de la moitié de ce pourcentage cela concernait des consommateurs qui se sont trompés de médiateur et qui ont été réorientés.
 - l'autre part était des litiges liés au refus d'octroi de prêt.

- **33%** des demandes irrecevables n'avaient fait, soit l'objet d'aucune réclamation écrite préalable auprès de l'établissement, soit l'établissement était encore dans le délai de deux mois prévu pour répondre.
- **13%** des demandes concernaient une première réclamation directement adressée à la Médiatrice.
- **12%** des demandes étaient infondées ou abusives.
- **3%** étaient en cours d'examen par un tribunal ou par un autre médiateur.

Les Saisines

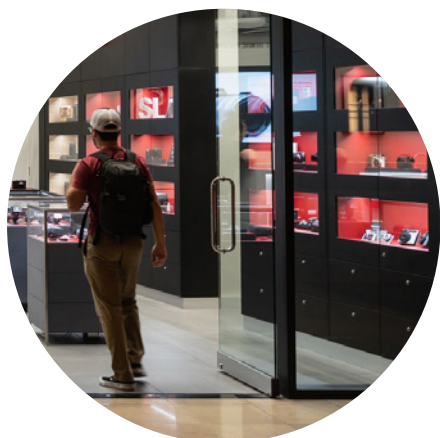
recevables



Les saisines recevables

POUR LE CRÉDIT À
LA CONSOMMATION

242
MÉDIATIONS
TRAITÉES EN 2020



2018 302 2019 211 2020 242

La répartition par motif des saisines recevables*

Motifs	2018	2019	2020
Sommes dues	25	22	55
Utilisations frauduleuses de cartes	54	37	34
Traitement du dossier	44	30	31
Litige vendeur	31	23	28
Fichage FICP	-	-	20
Réaménagement	33	24	17
Demandes de documents	13	10	14
Mise en place dossier	-	-	12
Remboursement anticipé	25	23	8
Solvabilité	-	-	5
Divers**	22	14	5
Cotisation carte	4	2	4
Produits d'assurance	26	11	3
Assurance emprunteur	5	7	3
Données personnelles	-	-	3
Contestation prélèvement	15	8	0
Remise sur créance	5	0	0
TOTAL	302	211	242

A noter :

Le motif sommes dues a fortement augmenté. Les contestations sur le fichage FICP ont été beaucoup plus nombreuses cette année au point de devenir le cinquième motif le plus représenté.

* classement par nombre décroissant sur l'année 2020.

** des motifs dont la volumétrie est inférieure à 2.

Les caractéristiques des propositions effectuées

- Pour 5 demandes recevables, l'établissement a refusé l'entrée en médiation.
- Pour une demande recevable, le consommateur a souhaité se désister.
- Donc un total de 236 demandes de médiation pour lesquelles une proposition a été effectuée.

Caractéristiques des propositions	2018		2019		2020	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Favorables au consommateur	166	55%	125	59%	114	48%
Partiellement favorables au consommateur	52	17%	31	15%	35	15%
Défavorables au consommateur	73	24%	44	21%	70	30%
Didactiques *	11	4%	11	5%	17	7%
TOTAL	302		211		236	

* Didactiques : qui reposent sur des explications détaillées, communiquées au client pour une meilleure compréhension d'une situation ou d'opérations comptables.



A noter :

- Une orientation toujours plus favorable au consommateur, toutefois en retrait par rapport à 2019, ce qui s'explique par la part du motif FICP pour lequel après examen, le fichage était bien fondé.
- Les décisions défavorables aux consommateurs sont motivées.
- Les décisions didactiques* ne donnent pas lieu à une proposition de solution mais à des explications détaillées pour une meilleure compréhension d'une situation comptable ou d'une clause contractuelle.
- C'est en particulier le cas pour le motif sommes dues qui a donné lieu à ce type d'explications.

Les caractéristiques des réclamations résolues

Caractéristiques des propositions	2018		2019		2020	
	Nombre	% sur les 302 propositions effectuées	Nombre	% sur les 211 propositions effectuées	Nombre	% sur les 236 propositions effectuées
Favorables au consommateur	166		125		110	
Partiellement favorables au consommateur	52		31		25	
Didactiques *	11		11		17	
TOTAL	229	76%	167	79%	152	64%

* Didactiques : qui reposent sur des explications détaillées, communiquées au client pour une meilleure compréhension d'une situation ou d'opérations comptables.

Dans le courrier de recevabilité la médiatrice précise qu'en l'absence de réponse du consommateur ou de l'établissement dans le délai indiqué, ce silence vaut refus de la proposition de solution.

A noter :

- Sur les 114 propositions favorables au consommateur :
 - 2 ont fait l'objet d'un refus de l'établissement.
 - 2 ont fait l'objet d'un refus du consommateur.
- Sur les 35 propositions partiellement favorables au consommateur :
 - 6 ont fait l'objet d'un refus du consommateur.
 - 4 sont restées sans réponse de la part du consommateur.

La baisse du taux de résolution s'explique par la hausse des propositions restées sans réponse de la part des consommateurs et par un nombre plus important de refus de la part de l'établissement.

Quelques exemples de médiation

CONCERNANT LE CRÉDIT
À LA CONSOMMATION



2019

Les 5 motifs les plus fréquents en crédit à la consommation

2020

LES UTILISATIONS
FRAUDULEUSES DE CARTE
LE TRAITEMENT DU DOSSIER
LES DEMANDES DE RÉAMÉNAGEMENT
LES LITIGES VENDEUR
LE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ

LES SOMMES DUES
LES UTILISATIONS
FRAUDULEUSES DE CARTE
LE TRAITEMENT DU DOSSIER
LES LITIGES VENDEUR
LE FICHAGE FICP

Les motifs contestation sur les sommes dues et fichage FICP (Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers) ont connu une nette progression. Cette hausse est le résultat de saisines plus nombreuses de la part de consommateurs dont le dossier est en gestion au recouvrement amiable ou contentieuse.

1/ LES SOMMES DUES



Ce motif a particulièrement progressé sur l'année 2020, spécialement concernant les crédits renouvelables Cofinoga, assortis d'une carte Mastercard des enseignes Bazar de l'Hôtel de Ville (BHV) ou Galeries Lafayette, qui ont fait l'objet de modifications dans leur fonctionnement.

Malgré la mise en place d'un dispositif de communication pour accompagner ces évolutions, les demandes des titulaires illustrent la perte de repères à la suite des différents changements intervenus : les modalités de remboursement, les dates d'arrêts de compte, le circuit pour les titulaires réglant par chèque et non par prélèvement automatique et pour finir la mise en place d'un nouvel espace personnel.

Ces modifications auxquelles se sont ajoutées les difficultés d'acheminement des courriers postaux liées aux conséquences du premier confinement ont entraîné des problèmes d'imputation des règlements et sont donc à l'origine de litiges entre les consommateurs et l'établissement.



La situation :

Monsieur G souhaite obtenir des dommages et intérêts d'un montant de 230 € à la suite d'une imputation jugée tardive d'un règlement par chèque d'un montant de 240 € daté du 6 mai 2020, mais encaissé par l'établissement le 26 mai 2020. Monsieur conteste la gestion au recouvrement amiable de son dossier ainsi que le blocage de l'utilisation de la carte bancaire associée à son crédit renouvelable.

L'instruction du dossier :

L'instruction du dossier a permis d'identifier que le règlement était attendu pour le 8 du mois, toutefois qu'il était impossible de discerner sur cette période du 1^{er} confinement, la part de la responsabilité des services postaux dans l'acheminement de ce courrier simple, de celle de l'établissement quant à sa rapidité de traitement lors de la réception.

La proposition de la médiatrice :

Monsieur G n'apportant pas la preuve du manque de diligence de l'établissement, la médiatrice n'a pas proposé le règlement des dommages et intérêts mais a rappelé que l'établissement avait levé la suspension de l'utilisation du crédit renouvelable.





2/ LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES DE CARTE

Conformément à la Directive Européenne (dite DSP2) relative aux services de paiement qui rend obligatoire l'authentification forte afin de sécuriser davantage les achats en ligne, l'année 2020 a permis de préparer le consommateur à son entrée en vigueur le 15 mai 2021, en lui donnant la possibilité d'activer cette authentification dès fin 2020, puisque le code à usage unique reçu par SMS ne suffira plus.

Cependant, certaines transactions si elles répondent aux conditions définies par la Directive DSP2 pourront faire l'objet d'une exemption :

- Montant inférieur à 30 €.
- Les opérations jugées peu risquées par les banques et/ou le commerçant (paiements récurrents, opérations vers un bénéficiaire de confiance).

Les résultats de cette mise en place, son impact sur le nombre des achats frauduleux en ligne seront à analyser surtout sur l'année 2021.



La situation 1

Madame L indique dans sa demande de médiation qu'elle est victime d'une escroquerie concernant l'utilisation d'une nouvelle carte bancaire dont elle ignorait l'existence. Cela jusqu'à la réception d'un SMS qui l'informe d'un prélèvement sur son compte bancaire de la somme de 1 454 € correspondant à des achats et des retraits d'espèces effectués à l'aide de cette carte (précision : antérieurement à la mise en place de l'authentification forte). Elle précise être bien en possession d'une autre carte bancaire toujours en cours de validité et ne pas avoir sollicité l'envoi d'une nouvelle carte bancaire. Elle a déposé plainte sur le site PERCEVAL, mais n'a pas réussi à se faire entendre de la part des services de l'établissement, ce qui a entraîné une gestion de son dossier au recouvrement amiable, puis au contentieux, ainsi que la réception de la communication concernant l'inscription au FICP.

Madame L demande la prise en compte de son statut de victime d'utilisations frauduleuses de son moyen de paiement et donc la prise en charge par l'établissement du montant afférent, ainsi que l'arrêt de la procédure contentieuse.

L'instruction du dossier :

L'instruction du dossier met en évidence que l'établissement a considéré que ces utilisations ne pouvaient être effectuées qu'en disposant de la carte et du code personnel et qu'à ce titre il estimait que seule une négligence grave de la part du titulaire de la carte était à l'origine du détournement de ces éléments.

La proposition de la médiatrice :

L'établissement ne pouvant fournir la preuve de la réception de cette nouvelle carte et du code par Madame L, la médiatrice, faute de ces éléments probants, n'a pas reconnu la négligence de la titulaire et a proposé la prise en charge totale du montant contesté, l'arrêt de la gestion contentieuse et la levée du fichage FICP.



La situation 2

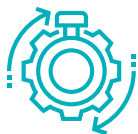
Monsieur C sollicite un réexamen de sa réclamation concernant un refus de prise en charge par l'établissement d'un achat d'un montant de 821 €, effectué le 3 janvier 2020, avec la carte bancaire dont il est titulaire, mais il indique ne pas avoir autorisé cet achat. Par ailleurs, dans le dépôt de plainte il a précisé qu'il était toujours en possession de cette carte.

L'instruction du dossier :

L'instruction du dossier démontre que cet achat a fait l'objet d'une validation par la saisie du code de sécurité reçu par SMS sur un numéro de téléphone portable. Ce numéro de portable correspondait bien au numéro de téléphone déclaré par le titulaire de la carte auprès de l'établissement. Ce SMS a aussi pour vocation de vérifier les données qui ont été saisies en ligne (montant, numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme). A ce titre, la médiatrice a estimé qu'il n'était pas possible de demander à l'établissement de prendre en charge ce montant, faute d'un autre élément probant, comme par exemple le détournement de ce numéro de téléphone à l'insu de son titulaire. Par ailleurs, le titulaire n'a pas procédé à la mise en opposition de cette carte après la découverte de cet achat contesté.

La proposition de la médiatrice :

La médiatrice a invité le consommateur à procéder à cette opposition pour éviter toute nouvelle tentative d'utilisation de cette carte.



3/ LE TRAITEMENT DU DOSSIER

La situation

Madame C demande la prise en charge au titre de l'assurance emprunteur, du montant restant dû sur le prêt souscrit par son époux décédé. À la suite du refus de l'établissement indiquant que le dossier ne pouvait être pris en charge, Madame sollicite la médiatrice pour obtenir des explications car elle indique que le règlement de l'échéance a toujours été effectué et que celui-ci comprenait la prime d'assurance, puisque Monsieur avait adhéré à l'assurance emprunteur en cas de décès.

L'instruction du dossier :

Lors de l'étude de la situation, il apparaît que les époux avaient saisi la commission de surendettement puis avaient renoncé à cette procédure en août 2019. A la suite d'un dysfonctionnement ponctuel, ce dossier a été qualifié comme un dossier de surendettement pour lequel la caducité a été prononcée. Ce qui a généré le refus de la prise en charge.

La proposition de la médiatrice :

Au regard de ce dysfonctionnement, la médiatrice a proposé à l'établissement de réétudier cette demande. Cette solution a été acceptée et le dossier a pu être soldé finalement, par la prise en charge de l'assurance.



4/ LES LITIGES VENDEUR

La situation 1

Monsieur R demande l'annulation de son prêt affecté permettant le financement de l'achat et de l'installation de panneaux photovoltaïques auprès d'un partenaire/ vendeur agréé par l'établissement prêteur. Il indique que ce vendeur ne lui a pas adressé le bon de commande, ni l'offre de contrat de crédit de l'établissement prêteur mais seulement une facture acquittée. Il souligne que l'établissement n'aurait pas dû débloquer les fonds auprès du vendeur sans vérifier l'attestation de livraison ou une fiche de réception des travaux sans réserve. Il poursuit en précisant que l'installation ne fonctionne pas car le raccordement auprès de l'opérateur ENEDIS n'a pas été effectué. Au regard de ces différents éléments, Monsieur demande l'annulation du contrat de crédit.

L'instruction du dossier :

La médiatrice a vérifié les documents fournis par l'établissement dont le bon de commande, l'offre de contrat de crédit, un procès-verbal de réception des travaux signé sans réserve, l'attestation de livraison et l'attestation de conformité de l'installation visée par l'organisme CONSUEL, documents qui après réception et vérification ont permis le déblocage des fonds auprès du vendeur.

Le bon de commande indique que l'installation est prévue en autoconsommation et en revente du surplus de consommation.

Elle a aussi constaté que le premier courrier de réclamation concernant ce dossier a été reçu par l'établissement deux ans après la signature de l'offre de contrat de crédit et un an après le prélèvement de la première échéance.

Dans le cadre de cette médiation, l'établissement s'est rapproché du vendeur pour obtenir des réponses aux points soulignés par le requérant. A la suite de cet échange, le vendeur a indiqué avoir proposé à son client une solution amiable comprenant un remboursement de près de 60% du montant du bon de commande et la réalisation de travaux permettant le raccordement, sous réserve d'une visite technique pour en vérifier la faisabilité.

A ce stade, la médiatrice a considéré que l'établissement n'avait pas manqué à ses obligations lors du déblocage des fonds et que la solution amiable proposée par le vendeur était de nature à clore ce litige.

Par conséquent elle a demandé au requérant de la tenir informée de la bonne exécution de cette solution.

Sans réponse, la médiatrice a interrogé à nouveau l'établissement qui a répondu que le vendeur s'était vu opposer un refus de Monsieur R pour la visite technique et que donc sa proposition était caduque.

La médiatrice a donc proposé que cette visite technique soit effectuée par une société « tiers », ce que l'établissement a accepté, mais le requérant n'a pas répondu à cette nouvelle proposition.

Le constat final :

Après presque une année de tentative de médiation et deux propositions de solution pour régler ce litige, la médiatrice faute de réponse du requérant a prolongé le délai de réponse en application de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020, relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire. Après l'expiration de ce nouveau délai, la médiatrice a clôturé cette médiation et en a informé Monsieur R qui ne l'a pas saisie à nouveau.

La situation 2

Monsieur J adresse une demande de médiation concernant un dossier d'un établissement prêteur, dont l'encours de crédit a été repris par l'établissement BNP Paribas Personal Finance. Dans son courrier, Monsieur J mentionne qu'il a souscrit en 2012, un prêt à taux zéro pour la réalisation d'un bouquet de travaux (remplacement de fenêtres et portes donnant sur l'extérieur et l'installation d'une chaudière à condensation). En 2016, le Ministère du logement lui adresse un courrier demandant les justificatifs de ces travaux et Monsieur J a fourni les éléments demandés. Puis en 2018, il reçoit une notification d'avis à tiers détenteur pour le remboursement d'un montant de 1 253 € correspondant aux intérêts. Monsieur a réglé cette somme et il en demande le remboursement à l'établissement.

L'instruction du dossier :

La médiatrice, après avoir vérifié les conditions du prêt à taux zéro lors de la souscription, a estimé qu'il résulte de cette réglementation, qu'il appartenait à l'établissement prêteur de vérifier l'éligibilité de ce bouquet de travaux, conformément à la convention signée pour la distribution de ce type de prêt. La médiatrice a considéré que si cette somme était réclamée au titre de la récupération d'un avantage indu sur un prêt à taux zéro et faute d'autres éléments probants, c'est qu'un dysfonctionnement lors de la mise en place de ce prêt par l'établissement prêteur initial était intervenu.

La proposition de la médiatrice :

Bien qu'il s'agisse d'un dossier dont la gestion a été reprise par l'établissement BNP Paribas Personal Finance, la médiatrice a proposé une remise de créance sur le montant restant dû, d'un montant équivalent à 1 253 €, sous réserve de la réception du justificatif du règlement de cette somme par Monsieur J. Les parties ont accepté cette proposition permettant de clôturer rapidement ce litige.



5/ LE FICHAGE FICP

La situation 1

Monsieur B conteste son fichage FICP pour un incident de paiement car il a bien adressé par chèque les règlements attendus en temps et en heure. Il détaille les difficultés rencontrées pour obtenir des réponses, après avoir adressé la copie de la preuve de l'encaissement de trois chèques, mais cette intervention n'a pas permis de retrouver ces règlements et de procéder à leur imputation sur le dossier concerné.

L'instruction du dossier :
Après des recherches supplémentaires demandées par la Médiatrice, l'établissement a finalement réussi à identifier ces règlements et à les imputer sur le dossier. Cette opération a permis le règlement du dossier et en suivant la levée du fichage FICP.

La proposition de la médiatrice :

Le fichage FICP ne résultant pas d'un réel incident de paiement mais d'un problème d'identification et d'imputation de règlements effectués, la médiatrice a demandé la levée du fichage FICP et a estimé que Monsieur B ayant dû régler de manière avérée des frais auprès de sa banque pour obtenir la copie des chèques et engager des frais postaux pour le traitement de ce litige, il était nécessaire de procéder au remboursement de ces frais justifiés par le consommateur. L'établissement et le consommateur ont accepté cette proposition.



La situation 2

Monsieur V conteste le maintien de son fichage FICP par l'établissement, il considère que ce fichage n'est plus fondé car le délai légal pour que l'établissement puisse intenter une action en justice à son encontre est expiré. Il demande la levée de ce fichage.

L'instruction du dossier :
L'examen de la situation permet de constater qu'une injonction de payer a été rendue à l'encontre de Monsieur V le 8 avril 2019, dans laquelle il est stipulé qu'il doit régler à l'établissement la somme de 1 158 € en principal et avec intérêts au taux légal. Si effectivement, le délai légal pour intenter une action en justice était bien expiré, la médiatrice a retenu que ce n'était pas un motif d'extinction de la créance et qu'à ce titre, la décision de maintenir le fichage FICP par l'établissement était fondée.

La proposition de la médiatrice :

Sans faire de réelle proposition, la médiatrice a expliqué cette différence à Monsieur V et l'a informé que la levée de ce fichage ne pourrait intervenir qu'après le règlement total de la créance ou après le délai légal de cinq ans.

Les saisines recevables

61
MÉDIATIONS
TRAITÉES EN 2020

POUR LE CRÉDIT
IMMOBILIER



La répartition par motif des saisines recevables*

Motifs	2018	2019	2020
Réaménagement	10	17	16
Sommes dues	11	10	14
Difficultés Covid			10
Remboursement anticipé	6	5	5
FICP			5
Assurance emprunteur	4	2	4
Traitement du dossier	20	16	3
Demandes de documents			3
Termes de l'offre (contestation TEG)	5	1	1
Helvet Immo	3	8	0
TOTAL	59	59	61

* classement par nombre décroissant sur l'année 2020.

Les caractéristiques des propositions effectuées

Caractéristiques des propositions	2018		2019		2020	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Favorables au consommateur	8	14%	14	24%	7	12%
Partiellement favorables au consommateur	22	37%	15	25%	16	28%
Défavorables au consommateur	27	46%	25	42%	33	58%
Didactiques *	2	3%	5	9%	1	2%
TOTAL	59		59		57	

Les caractéristiques des réclamations résolues

Caractéristiques des propositions	2018		2019		2020	
	Nombre	% sur les 59 propositions effectuées	Nombre	% sur les 59 propositions effectuées	Nombre	% sur les 57 propositions effectuées
Favorables au consommateur	8		14		7	
Partiellement favorables au consommateur	22		7		9	
Didactiques *	2		5		1	
TOTAL	32	54%	26	44%	17	30%

* Didactiques : qui reposent sur des explications détaillées, communiquées au client pour une meilleure compréhension d'une situation ou d'opérations comptables.

- Pour 4 demandes recevables, l'établissement a refusé l'entrée en médiation.
- Donc un total de 57 demandes de médiation pour lesquelles une proposition a été réellement effectuée.

A noter :

L'orientation moins favorable des réponses aux demandes des consommateurs est notamment liée à la crise sanitaire qui a généré de nombreuses demandes de reports supplémentaires à celles déjà acceptées par l'établissement.

- Toutes les propositions favorables aux consommateurs ont été acceptées par les deux parties.
- Pour les propositions partiellement favorables au consommateur
 - 3 ont fait l'objet d'un refus du consommateur.
 - 2 sont restées sans réponse de la part du consommateur.
 - 2 ont fait l'objet d'un refus de l'établissement.
- Ce qui explique la baisse du taux de résolution.

Quelques exemples de médiation

CONCERNANT LE CRÉDIT IMMOBILIER



1/ LES DEMANDES DE RÉAMÉNAGEMENT

La situation 1

Monsieur P a financé l'achat d'un appartement à usage locatif par un prêt immobilier. La société gestionnaire de la résidence dans laquelle se situe cet appartement a informé ses propriétaires qu'elle ne pouvait plus verser les loyers, compte tenu de la crise sanitaire. Monsieur P ne percevant plus ses loyers s'est trouvé dans l'impossibilité de régler l'échéance mensuelle et s'est retourné vers l'établissement prêteur pour obtenir 3 reports d'échéance, mais un refus lui a été opposé.

L'instruction du dossier :

Le contrat souscrit dispose d'une clause concernant le report d'échéance mais celle-ci mentionne la possibilité d'effectuer un maximum de 5 reports sur la durée totale du prêt et avec un délai de 12 mois entre chaque report.

Monsieur P a apporté la preuve de la décision de la société gestionnaire dans laquelle figurait aussi une date de reprise prévisionnelle du versement des loyers.

Au regard de la part du loyer dans les revenus de Mr P, la médiatrice a considéré en droit et en équité que la solution résidait dans la mise en place de ces 3 reports même s'ils étaient dérogoires à la clause contractuelle.

La proposition de la médiatrice :

La médiatrice a proposé cette solution qui a été acceptée par les deux parties.



1/ LES DEMANDES DE RÉAMÉNAGEMENT (SUITE)

La situation 2

Madame X et Monsieur Y, emprunteurs conjoints et solidaires pour un prêt immobilier, sollicitent une médiation car ils subissent une baisse brutale de leurs revenus. Ils expliquent avoir déjà bénéficié des 3 reports mis en place par l'établissement dans le cadre du dispositif établi par l'établissement pour accompagner ses clients lors de cette crise. Toutefois la baisse de leurs revenus persistant, ils ont demandé des reports supplémentaires qui ont été refusés par l'établissement, ce qu'ils ne comprennent pas au regard des circonstances exceptionnelles.

L'instruction du dossier :

Le contrat souscrit dispose de la même clause concernant le report d'échéance et celle-ci mentionne aussi la possibilité d'effectuer un maximum de 5 reports sur la durée totale du prêt et avec un délai de 12 mois entre chaque report.

A ce titre, la médiatrice a jugé que les 3 reports déjà effectués l'avaient été en dérogation de cette clause et qu'ils constituaient une réponse peut être insatisfaisante face à la persistance des difficultés, mais tout de même équilibrée au regard aussi des dispositifs d'accompagnement mis en place par le gouvernement.

La proposition de la médiatrice :

C'est la raison pour laquelle elle a proposé à Madame X et Monsieur Y de s'orienter vers le tribunal judiciaire pour obtenir une suspension de ces échéances, en attendant un retour à meilleure fortune.



La situation 3

Monsieur L conteste le refus de désolidarisation de son ex-épouse, avec qui il a solidairement souscrit un prêt immobilier pour l'acquisition de leur résidence principale. Monsieur indique qu'à la suite d'un grave problème de santé, il est en invalidité et ne pourra pas reprendre une activité professionnelle. Il ajoute qu'au titre de ce problème de santé, les échéances vont être prises en charge pendant toute la durée du prêt par l'assurance emprunteur souscrite. Il estime qu'il n'y a pas de risque d'impayé et que par conséquent, le fait de désolidariser son ex-épouse ne remettra pas en cause, la solvabilité de sa situation. Monsieur fournit un document attestant de la perception à vie d'un revenu mensuel au titre d'un contrat de prévoyance ainsi que son avis d'imposition détaillant les différents revenus perçus.

L'instruction du dossier :

Après vérification de la notice d'assurance et donc des conditions de prise en charge sur la durée des échéances et des revenus perçus, la médiatrice a considéré que cette demande devait faire l'objet d'une nouvelle étude approfondie de la situation financière de Monsieur L.

La proposition de la médiatrice :

Bien que l'étude de la solvabilité et l'acceptation ou le refus de la désolidarisation d'un co-emprunteur relèvent d'une décision de l'établissement prêteur, la médiatrice a demandé que l'établissement réétudie la demande sur la base des éléments fournis par Monsieur. Cette proposition a été acceptée par les parties, l'établissement a demandé des éléments supplémentaires pour mener à bien cette étude. Après réception des éléments, la désolidarisation a été acceptée.



La situation

Monsieur B ne comprend pas le montant restant à devoir (1 500,14 €) et la durée restante annoncée par l'établissement, ceci après vérification sur la base des différents tableaux d'amortissement reçus. Il indique qu'il considère que son dernier règlement effectué constitue le dernier à devoir et qu'il va faire opposition aux prélèvements. Il demande à la médiatrice de reconnaître l'exactitude de sa position, ceci d'autant plus qu'il évoque des difficultés personnelles.

2/ LES SOMMES DUES

L'instruction du dossier :

L'établissement répond à la médiatrice que ce prêt a fait l'objet d'un report d'échéance en juin 2012. Le 1^{er} tableau d'amortissement était celui figurant en annexe de l'offre de prêt, donc ne tenant pas compte de ce report. Le 2^{ème} édité en septembre 2020 comportait bien le report ce qui explique que sur ce dernier tableau d'amortissement, le montant restant à devoir soit de 1 500,14 €. Il apparaît qu'après le dernier règlement effectué par Monsieur B, la somme restant à devoir s'élève finalement à 579 €.

La proposition de la médiatrice :

La médiatrice confirme le montant restant dû en expliquant l'impact d'un report d'échéance et la différence de communication entre les deux tableaux d'amortissement édités à des dates différentes.

Toutefois, si Monsieur devait persister dans sa décision de ne plus régler et pour éviter une gestion au recouvrement du dossier ainsi qu'un fichage FICP, la médiatrice a recommandé à l'établissement de prendre en compte la situation particulière de Monsieur et de procéder à une remise de créance du montant de 579 €.

Cette proposition a été acceptée par les deux parties.



3/ LE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ

La situation

Madame et Monsieur S contestent l'application de l'indemnité de remboursement total par anticipation figurant sur le décompte adressé à leur notaire. Ils indiquent que leur offre de prêt comportait une clause d'exonération de cette indemnité, si la vente du bien financé intervenait au-delà de la 9^{ème} année. Ils estiment que cette indemnité de 1 210 € doit être annulée.

L'instruction du dossier :

L'examen du dossier montre effectivement que le contrat initial comportait cette clause d'exonération, mais l'établissement a aussi porté à la connaissance de la médiatrice que ce dossier avait fait l'objet d'un avenant lors d'une renégociation du taux fixe avec une clause précisant l'application d'une indemnité de remboursement par anticipation. Dans les éléments fournis par l'établissement, la médiatrice constate qu'un 1^{er} décompte a été adressé au notaire avec la mention de l'indemnité à régler en décembre 2019, puis un 2^{ème} en janvier 2020 sans cette mention et un dernier en avril 2020 avec à nouveau la mention de cette indemnité.

La proposition de la médiatrice :

La médiatrice a estimé que les requérants avaient disposé de l'information de l'application d'une indemnité lors de la signature de l'avenant, même s'ils indiquent ne pas en avoir été informés lors de leurs échanges téléphoniques avec les services de l'établissement. Cependant, elle a recommandé à l'établissement à la suite de l'envoi des décomptes portant des informations différentes à ce sujet, d'accepter une remise de 50% du montant de l'indemnité. Cette proposition a permis de clore le litige.



La situation

Monsieur Y saisit la médiatrice pour contester le maintien du fichage FICP, alors qu'il a accepté un plan de règlement du retard et qu'il le respecte. Il indique que ce fichage lui interdit de pouvoir obtenir un Prêt Garanti par l'Etat (PGE) dans le cadre de sa nouvelle activité. Il fonde sa demande sur un courrier que l'établissement prêteur lui a adressé et dans lequel il est bien mentionné : « que dans le cadre du remboursement de la dette immobilière, le plan de règlement mis en place est respecté ». Il demande la levée du fichage FICP, afin de pouvoir obtenir un PGE.

4/ LE FICHAGE FICP

L'instruction du dossier :

Lors de l'examen, deux échéances impayées consécutivement en 2017, ont donné lieu au fichage FICP, après l'envoi de la lettre de préavis et le non-règlement du montant de l'incident de paiement dans le délai prévu et rappelé dans le courrier de préavis. Les difficultés de règlement ont persisté, entraînant une gestion au service contentieux et l'envoi d'une mise en demeure d'effectuer le règlement du retard par courrier recommandé. L'établissement a reçu l'information que ce courrier avait été déclaré comme « non réclamé ». La déchéance du terme a été prononcée et Monsieur Y a accepté un plan de règlement échelonné du montant restant à devoir, plan proposé par l'établissement en alternative au règlement total qu'il était en droit de demander.

La proposition de la médiatrice :

Bien que Monsieur Y respecte le plan de règlement, la levée du fichage FICP ne peut être demandée qu'après le règlement total du retard. À ce titre la médiatrice a rappelé cette condition et a confirmé la décision de l'établissement. Toutefois, elle a rappelé que la durée de ce type de fichage était de 5 ans et précisé la date à laquelle il serait levé et cela même si le montant total du retard n'était pas totalement réglé à ce moment-là.



La situation

Madame D saisit la médiatrice s'agissant d'un crédit souscrit en 2003 et pour lequel l'établissement prêteur a subordonné son offre de crédit à la fourniture d'une délégation d'assurance signée par Madame. La requérante estime que cette demande n'était pas justifiée au regard de la situation de son époux ainsi que de la sienne.

5/ L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

L'instruction du dossier :

La vérification des éléments apportés par l'établissement ont mis en évidence que Madame a souscrit ce prêt seule et que la demande d'une délégation d'assurance décès ne concernait que Madame. Ce document ayant été fourni, la souscription finale a pu avoir lieu. La médiatrice a considéré que si une assurance emprunteur n'est pas obligatoire, l'établissement prêteur est en droit de l'exiger dans le cadre de la souscription d'un prêt immobilier, à des fins de protection du souscripteur en cas d'accidents de la vie. Elle relève aussi que la première réclamation sur ce sujet date du 2 avril 2019, alors que le prêt a été soldé totalement en 2017.

La proposition de la médiatrice :

Après cet examen et considérant que l'établissement n'avait pas failli à ses obligations, la médiatrice a constaté qu'elle ne pouvait faire de proposition de solution mais uniquement expliquer les raisons de cette demande de délégation d'assurance, le plus pédagogiquement possible à la requérante.

LES TAUX DES LITIGES RÉSOLUS

Des taux de résolution en baisse dans les deux domaines d'intervention qui résultent, d'une part, d'un nombre plus élevé de propositions défavorables au consommateur et, d'autre part, d'un nombre plus élevé de refus des propositions de solution de la part de l'établissement, comme des consommateurs.

POUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION



POUR LE CRÉDIT IMMOBILIER



Lorsque la proposition de solution de la médiatrice de la consommation n'est pas acceptée par l'une des parties (consommateur et/ou établissement), la médiation est close et dans le courrier de notification il est précisé que la participation à la médiation n'exclut pas un recours judiciaire.

Toutefois, conformément à l'article L.612-3 du Code de la Consommation, cette médiation est soumise à l'obligation de confidentialité. Dès lors, le contenu de la proposition ne peut en aucun cas être produit ou invoqué dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

DEUX CATÉGORIES DE PROPOSITIONS

Avec impact financier

Cette catégorie recouvre des réductions du montant restant à devoir, voire dans certains cas une remise totale, les annulations de dossier, l'annulation partielle ou totale des indemnités de remboursement par anticipation, de primes d'assurance, d'indemnités de retard ou de report mais aussi les frais engendrés pour la résolution du litige.

CRÉDIT
CONSOMMATION



LA RÉPARTITION EST LA SUIVANTE

33	dossiers avec un impact financier d'un montant inférieur à 200 €
22	dossiers avec un impact financier compris entre 201 € et 1 000 €
11	dossiers avec un impact financier compris entre 1 001 € et 3 000 €
4	dossiers avec un impact financier compris entre 3 001 € et 7 000 €
1	dossier avec un impact financier compris entre 7 001 € et 22 000 €

CRÉDIT
IMMOBILIER



LA RÉPARTITION EST LA SUIVANTE

3	dossiers avec un impact financier inférieur à 200 €
4	dossiers avec un impact financier compris entre 201 € et 1 000 €
1	dossier avec un impact financier compris entre 1 001 € et 2 000 €

Sans impact financier

Dans cette catégorie figurent la mise en place d'opérations de gestion (report d'échéance, changement date de prélèvement, report d'un passage au contentieux...) ou de plans de règlement d'un retard, mais aussi l'envoi de différents documents que certains consommateurs n'arrivent pas obtenir.

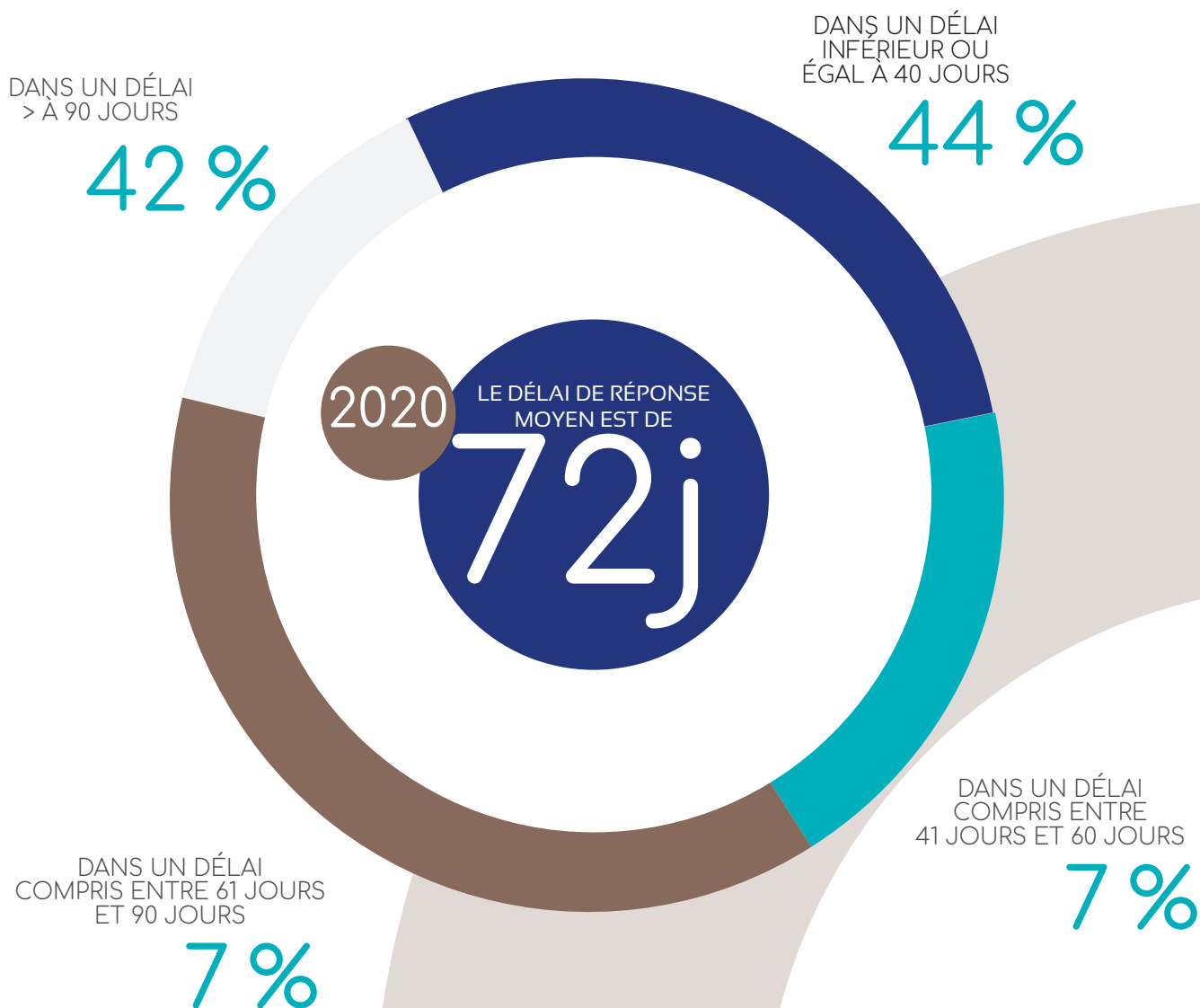
LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Délai de réception de la décision de recevabilité ou non recevabilité :

Sur les 1 328 demandes reçues, seules 8 d'entre elles ont reçu le courrier de recevabilité ou de non recevabilité dans un délai supérieur au délai de 21 jours, prévu par le Code de la consommation.

Délai de traitement des demandes recevables :

Malgré la mise en place rapide de la continuité d'activité lors du 1^{er} confinement, ce délai s'est allongé pour s'établir en moyenne à 72 jours.





« Je vous remercie vivement pour la rapidité et le soin avec lesquels vous m'avez répondu et cela bien que votre réponse ne m'apporte pas complètement satisfaction. »

« Après réception de votre courrier, je vous fais part de mon accord sur votre proposition. Je vous remercie d'avoir étudié mon dossier et d'avoir remarqué que depuis la souscription de mon crédit renouvelable, je n'ai jamais effectué de retraits d'espèces dans un distributeur. »

Quelques verbatims de requérants

Certains requérants après avoir reçu ma réponse et même quand celle-ci ne leur est pas favorable prennent la peine de me faire part de leur appréciation sur le traitement de leur dossier.



« Je dois en premier lieu vous remercier pour votre courrier, rassurant dans le fait que la faute n'était en aucun cas de mon fait. »

« J'ai bien reçu votre compte rendu par rapport à mon crédit, je ne suis pas convaincue de votre réponse, mais je suis d'accord pour le remboursement des frais. »

« Je prends connaissance de votre courrier et vous remercie pour votre intervention auprès de l'établissement. Je prends acte de vos recherches et je suis entièrement d'accord avec votre proposition. Comptant sur votre diligence pour que le dossier soit finalisé au mieux. »

Les re- comman- dations



LES RECOMMANDATIONS

La médiatrice de la consommation de part ce statut, peut conformément à ce que prévoit le Code de la consommation, émettre des recommandations à destination de l'établissement.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES EN 2018 ET 2019

1/ Le remboursement par anticipation

Sur cette année, ce motif de litige a fortement diminué ce qui peut s'expliquer probablement par les améliorations de communication, mais aussi par de nouvelles fonctionnalités mises à disposition sur l'espace personnel du consommateur. Les travaux concernant le tableau d'amortissement dynamique qui devrait permettre de satisfaire le besoin du consommateur de suivre l'avancement du remboursement de son crédit, actualisé au fur et à mesure des opérations de gestions intervenues, sont toujours en cours.



3/ 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 2020, aucune demande de médiation concernant ce type de litige n'a été adressée à la médiatrice. Probablement que la prise en compte de cette recommandation a été suivie d'effet au sein des services en charge de ce type d'opérations.



2/ Les litiges vendeur

Cette année encore, ce sujet a donné lieu à de nombreuses demandes de médiation qui concernent :

- Le décalage entre le discours commercial de la société qui réalise l'installation concernant la performance d'une installation de production d'énergie renouvelable et la réalité constatée après mise en service.
- L'éligibilité aux aides mise en avant, mais des démarches pour les obtenir non effectuées par la société avec laquelle le consommateur a signé le bon de commande.
- Les conditions de libération par l'établissement prêteur des fonds à destination du vendeur, alors que l'installation est non achevée ou non raccordée.

L'établissement renforce régulièrement ses conventions d'agrément signées avec des sociétés opérant sur ce marché et souhaitant proposer un prêt affecté ainsi que les conditions de renouvellement des agréments.

Un dispositif de surveillance des réclamations identifiées sur chacune des sociétés agréées est en place. L'objectif étant pour l'établissement de pouvoir intervenir rapidement, dès que le nombre de réclamations progresse anormalement.



4/ Les primes de produits d'assurance impayées et gestion au recouvrement amiable

Ce sujet n'a pas donné lieu à de nouvelles demandes de médiation, la médiatrice a considéré que le correctif apporté en 2019 a montré son efficacité.

LES RECOMMANDATIONS

ÉMISES EN 2020



1/ La compréhension des sommes dues

Les demandes de médiation concernant des explications sur les sommes dues ont augmenté nettement cette année. Ces demandes se concentrent notamment sur les crédits renouvelables Cofinoga, assortis d'une carte Mastercard des enseignes Bazar de l'Hôtel de Ville (BHV) ou Galeries Lafayette qui ont fait l'objet de modifications dans leur fonctionnement. Les courriers témoignent de difficultés de compréhension des nouveaux relevés de compte pour retrouver et suivre les différentes utilisations possibles de la carte (débit immédiat ou différé, à crédit, paiement fractionné 3 fois, 5 fois, 10 fois ...), mais aussi de difficultés liées à la modification de l'espace personnel en ligne et de l'impossibilité d'effectuer certaines opérations. La médiatrice a échangé avec l'établissement qui a bien identifié, en interne ces difficultés par l'intermédiaire de son dispositif de suivi de la satisfaction client et devrait mener des actions pour développer une information plus claire et facilitatrice.

2/ Le fichage FICP

La médiatrice a souligné l'augmentation des demandes relatives à ce motif. Le plus souvent, dans les demandes traitées, il ressort que ce fichage résulte d'une absence d'imputation de règlements réellement effectués, d'une protection contre une usurpation d'identité, mais aussi de créances cédées. D'autres demandes concernent des dossiers pour lesquels le règlement du retard n'a été que partiel, l'incident de paiement n'étant pas totalement réglé, il est nécessaire d'expliquer la raison du maintien du fichage. Sur ce point, la médiatrice a recommandé un renforcement de la communication vis à vis des collaborateurs afin qu'ils adoptent une démarche plus pédagogique vis à vis des clients.

3/ L'offre de location longue durée

Le développement de cette offre en 2020, élargie à d'autres biens de consommation ne s'est pas accompagné d'une augmentation des litiges. Toutefois, les cas traités par la médiatrice témoignent toujours de circuits compliqués pour les consommateurs entre les différents acteurs, malgré les travaux menés par l'établissement.

4/ La mise en place de prélèvements sur des comptes bancaires ouverts au sein de banques étrangères

Cette recommandation émise en 2019 reste d'actualité en 2020. La médiatrice a questionné à nouveau l'établissement sur ce sujet. Les travaux se poursuivent et une issue favorable devrait intervenir en fin d'année 2021.

UNE MÉDIATION EN CONSTANTE ÉVOLUTION



Au moment de la publication de ce rapport sur l'année 2020, il apparaît intéressant dès à présent d'évoquer les travaux engagés au cours du premier trimestre 2021 par la Direction du contrôle des pratiques commerciales de l'ACPR, dans l'optique de faire évoluer sa recommandation (2016-R-2 en date du 14 novembre 2016) relative au traitement des réclamations, d'ici à fin 2021.

1/ La participation aux travaux engagés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) avec le Cercle des Médiateurs Bancaires (CMB)

La philosophie de ces travaux est de faciliter l'accès du consommateur à la médiation. Ces travaux devraient aussi permettre de préciser la notion de champ de compétence du médiateur et de renforcer le principe de compétence générale du médiateur.

2/ La modification du site internet

La médiatrice a modifié son site internet au 4^{ème} trimestre 2020 afin de guider le consommateur et d'éviter des saisines prématurées quand le consommateur en amont n'a pas effectué de réclamation écrite auprès de l'établissement.

3/ La prise en compte des fiches de jurisprudence de la CECMC

Les fiches de jurisprudence publiées par la Commission d'Evaluation et de Contrôle des Médiateurs de la Consommation sont partagées et analysées avec l'équipe de la médiatrice pour apporter le cas échéant, les ajustements nécessaires à la procédure.



Annexes

Avant de saisir la médiatrice de la consommation de BNP Paribas Personal Finance

LES POINTS À VÉRIFIER :

- 1/** Le litige porte sur un produit ou un service proposé par un des établissements ci-dessous qui ont reconnu la compétence de la Médiatrice de la consommation :
 - BNP Paribas Personal Finance*
 - Cetelem*
 - Cofica Bail*
 - Cofinoga*
 - Crédit Moderne Antilles Guyane
 - Crédit Moderne Océan Indien
 - Cafinéo
 - Domofinance
 - Loisirs Finance*
 - Norrskén*
 - Projeo*
 - Personal Finance Location
- 2/** Le contrat a été souscrit par une personne physique et à des fins non professionnelles.
- 3/** La saisine de la médiatrice intervient, après avoir adressé une réclamation écrite à l'établissement concerné et celle-ci date de moins d'un an.
- 4/** La saisine est effectuée par l'emprunteur ou le co-emprunteur s'il s'agit d'un contrat de crédit ou le souscripteur du produit, par un tiers autorisé (en cas de décès ou de curatelle/tutelle), par une association de consommateurs ou par un avocat.
- 5/** La réclamation a généré une réponse de l'établissement, jugée insatisfaisante par le consommateur.
- 6/** Le consommateur n'a pas obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de deux mois.
- 7/** Le litige n'est pas en cours de traitement ou n'a pas été traité par un autre médiateur.
- 8/** Le litige n'a pas fait l'objet d'un examen ou n'est pas en cours d'examen par un tribunal.

COMMENT SAISIR LA MÉDIATRICE :

SOIT EN LIGNE EN COMPLÉTANT
UN FORMULAIRE EN LIGNE



à l'adresse du site internet :
<https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>

Afin de faciliter le traitement de votre demande de médiation, veuillez vous munir d'une référence de contrat, sur lequel porte le litige, communiquée dans les courriers adressés par l'établissement.

SOIT PAR COURRIER POSTAL



à l'adresse postale suivante :
**La Médiatrice du Groupe
BNP Paribas Personal Finance
ACI FCL 9065
92 595 LEVALLOIS PERRET CEDEX**

Ce courrier devra comprendre le descriptif de votre demande de médiation, vos informations personnelles ainsi qu'une référence de contrat, sur lequel porte le litige.

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



La procédure de médiation

1

- 1/** Notification de la réception de la demande de médiation :
 - En ligne si la demande est effectuée via le site internet.
 - Par voie postale ou électronique, si la demande a été effectuée par courrier.
- 2/** Transmission de la décision de la médiatrice sur la recevabilité ou l'irrecevabilité de la demande de médiation par courrier électronique ou par courrier postal, sous un délai maximum de 21 jours calendaires par rapport à la date de la notification de la réception.
- 3/** Si demande irrecevable, la médiatrice explique les raisons de cette décision.
- 4/** Si demande recevable, la médiatrice informe les deux parties (Le consommateur et l'établissement) et précise les informations ci-dessous :
 - 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 communiquer, ceci dans le délai indiqué 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.
- 5/** A l'issue de l'examen, la médiatrice dans un délai maximum de 90 jours à partir de la date à laquelle la recevabilité a été prononcée, répond au consommateur.
- 6/** La proposition de solution pour clore le litige doit être acceptée par le consommateur et par l'établissement pour être mise en place. En l'absence de réponse de l'une des parties, ce silence vaut refus de la proposition, ce qui entraîne la fin de la médiation notifiée par la médiatrice.
- 7/** La proposition est acceptée par les deux parties. La médiatrice en suit la mise en place effective et sa bonne exécution et met fin à la médiation.
- 8/** 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.

8

Charte

de la médiation du Groupe 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 du Groupe BNP Paribas Personal Finance (1) a rédigé la charte de la médiation du Groupe BNP Paribas Personal Finance.

Article 1 - Les Établissements concernés

Les établissements du Groupe 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*
- Cafinéo
- Cetelem*
- Domofinance
- Cofinoga*
- Loisirs Finance*
- Cofica Bail*
- Norrsken*
- 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 du Groupe 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 du Groupe 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.

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

* 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.

CHARTRE DE LA MÉDIATION DU GROUPE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE CLIENTÈLE DES PARTICULIERS (SUITE)

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 du Groupe BNP Paribas Personal Finance
ACI FCL 9065
92 595 LEVALLOIS PERRET CÉDEX**

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 du Groupe 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 du Groupe 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 du Groupe BNP Paribas Personal Finance
ACI FCL 9065
92 595 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.

Rapport de la médiatrice



CONTACT :
LA MÉDIATRICE AUPRÈS DE
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE
ACI FCL 9065 - 92595 LEVALLOIS-PERRET CEDEX