

CHARTRE DE LA MÉDIATRICE DE LA CONSOMMATION 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*
- Cetelem*
- Cofinoga*
- Cofica Bail*
- Crédit Moderne Antilles Guyane
- Crédit Moderne Océan Indien
- Cafinéo
- Domofinance
- Loisirs Finance*
- Norrskén*
- Projéo*
- Personal Finance Location

** 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.*

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 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 à :

**La Médiatrice de la Consommation du Groupe BNP Paribas Personal Finance
ACI FCL 9065
92 595 LEVALLOIS PERRET CÉDEX**

ou par mail à l'adresse suivante :

secretariatmediation.donneespersonnelles@bnpparibas-pf.com

En plus des droits mentionnés ci-dessous, le consommateur a également la possibilité d'introduire une réclamation relative au traitement de ses données par la Médiatrice auprès de la 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.