

CHARTRE DE LA MEDIATION BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE CLIENTELE DES PARTICULIERS

Afin de mieux répondre aux attentes de sa clientèle de particuliers BNP Paribas Personal Finance a décidé de se doter d'un système de médiation dédié.

BNP Paribas Personal Finance a confié cette mission de médiation à une Médiatrice, nommée pour deux ans.

Dépassant les prescriptions légales, la procédure de médiation de BNP Paribas Personal Finance est organisée et fonctionne selon les règles et principes décrits dans la présente charte (dans laquelle BNP Paribas Personal Finance est dénommée « l'Etablissement »).

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 pour des besoins non professionnels, portant sur les produits ainsi que sur les services proposés par l'Etablissement, lorsque aucune solution n'a pu être trouvée et que la réponse apportée par le service Consommateurs n'a pas permis de résoudre le litige.

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

Sont exclus de la procédure de médiation, 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.

II- Mission de la Médiatrice

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 à titre non professionnel concernant les différends ou litiges précédemment définis au paragraphe I (Objet de la médiation) de la présente charte.

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

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

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

La Médiatrice est choisie par l'Etablissement en raison de sa compétence et de son impartialité. L'Etablissement a pris les mesures nécessaires pour garantir son indépendance.

Les avis rendus par la Médiatrice s'imposeront à l'établissement.

III - Règles de déontologie de la Médiatrice

3.1. Confidentialité

La Médiatrice est tenue de respecter une confidentialité absolue et est aussi tenue au secret professionnel en application de l'article 226-13 du Code Pénal.

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

Ainsi, les constatations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits, ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure sans l'accord des parties.

3.2. 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.

3.3. 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.

IV - Déroulement de la procédure de médiation

Le client particulier de l'Etablissement saisit la Médiatrice à l'adresse suivante :

La Médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance
ACI FCL 9065
92 595 Levallois Perret Cedex

La saisine de la Médiatrice doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française et par voie postale.

La Médiatrice informe par écrit le client particulier et l'Etablissement de la recevabilité de sa saisine et rappelle que la durée maximum de la médiation est de 2 mois à compter de la réception de la totalité des pièces nécessaires.

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

Chaque partie coopère de bonne foi avec la Médiatrice et lui communique sans délai les informations et documents demandés.

La Médiatrice peut, si elle le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble.

La Médiatrice statue par écrit en droit et/ou en équité, l'avis est adressé au client et à l'établissement.

V - Clôture de la procédure de médiation

5.1. 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
- en cas de désistement écrit du client,
- en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige,
- dans l'hypothèse où la Médiatrice pressent qu'en tout état de cause les parties n'arriveront pas à un consensus,
- en cas d'exigibilité des concours prononcée par l'établissement et constatant la créance de ce dernier.
- en cas de saisine par le client d'une Commission de surendettement des particuliers, aux fins de bénéficier d'une procédure de surendettement régie par l'article L 331-1 et suivants 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.

5.2. 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 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.

VI - 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.

VII - Publicité - Rapport annuel et Charte

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention dans les contrats de crédit.

Un exemplaire de la Charte de la Médiation Bancaire BNP Paribas Personal Finance est remis à toute personne qui en fait la demande.

Elle est consultable à tout moment sur le site internet du Cetelem.

Chaque année, la Médiatrice établit un rapport d'activité mis à disposition de toute personne qui en fait la demande.