

CHARTRE BNP Paribas Personal Finance DU TRAITEMENT AMIABLE DES RECLAMATIONS

RECLAMATION & MEDIATION

« **BNP Paribas Personal Finance** » veille à apporter à ses clients la meilleure qualité de service.

Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans l'exécution de votre contrat ou dans la gestion de votre compte.

Si tel est le cas, un circuit de traitement des réclamations existe conformément à la recommandation ACPR n°2011-R-05 du 15/12/2011 modifiée par la recommandation ACPR n°2015-R-03 du 26/02/2015.

DEFINITION D'UNE RECLAMATION

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

LE CIRCUIT DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Si vous souhaitez exprimer une réclamation ou une insatisfaction, le gestionnaire habituel de votre compte est votre interlocuteur privilégié, contactez le en premier lieu. C'est également à lui qu'il convient de vous adresser pour toutes vos demandes.

Traitement des réclamations en matière de crédit, de service de paiement, de monnaie électronique et/ou d'assurance

1. Premier niveau (Gestionnaire habituel)

1.1 En matière de crédit et/ou de service de paiement et/ ou d'émission de monnaie électronique:

Le gestionnaire habituel de votre compte est la première personne à contacter si vous avez une question, une demande, un problème ou une insatisfaction.

Vous pouvez joindre votre gestionnaire habituel par tous les moyens de contacts dont vous disposez.

Vous trouverez ses coordonnées sur vos relevés de compte ou contrat d'origine si vous êtes titulaire d'un crédit renouvelable ou d'un compte de paiement, et sur les différents courriers de gestion ainsi que sur votre espace client sécurisé accessible par l'adresse Internet : <https://www.espace-client.cofinoga.fr/>

Vous pouvez également consulter l'annexe à la présente charte intitulée « Traitement des demandes spécifiques » qui vous permettra d'identifier l'interlocuteur le plus à même de vous répondre en fonction de la nature de votre demande.

Si vous écrivez, joignez à votre envoi les photocopies des justificatifs nécessaires pour argumenter votre demande (conservez les originaux) et indiquez dans votre lettre :

- les dates des principaux événements à l'origine du problème,
- votre numéro de téléphone,
- les décisions ou les réponses que vous contestez
- l'objet de votre recours
- les références que « **BNP-P PF** » utilise vous concernant (numéro de contrat, numéro de dossier, nom d'un correspondant...)

Si vous téléphonez à votre gestionnaire, ayez devant vous toutes les pièces relatives à votre demande ou au litige (références des courriers déjà reçus, références du contrat etc...).

Si un délai de traitement est nécessaire, nous nous engageons à vous apporter une réponse au plus tard dans les 5 jours ouvrés ou à vous tenir régulièrement informé de l'avancement de votre dossier.

1.2 En matière d'assurance :

Pour toute réclamation relative à la conclusion, à l'exécution ou à la gestion de votre contrat d'assurance, vous devez vous adresser au gestionnaire habituel de votre contrat d'assurance. Vous trouverez ses coordonnées sur votre contrat d'origine ainsi que sur les différents courriers de gestion que vous aurez reçus.

2. Deuxième niveau (Service Consommateurs)

En matière de crédit, de paiement ou d'assurance

Si la réponse du Service Clients ne vous a pas donné satisfaction vous pouvez alors exprimer une nouvelle fois votre réclamation par courrier postal uniquement au service Consommateurs à l'adresse suivante :

Service Consommateurs
Libre réponse 16004
33912 Bordeaux Cedex 9.

Ou auprès de l'assureur à l'adresse renseignée sur votre contrat d'assurance.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 10 jours ouvrés ou à vous tenir régulièrement informé de l'avancement de votre dossier (n'oubliez pas de nous indiquer votre numéro de téléphone à cet effet).

3. Troisième Niveau (Médiation)

En cas de désaccord sur la réponse donnée et si toutes les voies de recours interne au Prêteur ont été épuisées, vous avez la faculté de vous adresser sans frais par courrier auprès du Service de Médiation indépendant dont les coordonnées sont :

La Médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance
ACI FCL 9065
92595 Levallois-Perret Cedex

La saisine de la Médiation doit s'effectuer par écrit, en langue française et par voie postale. La Médiation est le recours à un interlocuteur indépendant et impartial lorsque les réclamations n'ont pas été résolues avec les services de l'entreprise.

La médiatrice informe par écrit le client particulier et l'établissement de la recevabilité de sa saisine et rappelle que la durée maximale de la Médiation est de deux mois à compter de la réception de la totalité des pièces nécessaires.

Toutefois, certains différends ou litiges sont exclus du Service Médiation :

- si le Service Consommateurs n'a pas été contacté ou ne s'est pas prononcé,
- si une procédure judiciaire est en cours,

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation ou bien elle peut être obtenue sur demande écrite auprès du Service Consommateurs dont l'adresse est indiquée ci-avant.

La saisie du Service de Médiation vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard du Prêteur pour la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Concernant, les produits et service assurances, seuls les différends portant sur la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par l'établissement de crédit relèvent de la compétence de la Médiation BNP Paribas Personal Finance. A ce titre pour les autres différends relatifs aux produits et services d'assurance distribués par l'établissement, la Médiatrice transmet le dossier au Médiateur de l'assurance compétant et en informe le demandeur

Annexe 1

Traitement des demandes spécifiques

1. Votre crédit a été refusé par « BNP Paribas Personal Finance » :

En cas de refus de votre crédit par « BNP P PF », vous pouvez solliciter un entretien afin de présenter vos observations sur votre situation financière personnelle en vous adressant par courrier au :

**Service Assistance Client
TSA 70014
33914 BORDEAUX CEDEX 9**

2. Vous souhaitez faire le point sur vos données personnelles :

Si vous souhaitez : - connaître les données personnelles vous concernant qui sont enregistrées par « BNPP PF», - modifier les données personnelles vous concernant qui sont enregistrées par « BNP P PF », - demander que vos données personnelles ne soient plus exploitées à des fins de prospection commerciale par « BNP P PF » ou par ses partenaires, vous devez vous adresser par courrier au :

**Service Assistance Client
TSA 70014
33914 BORDEAUX CEDEX 9**

3. Vous souhaitez contester une opération de paiement ou une opération enregistrée sur votre relevé de compte :

Adressez vous par courrier à :

**RELATION CLIENTELE
33696 BORDEAUX CEDEX**

4. Vous souhaitez déclarer la perte ou le vol de votre carte de crédit/paiement et vous opposer à toute future utilisation de votre carte ou de tout autre moyen d'utilisation de votre compte :

Appelez au plus vite au numéro indiqué sur votre relevé de compte (soc fi) ou, s'il s'agit d'une carte bancaire Visa ou Mastercard « Soc fi », au **0 825 000 222** (0.15€/minute).

Vous pouvez également déclarer le vol ou la perte de votre carte directement sur votre espace client sécurisé (sur le site internet) depuis la rubrique « Déclarer votre carte perdue/volée ».

Adressez vous par courrier à :

**RELATION CLIENTELE
33696 BORDEAUX CEDEX**

- 5. Vous souhaitez obtenir une copie de votre contrat de crédit, un tableau d'amortissement ou un duplicata d'un relevé de compte :**

Adressez vous par courrier à :

**RELATION CLIENTELE
33696 BORDEAUX CEDEX**

Ou appelez nous au **05 56 55 56 55**

- 6. Vous souhaitez déclarer votre changement d'adresse, votre changement de nom, votre changement de situation familiale :**

Adressez vous par courrier (accompagné des justificatifs correspondant) à :

**DSO Logistique
106-108 Avenue JF Kennedy
33696 Bordeaux Cedex 9**

Vous pouvez également faire votre déclaration directement dans votre espace client sécurisé depuis la rubrique « Modifiez vos coordonnées ».

- 7. Vous souhaitez déclarer votre changement de banque et les nouvelles références de votre compte bancaire pour poursuivre les prélèvements automatique des mensualités de votre crédit :**

Adressez vous par courrier à :

**DSO Logistique
106-108 Avenue JF Kennedy
33696 Bordeaux Cedex 9**

Vous pouvez également faire votre déclaration directement dans votre espace client sécurisé depuis la rubrique « Modifiez vos coordonnées bancaires ».

8. Vous rencontrez des difficultés financières ou votre situation actuelle risque de ne pas vous permettre de verser l'intégralité de votre prochaine mensualité :

Adressez vous par courrier à :

**RELATION CLIENTELE
33696 BORDEAUX CEDEX**

Ou appelez nous au 05 56 55 56 55

9. Vous souhaitez demander un aménagement de votre crédit :

Adressez vous par courrier à :

**RELATION CLIENTELE
33696 BORDEAUX CEDEX**

Ou appelez nous au 05 56 55 56 55

10. Vous avez une question relative à l'assurance de votre crédit :

Adressez vous par courrier à :

**Service Assurance
BI 16 TSA 10008
33914 Bordeaux Cedex 9
05 56 55 56 50**

Ou par courrier électronique :

assurance-emprunteur@lasergroup.eu

11. Pour toute autre demande relative à votre compte :

Adressez vous par courrier à :

**RELATION CLIENTELE
33696 BORDEAUX CEDEX**

Ou appelez nous au **05 56 55 56 55**

VOTRE COMPTE EST RETARDATEUR

1 Vous souhaitez connaître le montant à régler pour régulariser votre compte

Contactez nos services ou adressez nous un mail au

- **05 56 55 76 10** ou ra-niv1@laser.fr si vous êtes titulaire d'un crédit renouvelable
- **05 56 55 76 20** ou ra-amo@laser.fr si vous êtes titulaire d'un prêt amortissable ou d'un prêt regroupement de crédits.

2 Vous souhaitez connaître les moyens de paiement mis à votre disposition

[Le paiement par carte bancaire.](#)

- Connectez-vous sur notre site www.Jerembourse.fr ou appelez le **05 56 55 76 10** si vous êtes titulaire d'un crédit renouvelable,
- Appelez le **05 56 55 76 20** si vous êtes titulaire d'un prêt amortissable ou d'un regroupement de crédits.

[Le paiement par chèque et mandat cash à envoyer à :](#)

Service Recouvrement Amiable
UG 19
33 733 BORDEAUX CEDEX 9

3 Un changement de situation, des difficultés à honorer vos échéances :

Contactez nos services ou adressez nous un mail au :

- 05 56 55 76 10 ou ra-niv1@laser.fr si vous êtes titulaire d'un crédit renouvelable
- 05 56 55 76 20 ou ra-amo@laser.fr si vous êtes titulaire d'un prêt amortissable ou d'un prêt regroupement de crédits.

4 Vous souhaitez une modification de la date d'échéance ou de prélèvement

Contactez nos services ou adressez nous un mail au :

- 05 56 55 76 10 ou ra-niv1@laser.fr si vous êtes titulaire d'un crédit renouvelable
- 05 56 55 76 20 ou ra-amo@laser.fr si vous êtes titulaire d'un prêt amortissable ou d'un prêt regroupement de crédits.

5 Vous souhaitez un changement de domiciliation bancaire

Contactez nos services au ou adressez nous un mail au :

- 05 56 55 76 10 ou ra-niv1@laser.fr si vous êtes titulaire d'un crédit renouvelable
- 05 56 55 76 20 ou ra-niv1@laser.fr si vous êtes titulaire d'un prêt amortissable ou d'un prêt regroupement de crédits.

6 Vous souhaitez obtenir le double de votre contrat. Adressez votre demande par courrier à :

Service Recouvrement
UG19
33696 BORDEAUX CEDEX 9

Annexe 2

<p style="text-align: center;">CHARTRE DE LA MEDIATION BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE CLIENTELE DES PARTICULIERS</p>

Préambule

La charte de la Médiation BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE de la Clientèle des Particuliers est rédigée conformément à la législation en vigueur, en rappel ci-dessous :

- Vu la loi n°2001-1168 du 11 décembre 2001, portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier,
- Vu l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement,
- Vu l'ordonnance n°2011-1540 du 16 novembre 2011,
- Vu les articles L. 316-1 et L. 615-2 du Code monétaire et financier.
- Vu la recommandation n°2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013

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 dédiée.

Au-delà des obligations 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.

Ceci lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée et que la réponse apportée par le service clients puis par le service Consommateurs de l'établissement à une réclamation client, 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.
- tout différend lié au refus d'octroi de prêt.

Concernant, plus particulièrement, les produits et services d'assurances, seuls les différends portant sur la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par l'établissement de crédit relèvent de la compétence de la Médiation BNP Paribas Personal Finance.

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

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

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

Par ailleurs, si le service Consommateurs de l'établissement n'a pas répondu à une réclamation sous un délai de deux mois, ceci équivaut à un rejet, la demande est alors éligible à la médiation.

II - Désignation de la Médiatrice et mandat

La Médiatrice est nommée et renouvelée par l'Etablissement en raison de sa compétence et de son impartialité.

La nomination s'effectue au sein du comité exécutif de l'établissement, selon une procédure écrite et des critères objectifs.

La médiatrice dispose d'un mandat irrévocable de deux ans, renouvelable, excepté pour des motifs graves appréciés contradictoirement au sein du comité exécutif de l'établissement.

En particulier, son mandat est exclusif de toute autre fonction exercée dans un établissement susceptible d'entrer directement ou indirectement dans son champ de compétence

III - Mission de la Médiatrice et moyens de fonctionnement.

La Médiatrice est chargée de recommander des solutions aux différends ou aux litiges relatifs à la relation de l'Etablissement avec sa clientèle des personnes physiques agissant 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.

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

L'établissement assure à la Médiatrice les moyens de fonctionnement lui permettant de garantir pleinement la réalisation de sa mission de médiation.

IV- Règles de déontologie de la Médiatrice

4.1. 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.

4.2. Levée du secret bancaire

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

4.3. Loyauté

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

V - 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 – 92595 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 maximale de la Médiation est de deux mois à compter de la réception de la totalité des pièces nécessaires.

Le traitement est 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'Etablissement.

En cas de solution défavorable au client (rejet total ou partiel), la Médiatrice motive son avis.

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

VI - Clôture de la procédure de médiation

6.1. La procédure de médiation prend fin :

- par l'envoi de l'avis de la Médiatrice,
- par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige. Cet accord revêt alors le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil,
- 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'Etablissement et constatant la créance de ce dernier,
- en cas de saisine par le client d'une commission de surendettement des particuliers, aux fins de bénéficier d'une procédure de surendettement régie par 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.

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

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

- la Médiatrice et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du différend ou du litige,

- toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par la Médiatrice,

- le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant de la Médiatrice ou de l'autre partie ;

- la Médiatrice ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

VII - Exclusion de responsabilité

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

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

VIII - Publicité – rapport annuel et Charte

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, Crédit Moderne, Norrskén, Domofinance.

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