



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Levallois-Perret, 26 janvier 2010

# Cetelem (Groupe BNP Paribas) 1<sup>er</sup> établissement spécialisé à mettre en place une médiation d'entreprise du crédit aux particuliers

## Marie-Pierre de la Gontrie assurera la fonction de médiatrice pour Cetelem

### Cetelem met en place sa médiation d'entreprise

Cetelem, marque de BNP Paribas et N° 1 du crédit aux particuliers en France et en Europe, met en place un dispositif de médiation d'entreprise : **une première parmi les établissements de crédit spécialisés.**

Cette initiative, qui s'inscrit dans la démarche de Cetelem en matière de développement du crédit responsable®, a pour vocation d'améliorer toujours plus la qualité du service rendu à ses clients.

**Cette médiation Cetelem** a deux missions principales :

- franchir un nouveau cap en termes de relation client, en proposant, en cas de réclamations non résolues, de faire appel à un tiers indépendant afin d'arbitrer et de rendre un avis sur les dossiers concernés,
- identifier et mettre en œuvre, grâce aux décisions rendues par la médiation Cetelem, les améliorations à apporter afin de réduire le nombre de litiges.

**Thierry Laborde**, Administrateur Directeur Général de BNP Paribas Personal Finance :

*« En créant son propre système de médiation, confiée à une personnalité indépendante, Cetelem complète le dispositif d'accompagnement de ses clients mis en place dans le cadre de son engagement en matière de crédit responsable® et de satisfaction clients. Nous comptons sur cette fonction inédite dans notre secteur pour lancer un signe fort au marché. »*

### La Médiatrice Cetelem : une personnalité indépendante, proche du terrain

Le premier médiateur Cetelem est une médiatrice, **Marie-Pierre de la Gontrie**, reconnue pour son indépendance et son implication dans les dossiers proche du terrain. Avocate au barreau de Paris de 1988 à 2005, Marie-Pierre de la Gontrie est depuis 2004 première Vice-présidente du Conseil Régional d'Ile-de-France, chargée des finances et du contrat de Plan. Conseillère de Paris, elle est également secrétaire nationale du Parti socialiste, en charge des libertés publiques et de la justice.

Avec le statut de consultant extérieur à l'entreprise, **Marie-Pierre de la Gontrie** assurera le rôle de **Médiatrice Cetelem** pour 2 ans. Les conditions de son intervention sont régies par la « Charte de la Médiation BNP Paribas Personal Finance / Cetelem » qui garantit notamment l'indépendance du Médiateur et le respect de ses décisions.

**Marie-Pierre de la Gontrie**, médiatrice Cetelem :

*« J'ai accepté avec grand intérêt d'assurer la fonction de médiatrice Cetelem. Ainsi les clients disposeront d'un recours indépendant et réactif qui complètera de façon équitable les solutions déjà existantes chez Cetelem en cas de litiges. Je compte mettre au service des clients mes années d'expériences sur le terrain et apporter à Cetelem un regard extérieur sur son métier. »*



### La raison d'être de la Médiation Cetelem

Cette initiative vient **compléter le dispositif existant** de Cetelem en matière de traitement des réclamations clients (service client, service consommateurs) et proposer, en cas de litige, le recours à l'avis d'un tiers indépendant.

Autre objectif majeur de cette médiation indépendante : bénéficier d'un **regard extérieur et critique** sur les motifs et le traitement des réclamations clients et favoriser l'amélioration des dispositifs commerciaux de l'entreprise : accueil, relation client, offre, communication...

### La Médiation Cetelem, mode d'emploi

La Médiation Cetelem s'adresse à tous les clients particuliers en France, pour tous les cas de non-satisfaction. Elle entre en jeu lorsqu'aucune autre solution n'a pu être trouvée et que tous les **recours internes ont été épuisés**.

En outre, si le refus de crédit n'entre pas dans le champ d'application de la Médiation Cetelem, un accord a été conclu avec la Médiatrice afin d'attirer l'attention de Cetelem sur les dossiers qu'elle jugera, au vu des déclarations du client, susceptibles d'être reconsidérés.

Les clients peuvent saisir la Médiatrice Cetelem par courrier postal à l'adresse suivante :  
La Médiatrice auprès de BNP Paribas Personal Finance / Cetelem  
FCL 9065  
92595 Levallois Perret Cedex

### Un regard indépendant sur la relation client

La Médiatrice Cetelem a toute latitude pour instruire les dossiers et ses avis s'imposeront à l'entreprise.

Quant aux informations recueillies dans le cadre de l'instruction du dossier de médiation, elles ne peuvent être utilisées lors d'une procédure judiciaire. Les décisions de la Médiatrice sont communiquées à l'entreprise et au client.

### Un dispositif de médiation beaucoup plus visible

Cette médiation qui s'inscrit dans la démarche « **satisfaction client** » va être intégrée à la communication commerciale destinée aux clients de Cetelem. La Charte de la médiation sera mise en ligne sur les sites Internet [www.cetelem.fr](http://www.cetelem.fr) et [www.moncreditresponsable.com](http://www.moncreditresponsable.com) .

Jusqu'à fin 2009, en France, les clients de **Cetelem**, pouvaient saisir, en dernier recours amiable, la médiation sectorielle (Association française des Sociétés Financières). Aujourd'hui Cetelem décide de **franchir une nouvelle étape** dans sa politique de satisfaction client en se dotant de son **propre dispositif de médiation d'entreprise indépendant**.

Depuis 2004, Cetelem multiplie les initiatives pour informer le public sur son métier. Il est notamment le seul à publier tous les ans des indicateurs précis sur son activité, taux de refus, pourcentage de dossiers remboursés intégralement, pourcentage de dossiers remboursés sans aucun incident de paiements ... En 2008, Cetelem a également lancé le premier site d'information 100 % non commercial sur le crédit aux particuliers : [www.moncreditresponsable.com](http://www.moncreditresponsable.com).



---

### A propos de BNP Paribas Personal Finance :

Au sein du Groupe BNP Paribas, BNP Paribas Personal Finance est le spécialiste des financements aux particuliers via ses activités de crédit à la consommation et de crédit immobilier. Avec près de 27 000 collaborateurs dans 30 pays et sur 4 continents, **BNP Paribas Personal Finance** est N° 1 en France et en Europe.

En activité en propre, **BNP Paribas Personal Finance** offre, essentiellement via sa marque commerciale majeure **Cetelem**, une gamme complète de crédits aux particuliers accessibles soit sur le lieu de vente - magasins, concessions automobiles -, soit par ses apporteurs d'affaires référencés - courtiers, agents immobiliers, promoteurs -, soit en direct via ses centres de relation clients et Internet.

Parallèlement, BNP Paribas Personal Finance a fait du partenariat un métier à part entière qui s'appuie sur son savoir-faire pour proposer tout type d'offres de crédits et de services intégrées et adaptées à l'activité et la stratégie commerciale de ses partenaires. Ainsi BNP Paribas Personal Finance est **partenaire de référence** des enseignes du monde du commerce, des services, et des banques et sociétés d'assurances.

Il est aussi l'acteur de référence en matière de **crédit responsable**® .

Pour toute information : [www.bnpparibas-pf.com](http://www.bnpparibas-pf.com) - [www.moncreditresponsable.com](http://www.moncreditresponsable.com)

### Contacts presse

<b>Claude Martin-Franz</b> Email : <a href="mailto:claude.martin-franz@cetelem.fr">claude.martin-franz@cetelem.fr</a> Tel : 01 46 39 97 93	<b>Pascal Roussarie</b> Email : <a href="mailto:pascal.roussarie@cetelem.fr">pascal.roussarie@cetelem.fr</a> Tel : 01 46 39 91 30
--	---