

5/a Le financement des particuliers : une offre variée et complète

EN QUELQUES MOTS...

Grâce à des formules diversifiées qui s'adressent à toutes les clientèles, les établissements spécialisés de la finance proposent une gamme complète de solutions de financement pour les particuliers.

Les crédits aux particuliers ont un double objet : ils financent les achats d'équipement - on parlera alors de crédit à la consommation - ou l'acquisition d'un logement.

> LE CREDIT A LA CONSOMMATION

■ Le développement du crédit à la consommation

Les établissements spécialisés ont joué un rôle moteur dans le développement et l'amélioration des techniques du crédit à la consommation, opérations de financement des particuliers en vue de l'acquisition de véhicules automobiles (neufs ou d'occasion), de biens d'équipement du foyer (électronique grand public, appareils ménagers, meubles) et d'autres biens ou services (deux-roues, caravanes, bateaux de plaisance, amélioration de l'habitat...). On estime aujourd'hui qu'en France, une voiture sur deux et un équipement électronique grand public sur quatre est acheté à crédit.

L'endettement des Français en crédit à la consommation, qui représentait en moyenne l'équivalent de 12 jours du revenu disponible brut annuel en 1980, en représente 5 semaines 1/2 vingt ans plus tard. Malgré ce fort développement, on notera que cet endettement moyen demeure encore très en deçà de celui constaté dans d'autres pays, notamment aux Etats-Unis, au Royaume-Uni ou en Allemagne.

■ Les intervenants

Les adhérents de l'ASF spécialisés dans le crédit à la consommation sont des sociétés financières ou des banques spécialisées. Ils sont filiales de grands groupes de la distribution, de l'automobile ou du secteur bancaire.

5/a Le financement des particuliers : une offre variée et complète

- Les crédits sont distribués soit directement par les établissements eux-mêmes, soit par l'intermédiaire de réseaux de commerçants. Les établissements sont ainsi présents sur les lieux de vente.

L'encours des crédits à la consommation (tous crédits de trésorerie aux particuliers, hors immobilier) porté par les établissements spécialisés (54 milliards € à fin 2001) correspond environ à la **moitié de l'encours total de l'espèce**. L'autre moitié est portée par les banques généralistes, essentiellement sous la forme de prêts personnels ou de découverts.

■ La gamme des crédits proposés

Les formalités pour l'obtention d'un crédit sont aussi simplifiées que le permettent les contraintes légales et une bonne gestion des risques. La décision d'octroi est rapide et objective grâce à des systèmes d'évaluation et de gestion largement automatisés (« credit-scoring »).

Il existe quatre modes de financement :

- ✓ **Le crédit affecté** est lié aux biens ou aux prestations de services qu'il finance et qui est d'ailleurs le plus souvent proposé directement dans les magasins (biens d'équipement du foyer) ou chez les concessionnaires automobiles. Le lien existant entre le contrat de crédit et le contrat de vente constitue une protection supplémentaire pour l'acheteur.
- ✓ **La location avec option d'achat** (ou LOA) est une autre forme de financement d'un achat. Le locataire peut en effet devenir propriétaire s'il lève, le cas échéant, l'option d'achat. Ce mode de financement n'est pas à proprement parler un crédit : l'acheteur paie des loyers et le coût de l'opération ne s'exprime pas en taux d'intérêt. La LOA est utilisée essentiellement pour le financement d'automobiles ou de bateaux de plaisance.
- ✓ **Le prêt personnel** se rembourse en mensualités égales pendant la durée prévue par le contrat. Dans ce cas, aucune mention n'est normalement faite au contrat quant à l'emploi que l'emprunteur compte faire des fonds ; il n'y a donc pas de lien juridique entre l'achat et le crédit.
- ✓ **Le crédit renouvelable** est une réserve de crédit mise à disposition de l'emprunteur. Il se renouvelle, dans la limite du plafond fixé, au fil des remboursements. Il est souvent associé à une carte dont les fonctions varient (carte de fidélité, de retrait, de paiement, etc.).

Tous ces modes de financement sont **régis par le Code de la consommation**. Celui-ci concerne notamment la publicité, le coût du crédit, les délais de réflexion et de rétractation, le formalisme des contrats, les situations de surendettement.

5/a Le financement des particuliers : une offre variée et complète

► > LE FINANCEMENT DU LOGEMENT

S'agissant des crédits aux particuliers, les membres de l'ASF spécialisés dans le financement immobilier (sociétés de crédit acquéreur classique et sociétés du réseau du Crédit immobilier de France) proposent des prêts pour le financement de l'acquisition ou de l'amélioration d'un logement. Ces crédits sont en général à long terme (de 5 à 25 ans). Les établissements spécialisés, à l'origine des solutions les plus innovantes proposées aux emprunteurs, offrent un choix entre différentes formules :

- ✓ des **prêts à taux fixe**, dont les échéances peuvent être d'un montant fixé à l'avance ou modulables en fonction de l'évolution de la situation de l'emprunteur ;
- ✓ des **prêts à taux révisable**, permettant à l'emprunteur de bénéficier des baisses de taux d'intérêt tout en limitant les conséquences que pourrait avoir une hausse de ces taux.

Le crédit immobilier est strictement encadré par le Code de la consommation : l'emprunteur bénéficie de dispositions très protectrices tant au moment de la conclusion du contrat (délai de réflexion, conditions suspensives, etc.) que, le cas échéant, s'il souhaite rembourser son crédit par anticipation.

Les établissements spécialisés représentent environ 14% du total des encours de crédit au logement.

Dans le domaine du financement des particuliers, le savoir-faire des établissements spécialisés est reconnu aussi bien par leur clientèle que par les autres professionnels, banquiers ou distributeurs, avec lesquels ils passent des accords de partenariat dans le cadre desquels ils peuvent, entre autres, assurer la logistique des opérations.

5/a Le financement des particuliers : une offre variée et complète

LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Le consommateur français emprunteur est protégé par des législations spécifiques : lois des 10 janvier 1978 et 13 juillet 1979 (dites lois Scrivener), complétées et renforcées par les lois des 23 juin et 31 décembre 1989 (dites lois Neiertz) et par la loi du 29 juillet 1998 (dite loi Aubry contre l'exclusion) dans ses dispositions sur le surendettement.

L'EMPRUNTEUR EST INFORME

La publicité sur le crédit est réglementée. Les offres de prêts, toujours écrites, doivent comporter des mentions obligatoires, notamment sur les conditions financières.

L'EMPRUNTEUR PEUT REFLECHIR AVANT DE S'ENDETTER... ET MEME APRES

- ✓ Pour le crédit au logement, l'emprunteur bénéficie d'un délai de réflexion de dix jours minimum entre la remise de l'offre de crédit et le moment où il signe.
- ✓ Pour le financement de la consommation, la loi prévoit un délai de réflexion de quinze jours et, après avoir signé, l'emprunteur peut, pendant un délai de sept jours - susceptible d'être réduit à trois jours en cas de livraison immédiate – exercer son droit de rétractation.

LE PRETEUR SELECTIONNE LES DEMANDES DE PRETS

Comme tout prêteur, l'établissement de crédit spécialisé n'accepte une demande de financement que s'il a des raisons de penser qu'il sera remboursé sans incident. Une demande fait l'objet d'analyses informatisées (« credit-scoring ») et humaines, afin d'apprécier au mieux la solvabilité du demandeur.

LE PRETEUR EST EN PERMANENCE AU SERVICE DE SON CLIENT

Pendant toute la vie du crédit, l'établissement prêteur tient compte au mieux des besoins de l'emprunteur, soit en lui offrant un concours complémentaire, soit au contraire en examinant avec lui comment surmonter d'éventuelles difficultés de remboursement.

En outre, les lois du 31 décembre 1989 et du 29 juillet 1998 ont mis en place des procédures de règlement amiable ou judiciaire qui facilitent, sous certaines conditions, la sortie progressive d'une situation de surendettement.

5/b L'ASF et les consommateurs : les résultats tangibles d'un dialogue fructueux

EN QUELQUES MOTS...

Interlocutrice attentive et assidue des organisations de consommateurs, l'ASF est parvenue à des améliorations concrètes au bénéfice des consommateurs dans le domaine du crédit destiné aux particuliers. Gros plan sur les résultats tangibles d'un dialogue fructueux.

Trois points sont plus particulièrement à souligner :

le Médiateur de l'ASF, le label « Qualité-Crédit », le livret d'information sur le crédit à la consommation.

> LE MEDiateur DE L'ASF AU SERVICE DES PARTICULIERS

L'institution, en 1995, d'un médiateur, se situe dans le contexte de la « démarche qualité » menée par les membres de l'Association, en liaison avec les organisations de consommateurs.

Depuis longtemps, la plupart des établissements de crédit spécialisés dans le financement des particuliers se sont dotés de services spécialisés dans la recherche de solutions amiables aux problèmes qui peuvent affecter leurs relations avec leurs clients. Ces initiatives n'aboutissent cependant pas toujours à un résultat aussi satisfaisant qu'espéré. C'est à partir de ce constat qu'a été décidée la création d'un médiateur au service du dialogue consommateurs / établissements spécialisés.

Le Médiateur de l'ASF est **indépendant**, et son intervention est **rapide** et **gratuite**. En concertation avec les organisations de consommateurs, il est nommé pour deux ans. Il a pour mission de tenter de parvenir à une conciliation dans le différend qui oppose un particulier à un établissement de crédit spécialisé membre de l'ASF. S'il ne parvient pas à une conciliation, il émet un avis formel, qui ne s'impose pas aux parties, mais qui peut être éventuellement communiqué au juge si le litige aboutit devant un tribunal. Dans tous les cas, le médiateur favorise donc le règlement du différend par sa double position de tiers et d'expert. Chaque année, il présente un **rapport** complet de ses activités retraçant le détail de ses interventions (voir en pages 7 et 8). ►

5/b L'ASF et les consommateurs : les résultats tangibles d'un dialogue fructueux

► > LA GARANTIE DU LABEL « QUALITE-CREDIT »

Le label « Qualité-Crédit » a été mis au point en 1997 par les organisations de consommateurs, l'administration et les professionnels du crédit. Elaboré dans le cadre de la loi du 3 juin 1994, c'est **le premier – et le seul – référentiel qualité du secteur des services financiers.**

Attribué par Qualité France, organisme certificateur indépendant, sur la base du référentiel élaboré en concertation avec les initiateurs du projet - et paru au journal officiel -, ce label concerne les modes de production et de gestion des crédits bénéficiaires du label que l'établissement de crédit propose aux emprunteurs. Apposé sur les offres préalables qui répondent aux exigences du référentiel, il certifie ainsi la qualité des produits financiers proposés et représente une garantie pour le consommateur.



► > LE LIVRET D'INFORMATION « CREDIT A LA CONSOMMATION »

Les établissements spécialisés dans le crédit à la consommation membres de l'ASF représentent environ la moitié du marché des crédits de trésorerie aux particuliers, l'autre étant détenue par les banques à vocation générale. L'ASF a donc tenu à contribuer à l'amélioration du fonctionnement du crédit à la consommation en publiant en 2001 un livret d'information destiné aux particuliers, **co-rédigé avec 16 organisations de consommateurs.**



Le livret « *Crédit à la consommation : ce qu'il faut savoir* » permet au candidat emprunteur de mesurer les avantages et les obligations inhérents à cette forme de crédit. Il contribue ainsi à mettre en place un « crédit responsable » auquel les professionnels du crédit tout comme les consommateurs ont largement intérêt, les uns comme les autres ayant pour préoccupation essentielle un remboursement ponctuel sur les bases définies par le contrat.

LE MEDIATEUR : MODE D'EMPLOI

VOTRE PREMIER RECOURS : LES SERVICES DE L'ETABLISSEMENT DE CREDIT

Avant de saisir le Médiateur de l'ASF, essayez de résoudre votre problème auprès :

- de votre interlocuteur habituel dans l'établissement de crédit,
- du service « consommateurs » de l'établissement.

A ces interlocuteurs, vous pouvez écrire ou téléphoner

- **Si vous écrivez**, joignez à vos envois des photocopies (conservez les originaux) et indiquez dans votre lettre :
 - les dates des principaux événements à l'origine du problème,
 - les décisions ou les réponses que vous contestez et ce que vous attendez de l'établissement,
 - les références que l'établissement utilise (numéro du contrat, numéro de dossier, nom d'un correspondant...).
 - votre numéro de téléphone et les heures auxquelles on peut vous joindre.
- **Si vous téléphonez**, ayez devant vous toutes les pièces relatives au litige (références des courriers déjà reçus, références du contrat...).

Si vous ne savez à qui, ni selon quelle procédure faire parvenir votre réclamation, adressez-la au siège de la société de crédit.

QUAND RECOURIR A LA MEDIATION ?

VOUS AVEZ UN PROBLEME NON RESOLU AVEC UN ETABLISSEMENT DE CREDIT SPECIALISE :

- ✓ ce problème concerne un contrat de financement conclu pour vos besoins personnels (c'est-à-dire non professionnels),
- ✓ ce problème ne concerne pas des réaménagements ou rééchelonnements de remboursement de dettes, notamment en matière de surendettement,
- ✓ ce problème ne porte pas sur le refus de crédit ou les conditions d'acceptation des financements,
- ✓ ce problème se situe avant l'engagement éventuel par vous ou l'établissement de crédit spécialisé d'une action judiciaire (l'introduction d'une action judiciaire avant ou pendant

5/b L'ASF et les consommateurs : les résultats tangibles d'un dialogue fructueux

► LE MEDiateur : MODE D'EMPLOI

une demande de médiation rend cette dernière impossible, de même que le médiateur ne peut intervenir pour des litiges qui ont déjà fait l'objet d'un jugement),

- ✓ vous avez écrit et vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée par les services chargés du règlement amiable des problèmes, ou bien vous n'avez pas obtenu de réponse à l'expiration d'un délai de deux mois.

DANS CES CONDITIONS, VOUS POUVEZ RECOURIR AU DISPOSITIF DE MEDIATION DE L'ASF.

A QUI VOUS ADRESSER ? à Monsieur le Médiateur de l'ASF - 75854 PARIS CEDEX 17

QUE POUVEZ-VOUS ATTENDRE DU MEDiateur ?

Le médiateur se mettra en relation avec l'interlocuteur direct dont il dispose au sein de chaque établissement ayant adhéré au dispositif de médiation de l'ASF.

SI LE MEDiateur PARVIENT A UNE CONCILIATION, il peut sous forme écrite prendre acte des termes de l'accord. L'établissement vous adressera une lettre pour vous informer qu'il accepte la conciliation sur les bases convenues avec vous après intervention du médiateur. Une copie de cette lettre sera également envoyée au médiateur.

SI LE MEDiateur NE PARVIENT PAS A UNE CONCILIATION, il est alors amené à émettre un avis formel. Il porte celui-ci directement à votre connaissance et à celle de l'établissement.

L'AVIS DU MEDiateur NE S'IMPOSE PAS AUX PARTIES. EN REVANCHE, IL PEUT ETRE, LE CAS ECHEANT, COMMUNIQUE AU JUGE SI LE LITIGE VIENT A ETRE PORTE DEVANT UN TRIBUNAL.

COMMENT FORMULER VOTRE DEMANDE ?

Pour votre demande de médiation, envoyez un courrier indiquant :

- ✓ les dates des principaux événements à l'origine du problème,
- ✓ les décisions ou les réponses de l'établissement que vous contestez et ce que vous attendez de cet établissement,
- ✓ les références que l'établissement utilise : numéro du contrat, numéro de dossier, nom d'un correspondant...
- ✓ les photocopies des courriers échangés (conservez les originaux),
- ✓ votre numéro de téléphone et les heures auxquelles on peut vous joindre.