

CRÉDIT À LA CONSOMMATION TOUTES LES MESURES SONT ENTRÉES EN VIGUEUR

Les banques françaises ont mis en oeuvre les nombreuses dispositions de la loi. Elles ont formé leurs collaborateurs et informé leurs clients sur le nouveau dispositif.

BANQUE UNIVERSELLE

Christine Lagarde, ministre de l'économie et des finances, a récemment précisé que le plan temporaire de soutien aux banques avait finalement rapporté 2,7 milliards d'euros aux caisses de l'Etat.

Contrairement à ce qui s'est passé dans d'autres pays européens, les banques françaises n'ont donc rien coûté au contribuable. Cette situation confirme la solidité des banques françaises liée à leur gestion rigoureuse, une surveillance de proximité et un modèle de banque globale qui a fait ses preuves.

En proposant des services de banque de détail et de banque d'investissement à l'ensemble des clients, la banque universelle diversifie le risque et utilise toutes les synergies entre ses différentes activités pour réduire ses coûts et optimiser les services rendus à ses clients. Elle répond ainsi aux objectifs des régulateurs de sécurité des épargnants, de capacité à financer l'économie à travers une relation de long terme et de solidité : un modèle de stabilité qui doit être préservé...

Les banques françaises ont mis en application entre juillet 2010 et mai 2011 l'ensemble des dispositions de la Loi sur la réforme du crédit à la consommation qui transpose notamment la directive européenne sur ce sujet. Elles ont assuré la formation de leurs collaborateurs à ces mesures d'application et mis en place l'information nécessaire pour leurs clients. Le nouveau dispositif conforte la démarche de crédit responsable des banques.

Plusieurs dates ont rythmé le calendrier de mise en œuvre, notamment :

Depuis le 1^{er} septembre 2010

■ La loi a renforcé le choix des consommateurs en matière d'assurance emprunteur lors de la souscription d'un crédit immobilier, à condition que l'assurance alternative à la proposition du prêteur présente un niveau de garantie équivalent, un engagement qui avait déjà été pris par les banques.

La FBF a élaboré et diffusé à cet égard un mini-guide "L'assurance emprunteur en crédit immobi-

lier" présentant les modalités pratiques.

■ Les nouvelles règles sur le rachat de crédits et l'encadrement de la publicité écrite et sur le lieu de vente sont également entrées en vigueur.

Depuis le 1^{er} mai 2011

■ Le montant des prêts couverts par le Code de la consommation est porté de 21.500 euros à 75.000 euros et le délai de rétractation sur les crédits passe de 7 jours à 14 jours,

■ Lors du financement d'un achat de plus de 1000 €, le vendeur a l'obligation de proposer un crédit amortissable classique comme alternative au crédit renouvelable sur les lieux de vente et pour les crédits octroyés au moyen d'une technique de communication à distance. La durée de remboursement d'un crédit renouvelable est fixée en fonction du montant emprunté : 3 ans maximum pour

... / ...

3 questions à

Michel MOUILLART,
Professeur d'Economie,
Université Paris X

1. Plus d'infos sur le site :
www.lesclesdelabanque.com

un crédit de moins de 3.000 euros, 5 ans maximum pour un crédit d'un montant supérieur. Une période transitoire est prévue pour les prêts en cours avant le 1^{er} mai.

■ Pour tout crédit sur le lieu de vente ou à distance, remise d'une fiche de dialogue et d'information à remplir "à 4 mains", par le vendeur et l'emprunteur et comprenant des informations relatives à l'endettement et aux revenus qui aideront le prêteur à apprécier la solvabilité de l'emprunteur. Des justificatifs sont obligatoires pour une demande de financement de plus de 3.000 euros sur le lieu de vente ou à distance.

■ La consultation du FICP avant d'accorder un crédit devient obligatoire. Les banques qui fondent leur décision d'octroi de crédit sur l'analyse de la solvabilité du client le faisaient déjà systématiquement, conformément à un engagement professionnel pris en 2004.

Des mesures relatives au surendettement...

Par ailleurs, la loi a prévu un volet de mesures relatives au surendettement : depuis novembre 2010, le fonctionnement des commissions de surendettement a été revu et la durée maximale des plans de remboursement ainsi que les durées d'inscription au FICP ont été réduites. La loi prévoit également d'assurer la continuité des services bancaires lorsqu'un client voit son dossier de surendettement accepté.

A cette fin, les banques ont adopté une norme professionnelle,

précisant les modalités des relations entre les banques et les clients concernés, notamment la proposition d'un rendez-vous dans les 6 semaines, l'aménagement des conditions de fonctionnement de leur compte. Des moyens de paiement adaptés sont proposés ainsi que des systèmes automatiques d'alerte pour suivre le solde du compte. Enfin, la question du découvert bancaire autorisé est examinée, pour respecter l'engagement de la personne surendettée de ne pas aggraver sa situation financière. Cette norme homologuée par arrêté du 24 mars 2011 du Ministère de l'Economie, est entrée en vigueur le 1^{er} mai 2011². Un dépliant FBF reprenant l'essentiel de ce dispositif a également été réalisé "Votre dossier de surendettement est recevable ?"².

... et une réflexion sur un fichier «positif»

Enfin, la loi a prévu la constitution d'un comité ad hoc, dit "Comité chargé de préfigurer la création d'un registre national des crédits aux particuliers" auquel les banques participent activement. Ce registre qui recenserait tous les crédits d'un ménage, est présenté comme un moyen de lutter contre le surendettement. Le comité qui rendra ses conclusions en juillet, a tenu de nombreuses réunions de travail.

■ Pour les banques françaises, l'instauration d'un fichier dit "positif" n'a pas démontré son efficacité en matière de prévention du surendettement car il n'informe pas sur les accidents

30% des ménages détiennent un crédit à la consommation

En 2010, 7,3 millions de nouveaux crédits à la consommation ont été accordés aux ménages. Après plusieurs trimestres atones, le nombre de nouveaux crédits à la consommation a progressé de 1,8 % l'an dernier. Ces crédits servent en grande majorité à financer des projets d'équipements comme des véhicules (58,8 % de l'ensemble des dossiers) ou des travaux/des biens d'équipement de la maison (36,9 %).

Source : Observatoire des Crédits aux Ménages, 23^{ème} rapport, avril 2011

de la vie qui sont largement à l'origine des situations de surendettement. Ainsi en Belgique où un tel fichier a été mis en place depuis plusieurs années, le nombre de nouveaux dossiers de surendettement recevables a continué à progresser (plus de 12 % en 2010) alors qu'il a baissé de 2 % en France.

■ Pour la profession bancaire, une prévention efficace passe avant tout par une amélioration du FICP. A ce titre elle a fait des propositions pour améliorer la capacité de prévention de cet outil et le rendre plus efficace et réactif, en intégrant des indicateurs pouvant être considérés comme prédictifs du surendettement : le non paiement d'impôts, de factures de téléphonie mobile... sont en effet souvent les premiers signes de fragilité d'un ménage, de ses difficultés de trésorerie, bien avant l'incident de crédit. ■

². Plus d'infos sur le site www.fbf.fr.

3 QUESTIONS À MICHEL MOUILLART, Professeur d'Economie à l'Université Paris X, auteur de l'étude annuelle de l'Observatoire des Crédits aux ménages*

Crédits immobiliers : La production se stabilise à haut niveau

L'année 2010 a connu une forte croissance de la production des crédits immobiliers. En dépit des interrogations actuelles sur la solidité de cette reprise, 2011 sera plutôt une année de pause.

1. Comment expliquer le léger fléchissement de la demande en matière de crédit immobilier, début 2011 ?

On ne peut pas pour le moment parler de baisse ou de fléchissement de la demande, mais plutôt de stabilisation à un haut niveau. L'année 2010 a été exceptionnellement en termes de production de crédits immobiliers, en progression de 41,1 % sur un an.

Les dispositions prises par les pouvoirs publics, associés aux conditions de crédit attractives proposées par les établissements de crédit (taux d'intérêt, durée des crédits...) ont encouragé les ménages à réaliser leurs projets immobiliers. En outre, ils ont été nombreux à souscrire un crédit immobilier plus tôt que prévu, sur la fin de l'année 2010, pour bénéficier des incitations publiques dont la disparition ou la réduction étaient annoncées pour 2011 (crédits d'impôt, avantages liés au dispositif Scellier...). En règle générale, le 1^{er} trimestre

est plus calme que le reste de l'année, cela ne fait pas exception en 2011. D'autant que la montée en charge du nouveau PTZ +** s'est faite en douceur. Les clients tout comme les banques ont eu besoin de temps pour s'approprier ce nouveau produit. Cela devrait changer dans les prochains mois.

2. La remontée des taux d'intérêt affecte-t-elle le marché immobilier ?

On note en effet une augmentation des taux pratiqués par les établissements de crédit depuis le début de l'année (de l'ordre de 10 points de base chaque mois). Mais leur niveau était descendu très bas, surtout vers la fin 2010. Les conditions de crédit restent donc très attractives pour les clients.

De plus, cette augmentation des taux peut être facilement compensée par l'allongement des

durées des crédits consenties par les banques.

Aussi la production de crédits immobiliers a progressé au premier trimestre de 26,9 % en glissement annuel. Même si le marché se stabilise dans les prochains mois, ce sera à haut niveau. On peut donc escompter une pause, mais certainement pas de détérioration du marché.

3. De façon générale, quel rapport les ménages entretiennent-ils avec le crédit ?

On a constaté en 2010 une amélioration sensible du sentiment que les ménages expriment sur leur situation financière. Ils étaient ainsi 52,1% (contre 50,5 % l'année précédente) à juger le poids de leurs charges de remboursement supportable ou très supportable.

Les ménages détenant des crédits sont d'ailleurs plus nombreux à se déclarer "à l'aise" ou à considérer que "leur budget est suffisant" : 54,7 % en 2010, contre 50 % en 2009. Et la part de ceux qui estiment que "leur situation s'est dégradée" a baissé : 40,4 % en 2010, contre 48,7 % en 2008.

Ceci s'explique en grande partie par les conditions des crédits (taux, durée...) qui n'ont jamais été aussi bonnes. Et aussi par un rapport général au crédit immobilier qui reste bon, voire très bon. ■

Les conditions de crédit restent très attractives pour les clients

*Voir étude sur www.fbf.fr

** Prêt à taux zéro

63% des Français plébiscitent la carte bancaire

La carte est le moyen de paiement préféré des Français, contre 18% pour le chèque. Les banques françaises offrent une large gamme de cartes avec une qualité de service élevée et le client peut choisir en fonction de ses besoins. Certaines propositions de l'UFC conduiraient à une régression du niveau de service et vont à l'encontre de la liberté de choix des clients. Imposer une carte à autorisation systématique à l'ensemble des clients serait une erreur car cette carte peut convenir seulement à certaines catégories de clients.

La gamme de moyens de paiements alternatifs comporte une carte à autorisation systématique pour les plus fragiles. Il ne peut y avoir d'incident sur cette carte puisque l'opération n'est autorisée que si le compte est approvisionné. ■

Bernard Jolivet, médiateur auprès de la FBF, publie son rapport d'activité pour 2010

La FBF met un service de médiation à la disposition de ses adhérents qui ne souhaitent pas se doter d'un médiateur attitré. A ce titre, Benoit Jolivet a reçu 1286 courriers en 2010, un volume sensiblement identique à celui de 2009 (1366 courriers). Après avoir écarté les 476 dossiers qui n'étaient pas du ressort du médiateur, et 209 dossiers non litigieux, le médiateur a traité 601 litiges avérés. La solution apportée par le médiateur a été jugée satisfaisante par les parties dans 327 cas. Le rapport complet est disponible sur le site www.fbf.fr, rubrique Espace Presse. ■

Les clients sont majoritairement satisfaits de leur banque

D'après la 8^{ème} édition du "World Retail Banking Report" publiée début mai 2011 par Capgemini, UniCredit et l'Efma, 59% des clients sont satisfaits de leur banque. Le rapport comporte un nouvel indice, qui analyse le degré de satisfaction sur trois aspects de la relation bancaire : les produits, les étapes des transactions courantes et les différents canaux de distribution. L'analyse de ces données confirme l'importance de l'agence, qui demeure le point de contact privilégié des clients, malgré un recours de plus en plus intensif aux autres canaux de distribution. ■

La collection des mini-guides des Clés de la Banque s'enrichit



Le 38^{ème} opus de la collection, consacré au PTZ+, est disponible depuis avril 2011. A signaler également la refonte du mini-guide consacré au surendettement, à la suite de l'application définitive de la loi Lagarde portant réforme du crédit à la consommation.

Les mini-guides peuvent être commandés sur le site www.lesclesdelabanque.fr

Le chiffre du mois

3 milliards

d'euros par an. C'est le coût de traitement global des espèces supporté par les banques françaises, soit environ 50 euros par personne et par an.

Source : Eurogroup Consulting 2010

L'Observatoire du financement des entreprises boucle son premier exercice

Créé en mai 2010, l'Observatoire du financement des entreprises a remis son premier rapport à Christine Lagarde le 11 mai 2011. Son président, Gérard Rameix, également médiateur du crédit aux entreprises, a souligné que les banques jouent leur rôle de financement de l'économie : la distribution de crédits bancaires a repris à un rythme de croissance de 3,6% à la fin de 2010, et cette tendance à l'accélération des concours bancaires se confirme pour les premiers mois de 2011. M. Rameix a cependant attiré l'attention sur les conséquences prévisibles des réglementations Bâle III et Solvency II sur le financement des PME, qui risquent de trouver le crédit plus rare et plus cher dans les années à venir. ■

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ FBF 2010 EST PUBLIÉ

Il est disponible en français et en anglais sur le site www.fbf.fr.

Publication mensuelle de la Fédération Bancaire Française,
Direction de l'Information et des Relations extérieures

18, rue La Fayette, 75440 Paris cedex 09
tél. 01 48 00 50 09 - fax : 01 48 00 50 10 - www.fbf.fr
Membre de l'UJJEF - Dépôt légal : 2^{ème} trimestre 2011, ISSN 0224-9375

Directeur de publication : Ariane Obolensky
Directeur délégué de publication : Valérie Ohannessian
Rédacteur en chef : Colette Cova
Rédaction : Kenza Benqeddi - Céline Thomas
Maquette : Olivier Lhomme



Imprimé avec des encres végétales sur du papier PEFC par une imprimerie détentrice de la marque Imprim'vert, label garantissant la gestion des déchets dangereux dans les filières agréées. La certification PEFC garantit que le bois utilisé dans la fabrication du papier provient de forêts gérées durablement.

