

# Guide du crédit à la consommation

Ce qu'il faut savoir  
avant de s'engager



# Sommaire

|   |         |
|---|---------|
| <b>Le crédit à la consommation, qu'est-ce que c'est ?</b> ..... | page 4  |
| <b>Ce qu'il faut savoir avant de s'engager</b> .....            | page 12 |
| <b>Que faire en cas de difficultés ?</b> .....                  | page 16 |
| <b>Protection du consommateur</b> .....                         | page 18 |

Ce guide est exclusivement diffusé à des fins d'information du public et ne doit pas être considéré comme une sollicitation, une recommandation ou une offre de souscrire ou de conclure à une quelconque opération.

Disponible  
dans la même édition



# Éditorial

Le crédit à la consommation est apparu en France, dans les années 1950, au sein des concessions automobiles, puis sur les lieux de vente d'équipements ménagers (réfrigérateurs, machines à laver, etc.).

Depuis, il a accompagné les transformations du cadre de vie des Français. C'est un mode de financement, toujours actuel, auquel recourt un quart des ménages dans notre pays. Insuffisamment maîtrisé, il peut cependant conduire à un déséquilibre du budget familial.

Dans ce guide pratique, Finances & Pédagogie a donc souhaité mieux informer sur le crédit à la consommation\* : ce qu'il faut savoir avant de s'engager, quel crédit choisir, les garanties et protections dont bénéficie le consommateur, ce qu'il faut faire en cas de difficultés.

Chacun y trouvera les éléments nécessaires afin de mieux comprendre comment fonctionne ce type de crédit et, donc, de mieux mesurer son incidence sur le budget.



**L'association Finances & Pédagogie a été créée en 1957 par les Caisses d'Épargne, pour apporter une information sur les questions d'argent liées au budget des ménages.**

**Grâce à ses nombreuses antennes locales ouvertes sur tout le territoire, elle propose différents programmes d'éducation financière.**

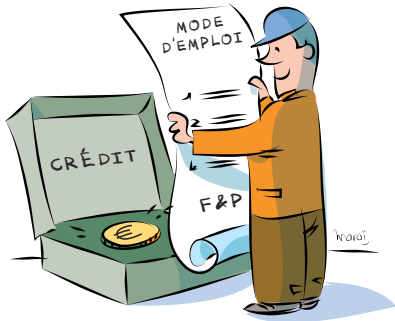
**Le présent support est réalisé grâce au soutien des Caisses d'Épargne et à l'appui technique des équipes de Natixis Financement.**

\* Le crédit immobilier, qui fait l'objet d'une réglementation spécifique, n'est pas abordé ici.

1

# Le crédit à la consommation, qu'est-ce que c'est ?

## Quelques généralités sur le crédit



- **Comme tout contrat, le crédit implique un engagement mutuel.** Dans le langage courant, « faire crédit à quelqu'un » signifie d'ailleurs lui « faire confiance ». Celui qui prête accorde ainsi sa confiance à celui qui emprunte.
- **C'est une somme d'argent,** mise à la disposition d'un client par une banque ou un organisme spécialisé, remboursable par mensualités (capital + intérêts), pendant la durée prévue.
- **C'est un service** qui a un coût (comme dans le cas d'un abonnement à un service téléphonique, par exemple).
- **Ce n'est pas un dû.** Le crédit peut être refusé (25 % des Français n'ont pas accès au crédit). Avant d'accorder un crédit, l'établissement prêteur procède **à une analyse de la situation du client**, pour évaluer au mieux ses capacités de remboursement et éviter, dans la mesure du possible, des difficultés ultérieures.

- **C'est une activité encadrée.** Le prêteur doit s'assurer de la **solvabilité de l'emprunteur**. En s'engageant, l'emprunteur, lui, atteste de la véracité des informations qu'il a transmises concernant sa situation financière. En cours de prêt, il doit également veiller à informer l'établissement financier de tout changement qui pourrait affecter ses capacités de remboursement.

- **Un crédit doit être adapté à son budget.** Il faut choisir le bon crédit, en fonction de ses revenus, de ses charges et de ses capacités de remboursement.

### Point budget

Pour évaluer la part de ses revenus que l'on pourra consacrer au remboursement d'un crédit, il faut déduire de son revenu mensuel l'ensemble de ses charges incompressibles, ainsi que les dépenses nécessaires pour couvrir ses besoins de consommation courante, sans oublier la part laissée à l'épargne de précaution.

#### Exemple :

|   |                |
|---|----------------|
| Total des revenus                         | 2200 €         |
| Total des charges incompressibles         | -1050 €        |
| Total des frais de consommation courante* | - 620 €        |
| Total de l'épargne*                       | - 200 €        |
| Montant disponible pour emprunter*        | <b>= 330 €</b> |



CONSEIL

En cas de difficultés pour obtenir un crédit par le système « classique », il existe des solutions alternatives : prêts de la Caisse d'allocations familiales, aides d'urgence du Centre communal d'action sociale, microcrédit personnel accompagné, etc.

**Ces rubriques marquées d'une \*** constituent ce que l'on appelle **le reste pour vivre**, très variable selon les individus. C'est aussi là que se situe la marge de manœuvre budgétaire.

# Le crédit à la consommation

Dès lors que l'on souscrit un contrat de crédit, **on engage sa responsabilité**. Si le crédit à la consommation permet de disposer immédiatement du bien que l'on souhaite se procurer, d'étaler ses paiements, voire de préserver son épargne, il n'en est pas moins un **prêt**, c'est-à-dire une somme d'argent **qu'il faudra rembourser**.



## Point budget

Mieux vaut toujours veiller à conserver une épargne, y compris pendant toute la durée du prêt, de façon à pouvoir faire face aux éventuels imprévus.

Avant de contracter un crédit pour un bien particulier (une voiture, un équipement électroménager, etc.), **il faut être attentif à l'obsolescence du bien, à sa durée de vie**. On n'emprunte pas sur une longue durée pour un bien dont la durée de vie est limitée. Par exemple, dans le cas d'un crédit voiture, il est généralement souscrit sur 60 mois, pas sur 120 mois.



ATTENTION

On ne souscrit pas un crédit à la consommation pour payer ses factures, ni pour faire ses courses hebdomadaires !

**Le crédit n'est pas un revenu complémentaire.**

Il peut même entraîner des difficultés supplémentaires lorsque l'on ne dispose pas des ressources suffisantes pour faire face à l'ensemble de ses charges ; l'endettement et le coût de celui-ci ne peuvent que renforcer la fragilité financière.

# À chaque projet son crédit

Achat d'un véhicule, rénovation d'un logement, loisirs et projets personnels... plusieurs types de crédits peuvent être proposés, en fonction des besoins du client.

Dès lors que le **montant du crédit ne dépasse pas 75 000 euros**, il est soumis aux règles applicables en matière de crédit à la consommation (Code de la consommation).

## ■ Le crédit affecté

Ce type de crédit, souvent proposé par le vendeur ou le prestataire, est lié à l'achat d'un bien ou d'un service spécifique ; les plus courants sont **les crédits auto** ou **ceux liés à la réalisation de travaux**. Leur montant est fonction du prix du bien. Crédit et achat étant liés, le client doit bien faire préciser sur le bon de commande que l'achat est conditionné à l'obtention du crédit, car si ce dernier n'est pas accordé, la vente est automatiquement annulée.

L'emprunteur devra fournir à l'organisme prêteur la facture correspondant au bien ou au service acheté. C'est l'établissement de crédit qui réglera directement la somme au prestataire de services (concessionnaire, entreprise de travaux, etc.).



CONSEIL

Mieux vaut comparer les offres et les taux d'intérêt pratiqués par les divers établissements de crédit (et plus encore s'il s'agit d'offres proposées sur un lieu de vente).



À SAVOIR

### Le crédit amortissable

C'est un crédit assorti d'une durée déterminée à l'avance et d'échéances fixes de remboursement (ex : un prêt personnel).



ZOOM

### Informations obligatoires

Chaque mois, l'emprunteur reçoit un relevé de situation sur lequel figurent :

- la date d'arrêté du relevé et la date du paiement,
- la part du capital disponible,
- le montant de l'échéance et la part correspondant aux intérêts,
- le taux de la période et le taux annuel effectif global (TAEG),
- le cas échéant, le coût de l'assurance,
- le montant des remboursements déjà effectués,
- la totalité des sommes exigibles,
- l'estimation du nombre de mensualités restant dues pour parvenir au remboursement intégral,
- la possibilité de demander à tout moment la réduction ou la suspension de son crédit ou la résiliation de son contrat,
- le fait qu'à tout moment, l'emprunteur peut payer tout ou partie du montant restant à rembourser.

### ■ Le crédit personnel

Il s'agit d'un type de prêt librement utilisable, mais l'organisme prêteur pourra éventuellement demander un devis. **Le taux d'intérêt est fixé librement par la banque**, dans la limite du taux d'usure.

### ■ Le crédit renouvelable

Depuis la loi Lagarde (juillet 2010), c'est la seule appellation autorisée pour ce type de crédit, autrefois dénommé « crédit revolving » ou « réserve d'argent » ou encore « crédit permanent ». Voir pages 10-11, « Le crédit renouvelable, comment ça marche? ».

#### • Les cartes associées au crédit renouvelable.

Il s'agit de cartes de paiement. Lors d'achats et retraits d'espèces, une fonction paiement « **au comptant** » ou « **à crédit** » est obligatoirement proposée au titulaire de la carte. **À défaut de choix exprimé, le paiement se fait automatiquement au comptant.**

### ■ La location avec option d'achat (LOA)

Ce type de crédit est en plein développement, car les consommateurs ont de plus en plus un réflexe d'usage plutôt que de propriété, notamment pour des biens qui se dévalorisent vite, une voiture par exemple. Il permet au client de disposer d'un bien après avoir versé un apport initial, puis en s'acquittant chaque mois d'un loyer. Au terme de la durée du crédit (généralement compris entre 2 et 5 ans), le client peut, s'il le souhaite, acheter le bien ou le restituer à l'organisme prêteur, sous conditions.



## ■ Le microcrédit personnel

Il a été mis en place pour répondre aux besoins de personnes en situation de fragilité financière, du fait de revenus trop faibles ou d'une situation professionnelle trop précaire (bénéficiaires de minima sociaux, chômeurs, CDD, etc.), et pour lesquelles l'accès au crédit est problématique. Le microcrédit personnel est destiné à financer des projets individuels d'insertion professionnelle et sociale (généralement l'achat ou la réparation d'un véhicule). Pour en bénéficier, il faut s'adresser à une banque ou à un organisme social (association ou centre communal d'action sociale, par exemple, qui sont chargés de l'accompagnement social de l'emprunteur). Le montant est compris entre 300 euros et 3 000 euros (parfois plus dans des cas particuliers), les taux d'intérêt sont peu élevés, les remboursements s'échelonnent entre 6 mois et 4 ans.

## ■ Le crédit gratuit

Comme son nom l'indique, le crédit gratuit est... gratuit. Plus précisément, le taux d'intérêt est nul ; on ne rembourse que le montant de la somme empruntée. Le crédit gratuit est généralement accordé sur le lieu de vente, avec des propositions commerciales de type : 3 fois ou 10 fois sans frais. Il faut être attentif aux mentions figurant sur les encarts publicitaires qui proposent ce type de crédit, et bien examiner les conditions générales de vente ; il peut en effet arriver que des frais de dossier soient demandés.

**Plus d'un ménage sur 4 détenait un crédit à la consommation en France, en 2017.** L'utilisation du crédit pour financer un équipement, et notamment un véhicule (auto ou moto) reste supérieure aux autres usages : 15,2 % des ménages ont financé ce type de dépenses à crédit en 2017.

Source : *L'observatoire des crédits aux ménages, novembre 2017*



Utiliser une **carte bancaire à débit différé** permet de repousser le prélèvement de tous les paiements sur son compte. Celui-ci sera débité en une seule fois, en général en fin de mois ou en début de mois suivant. Cette facilité de paiement constitue une sorte de crédit, d'une durée variant de quelques jours à un mois, en fonction de la date à laquelle est effectué le paiement par carte.

Recourir à une **autorisation de découvert (ou « découvert autorisé »)** est également assimilable à une opération de crédit. La banque accepte que le compte fonctionne à court terme en négatif, dans la limite autorisée. Toute autorisation de découvert, remboursable **dans un délai supérieur à un mois**, entre d'ailleurs dans la **catégorie des crédits à la consommation**.

# Le crédit renouvelable, comment ça marche ?



CONSEIL

Le crédit renouvelable peut coûter cher, pour un usage sur une courte durée, il peut aussi s'avérer très intéressant. Il est généralement moins coûteux de recourir à ce type de crédit que d'utiliser son découvert, surtout lorsque l'on a déjà dépassé le plafond autorisé !



CONSEIL

Limités par le taux d'usure qui est fixé chaque trimestre, les crédits renouvelables peuvent évoluer en cours de contrat (l'emprunteur est alors obligatoirement averti).

C'est un crédit, souvent associé à une carte, qui se renouvelle au fur et à mesure du remboursement des mensualités. Les taux d'intérêt ne portent que sur la somme effectivement utilisée et non sur la totalité du montant du prêt.

## ■ Durée et renouvellement des contrats de crédits renouvelables

### • Durée maximale de remboursement

Pour permettre un remboursement plus rapide, la durée du crédit est fixée par la loi\*.

Pour les contrats conclus après 2011, un montant minimal de capital doit être obligatoirement remboursé à chaque échéance.

Et, la durée maximale de remboursement est fixée à :

- **36 mois**, si le montant total du crédit est inférieur ou égal à 3 000 €
- **60 mois**, si le montant total du crédit est supérieur à 3 000 €

\*Loi Lagarde de juillet 2010.

### • Renouvellement des contrats

Sous réserve de l'accord du prêteur, le crédit renouvelable est reconductible d'une année sur l'autre. Depuis la loi Hamon de mars 2014, ce renouvellement est plus étroitement encadré : si pendant un an, un client n'a pas utilisé son crédit renouvelable ou la carte de crédit associée, le prêteur doit explicitement lui demander s'il veut conserver son crédit. Sans réponse dans les 20 jours, le contrat est suspendu pendant un an.

## Attention

Pour tout crédit supérieur à 1 000 euros, proposé sur le lieu de vente ou sur un site marchand, le prêteur est obligé de **faire une offre** alternative au crédit renouvelable en proposant un **crédit amortissable tel un prêt personnel**. La loi Hamon a renforcé les contrôles concernant cette obligation.

## ■ Le crédit pour les jeunes

Le crédit à la consommation est ouvert à tous, dès 18 ans. Aujourd'hui, des produits spécifiques sont proposés au jeune public : des crédits « permis de conduire », des « crédits études », etc. Il s'agit de crédits personnels, parfois accordés sous couvert de la caution des parents ou de celle d'établissements publics (Oséo par exemple), si les revenus du jeune ne sont pas assez élevés.



ZOOM

### Que faire en cas de **travail temporaire, à durée déterminée, etc.**

Des produits spécifiques sont disponibles pour les **personnes sous contrat d'intérim ou en contrat à durée déterminée**, c'est-à-dire des personnes dont les revenus ne sont pas fixes sur le long terme. Les produits développés sont généralement des prêts affectés peu élevés, d'une durée courte. Leur montant est déterminé en fonction de la situation personnelle de l'emprunteur, de la durée du contrat de travail ou de la mission. On peut parler de « sur mesure ». Un questionnaire très détaillé peut être demandé à l'emprunteur, qui permet d'évaluer le risque.



2

# Ce qu'il faut savoir avant de s'engager

## Avant de souscrire un crédit



ZOOM

### Les points clés à vérifier :

- le TAEG,
- le coût total du crédit,
- le montant des échéances mensuelles et la date de prélèvement,
- la durée de remboursement,
- le coût total des assurances liées au crédit,
- la souplesse du crédit,
- la possibilité de rembourser par anticipation.

- Avant de prendre un crédit, il faut veiller à :
  - préparer son projet,
  - définir son besoin,
  - rester prudent sur ses capacités d'endettement.

• **Est-ce qu'il y a de la place pour un deuxième crédit ?** Avant d'accorder le crédit, le prêteur va procéder à l'analyse de la capacité de remboursement de son client (revenus, charges, reste pour vivre) et comparer la durée du bien à la durée du crédit. Dans tous les cas, la **capacité d'emprunt ne peut dépasser 33 % des revenus.**

• **À combien revient le crédit ?** Sera-t-on en capacité de supporter cette mensualité ? Pour calculer le coût du crédit, on se réfère au montant du crédit souhaité, à la durée ou taux souhaités. Le coût varie en fonction de la durée du prêt. Plus la durée du crédit est longue, plus le coût est élevé ; c'est la durée qui coûte cher (la banque prend plus de risques).



**33 %** des revenus.

C'est la capacité maximum d'emprunt qui ne peut dans aucun cas être dépassée.

### Exemple (chiffres donnés à titre indicatif) :

Pour un crédit auto de : **10 000 €** au TAEG fixe de 3 %, la mensualité est la suivante, en fonction de la durée du prêt :

| Durée :            | 12 mois            | 24 mois            | 48 mois            |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Mensualités*       | <b>846,71 €</b>    | <b>429,59 €</b>    | <b>290,59 €</b>    |
| Montant total dû : | <b>10 160,52 €</b> | <b>10 310,16 €</b> | <b>10 461,24 €</b> |

\*Hors assurance facultative : 2,92 € par mois et par emprunteur, s'ajoutant à la mensualité.

• **Les informations obligatoires qui figurent sur le contrat** : notamment, le montant emprunté, la durée du crédit, la périodicité et le montant de chaque échéance, le coût total du crédit, le taux annuel effectif global (TAEG), les modalités de remboursement, la durée du délai de rétractation...

### ■ Assurer son crédit

S'il n'est pas toujours obligatoire de souscrire une assurance emprunteur lorsque l'on sollicite un crédit à la consommation, c'est néanmoins une **sécurité pour l'emprunteur**. L'assurance, c'est pour soi-même, mais aussi pour ses proches. Elle couvre en effet les risques liés à l'invalidité et au décès de l'emprunteur (sous certaines conditions précisées dans le contrat), afin de rembourser les mensualités. Avant de souscrire une assurance, il convient de vérifier les **garanties** (décès, invalidité, incapacité de travail, perte d'emploi), les **exclusions de garantie** (ce qui n'est pas couvert), le **montant des mensualités**, le **coût total** au terme de la durée **du crédit**, ainsi que le **taux annuel effectif de l'assurance** (TAEA).



À SAVOIR

Le **TAEG, taux annuel effectif global**, comprend tous les frais obligatoires liés au crédit. Calculé de la même manière par tous les établissements, il permet de comparer les différents produits. **Le taux d'intérêt** est une donnée essentielle mais il n'est pas le seul critère de choix.



ZOOM

### Souscription

**multi-canal** : le crédit peut être souscrit par Internet, téléphone, avec une signature électronique. Mais la solvabilité de l'emprunteur est toujours vérifiée ; les contrôles sont les mêmes : carte d'identité, FICP, fiches de paie.



À SAVOIR

Si le conjoint ou partenaire de Pacs n'est pas co-emprunteur, il peut néanmoins être amené à devoir rembourser l'emprunt souscrit par l'autre conjoint ou partenaire de Pacs, dans le cas où la dette porte sur des sommes modestes, nécessaires aux besoins de la vie courante

(NB : le caractère « modeste » est apprécié en fonction des revenus du couple).

### • La déclaration de bonne santé et la convention AERAS

À partir d'un certain montant de crédit ou d'un certain âge, une **déclaration de santé** peut être demandée au client. Attention toutefois aux **fausses déclarations ou aux déclarations inexactes sur sa santé**, elles peuvent avoir pour conséquence l'annulation du contrat d'assurance et la perte des garanties. Mieux vaut rester le plus précis et exact possible !

• **Délai de rétractation** : à compter de l'acceptation de l'offre de crédit, l'emprunteur bénéficie d'un délai de **14 jours**, pendant lesquels il peut se rétracter, sans motifs ni pénalités. Il doit alors renvoyer le bordereau détachable, joint au contrat, sous pli recommandé, avec avis de réception.

## Les étapes de la vie du prêt

**L'analyse de la solvabilité du client** tient compte de sa « **capacité de remboursement** » et du « **reste pour vivre** ». Seront évaluées les charges : loyer, charges diverses, reste pour vivre en fonction de la composition du foyer.



### Important

Dans le cas d'un crédit renouvelable, l'étude de la solvabilité du client doit être faite tous les 3 ans.

• **Le tableau d'amortissement** : cet échéancier peut être remis à l'emprunteur, en même temps

que l'offre de contrat de crédit ; il permet de savoir où l'on en est dans le remboursement du prêt. Mais ce n'est pas obligatoire lorsque l'on souscrit un crédit à la consommation.

**Exemple** (chiffres données à titre indicatif) :

Pour un crédit de 2000 €, au TAEG fixe de 7 %, souscrit sur 12 mois, le tableau ci-dessous permet de savoir que :

- le 5<sup>e</sup> mois,

> on paye une mensualité de **173 €**

> dont **7,87 €** d'intérêts

> et **165,13 €** de capital.

Il reste à rembourser au total **1 183,87 €**.

C'est la somme que l'on pourra également rembourser, si on le souhaite, par anticipation.

NB : quand on a souscrit à une assurance pour couvrir le prêt, le tableau d'amortissement comprend une colonne assurance.

| Mois | Mensualité | Capital initial | Intérêts | Capital remboursé | Capital restant dû |
|------|------------|-----------------|----------|-------------------|--------------------|
| 1    | 173 €      | 2000 €          | 11,67 €  | 161,33 €          | 1 838,67 €         |
| 2    | 173 €      | 1 838,67 €      | 10,73 €  | 162,27 €          | 1 676,39 €         |
| 3    | 173 €      | 1 676,39 €      | 9,78 €   | 163,22 €          | 1 513,17 €         |
| 4    | 173 €      | 1 513,17 €      | 8,83 €   | 164,17 €          | 1 349,00 €         |
| 5    | 173 €      | 1 349,00 €      | 7,87 €   | 165,13 €          | 1 183,87 €         |
| 6    | 173 €      | 1 183,87 €      | 6,91 €   | 166,09 €          | 1 017,77 €         |
| 7    | 173 €      | 1 017,77 €      | 5,94 €   | 167,06 €          | 850,71 €           |
| 8    | 173 €      | 850,71 €        | 4,96 €   | 168,04 €          | 682,67 €           |
| 9    | 173 €      | 682,67 €        | 3,98 €   | 169,02 €          | 513,65 €           |
| 10   | 173 €      | 513,65 €        | 3,00 €   | 170,00 €          | 343,65 €           |
| 11   | 173 €      | 343,65 €        | 2,00 €   | 171,00 €          | 172,66 €           |
| 12   | 173 €      | 172,66 €        | 1,01 €   | 172,66 €          | 0 €                |

3

# Que faire en cas de difficultés ?

## Ça n'arrive pas qu'aux autres



À SAVOIR

### **Le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)**

Il enregistre les défauts de remboursement et les informations relatives au traitement des situations de surendettement.

Dès lors qu'un incident caractérisé est constaté, le client est informé par courrier qu'il sera déclaré à la Banque de France, s'il ne régularise pas sa situation dans un délai de 30 jours calendaires. Si aucune solution n'est trouvée, il sera inscrit au FICP **pendant cinq ans**, sauf s'il parvient à rembourser l'intégralité des sommes dues.

On peut être confronté à un accident de la vie (perte d'un emploi, rupture familiale, décès...) après la souscription d'un crédit (c'est le cas pour 75 % des dossiers de surendettement). La chute de revenus n'est alors pas due au comportement actif de l'emprunteur (accumulation excessive de crédits), mais à un événement extérieur, qui affecte ses revenus.

Les crédits à la consommation représentent environ 38 % des dettes dans les dossiers de surendettement en 2017. Sur la moitié des dossiers déposés à la banque de France, on trouve au moins un crédit à la consommation, pour un montant moyen de 16 593 euros. 80 % des personnes en commission de surendettement ont contracté un crédit renouvelable.

On ne peut que conseiller de toujours conserver une petite marge dans son budget, pour faire face aux imprévus. C'est cette part d'épargne de précaution qu'il ne faut pas oublier d'ajouter à ses charges, quand on fait son budget.

### **■ Prendre les devants**

Si l'on se trouve confronté à ce type de difficultés, a-t-on cherché à trouver une solution ? A-t-on envisagé des démarches auprès des créanciers ? A-t-on fait le point sur son budget ?...



Mieux vaut prendre contact le plus rapidement possible avec son conseiller bancaire, pour étudier avec lui les solutions : aménagement du crédit, report d'échéance, diminution des mensualités (dans le cas où il est possible d'allonger la durée du prêt), etc.

## ■ Détection des difficultés financières

La loi de séparation et de régulation des activités bancaires (du 26 juillet 2013) fixe les démarches à suivre pour leurs clients en difficulté ; ces recommandations sont déclinées dans la Charte Afecei (Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement) que les établissements prêteurs s'engagent à respecter :

- **détection** : les établissements de crédit s'engagent à mettre en place des dispositifs de détection qui combinent alertes internes et connaissance du client (comportement financier) ;
- **accompagnement** : en respectant plusieurs étapes : prise de contact avec le client pour faire le point sur ses difficultés, proposition de solutions de gestion de compte et de crédit adaptées à sa situation ;
- **formation des personnels** sur les dispositifs à destination des clients fragiles ;
- **suivi des mesures mises en place** (avec la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire).



IMPORTANT

**Les saisies** : il ne peut y avoir de saisie sur bien en cas de difficulté de remboursement des crédits à la consommation, sauf dans le cas des locations avec option d'achat.



# Protection du consommateur

## Encadrement du crédit



À SAVOIR

Sur les lieux de vente, y compris sur les sites de vente à distance, les personnels doivent obligatoirement être formés à la distribution du crédit comme les salariés d'un organisme bancaire. Ils ne peuvent pas être rémunérés en fonction du taux ou du type de crédit consenti.

L'emprunteur d'un crédit renouvelable doit recevoir un relevé mensuel sur lequel est estimée la durée résiduelle de son crédit.

### ■ Encadrement de la publicité

Toute publicité doit comporter des mentions obligatoires (dans une police de caractère plus grande que le reste des informations) : le **TAEG**, le **montant total dû** par l'emprunteur (capital+intérêts+autres frais obligatoires tels que frais de dossier et de garantie), le **montant des échéances** et la mention **« un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager »**. En cas d'information chiffrée sur le coût du crédit, un **exemple chiffré** et représentatif doit être ajouté.

### ■ Encadrement du crédit à la consommation

Avant la souscription du crédit, l'établissement bancaire ou de crédit a l'obligation de **vérifier la solvabilité de l'emprunteur** et de consulter le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers, puis de vérifier **tous les trois ans** la solvabilité de l'emprunteur qui a souscrit un crédit renouvelable, sur la base de déclarations sincères de l'emprunteur et d'une consultation du FICP. Il reste libre d'octroyer ou non le crédit à une personne qui y serait inscrite. Le prêteur a un devoir d'explication vis-à-vis de son client, auquel il remet une **fiche d'information pré-contractuelle** (y compris sur les lieux de vente).

Pendant toute la durée du prêt, le prêteur doit garder la preuve de son analyse de la solvabilité du client.

### ■ Choix de l'assurance emprunteur

Le client doit recevoir une information spécifique sur le coût de l'assurance emprunteur. Celle-ci est exprimée en coût mensuel et en coût total sur la durée du prêt. Dans la fiche standardisée d'information (FIP) que le client reçoit lors de la souscription du crédit, une partie est consacrée à l'assurance ; elle lui permet de mieux comparer les offres et de faire jouer la concurrence.

**La loi permet à l'emprunteur de choisir une assurance alternative à celle que lui propose la banque ou l'organisme de crédit, à condition, bien entendu, qu'elle présente des garanties équivalentes.**

### ■ Les temps forts de l'évolution réglementaire du crédit à la consommation

**Loi Scrivener** - janvier 1978 - Instauration du délai de rétractation, offre préalable de crédit, lien entre contrat de vente et crédit.

**Loi Lagarde** - juillet 2010 - Possibilité de choix entre les différents types de crédit, délai de rétractation allongé, publicité sur le crédit, obligations en termes d'information pré-contractuelle et contractuelle et de détection des difficultés financières des clients

**Loi Hamon** - mars 2014 - Encadrement du crédit renouvelable. Pour en savoir plus, consulter le site [www.loiconso.gouv.fr](http://www.loiconso.gouv.fr)



Association loi de 1901  
5, rue Masseran - 75007 Paris  
[www.finances-pedagogie.fr](http://www.finances-pedagogie.fr)