

IOBSP

Formation continue



IEPB

Edition 2017
Tous droits réservés

I. Bonnes pratiques

Nous aborderons dans cette partie des dispositions relatives aux explications adéquates à fournir au client, au devoir d'alerte, au service de conseil, à l'évaluation de solvabilité du client et à l'évaluation du bien immobilier.

A. Règles de bonne conduite

Les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement doivent se comporter d'une manière **honnête, équitable, transparente et professionnelle en tenant compte des droits et des intérêts des clients**, y compris des clients potentiels.

Les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement sont tenus au respect de règles de bonne conduite fixées par décret en Conseil d'Etat en fonction de la nature de l'activité qu'ils exercent. Ces règles prévoient notamment les obligations à l'égard de leurs clients pour leur bonne information et le respect de leurs intérêts.

Ainsi, on est fondé à se poser des questions sur les pratiques commerciales.

Que dire en effet d'un client dont le dossier est finançable auprès de 3 banques :

Banque A avec un taux de 5% et qui va verser plus de rémunération à l'intermédiaire

Banque B avec un taux de 4,5% et qui va verser moins de rémunération à l'intermédiaire

Banque C avec un taux de 4% et qui va verser encore moins de rémunération à l'intermédiaire.

La réponse est claire : l'intermédiaire devra proposer la banque C !

Atténuons ces propos :

Cet exemple simple ne vaut que si toutes ces banques présentent des conditions similaires aux clients, car le taux d'intérêt n'est pas le seul facteur à prendre en compte. En effet, il faut aussi tenir compte de la

durée proposée, mais aussi de l'obligation ou non de souscrire une assurance emprunteur de groupe, ou encore de faire intervenir une caution ou une hypothèque. Par exemple si la banque C malgré son taux d'intérêt avantageux exige un cautionnement alors que le client n'est pas d'accord, dans ce cas là, la Banque B qui ne l'exige pas, bien qu'ayant un taux moins avantageux, sera plus avantageuse pour le client.

Que dire des intermédiaires qui proposent également des polices d'assurances de prêts en délégation et à qui on impose des polices d'assurances groupe très souvent beaucoup plus chères que ce qu'il aurait pu proposer ?

La réponse est une nouvelle fois claire. L'intermédiaire n'aura donc pas agi dans l'intérêt du client.

B. Explications données au client

Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit fournit gratuitement à l'emprunteur les explications adéquates lui permettant de déterminer si le ou les contrats de crédit proposés et les éventuels services accessoires sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière.

Ces explications comprennent notamment :

1° **Les informations contenues dans la fiche d'information standardisée** européenne, ainsi que, pour les intermédiaires de crédit, les obligations d'information adéquate et dans l'intérêt du client

2° **Les principales caractéristiques du ou des crédits et services accessoires** proposés ;

3° **Les effets spécifiques** que le ou les crédits et services accessoires proposés peuvent avoir sur l'emprunteur, y compris les conséquences d'un défaut de paiement de l'emprunteur, notamment en cas de réalisation des garanties. Lorsque la garantie est constituée par un cautionnement accordé par un organisme de cautionnement professionnel, le prêteur informe l'emprunteur de la nature, des

bénéficiaires et des conditions dans lesquelles celle-ci peut être actionnée et des conséquences pour l'emprunteur ;

4° S'agissant des éventuels **services accessoires liés au contrat de crédit**, l'indication de la possibilité ou non de résilier chaque composante séparément et les implications d'une telle procédure pour l'emprunteur.

Devoir de mise en garde : sans préjudice de l'examen de solvabilité, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit met en garde gratuitement l'emprunteur lorsque, compte tenu de sa situation financière, un contrat de crédit peut induire des risques spécifiques pour lui (art. L313-12 du CC)

En bref, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit fournit à l'emprunteur les explications lui permettant de déterminer si le contrat de crédit proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière, notamment à partir des informations contenues dans la fiche de dialogue.

Il attire l'attention de l'emprunteur sur les caractéristiques essentielles du ou des crédits proposés et sur les conséquences que ces crédits peuvent avoir sur sa situation financière, y compris en cas de défaut de paiement. Ces informations sont données, le cas échéant, sur la base des préférences exprimées par l'emprunteur.

C. Vérification de la solvabilité du client.

1. Le principe

Avant de conclure le contrat de crédit, le prêteur vérifie la solvabilité de l'emprunteur à partir d'un nombre suffisant d'informations, y compris des informations fournies par ce dernier à la demande du prêteur. Le prêteur consulte **le FICP** (l'article L. 751-1 du CMF), sauf dans le cas d'une opération **autre prêt d'argent sans intérêts comme les avances sur salaire, les avances de la CAF...** (article L. 511-6 al. 1, L. 511-7 al. 1 du code monétaire et financier).

La vérification de la solvabilité du client commence par la fiche de dialogue **obligatoire quand la demande est faite à distance ou sur un lieu de vente**. La fiche de dialogue doit comporter les éléments relatifs aux revenus et aux charges du client. Elle doit être signée et certifiée par le client.

Cette fiche est conservée par le prêteur pendant toute la durée du prêt.

2. L'étude de la solvabilité

Le crédit n'est accordé à l'emprunteur que si le prêteur a pu vérifier que les obligations découlant du contrat de crédit seront vraisemblablement respectées conformément à ce qui est prévu par ce contrat.

A cette fin, avant de conclure un contrat de crédit, le prêteur procède à une évaluation rigoureuse de la solvabilité de l'emprunteur. Cette évaluation prend en compte de manière appropriée les facteurs pertinents permettant d'apprécier la capacité de l'emprunteur à remplir ses obligations définies par le contrat de crédit.

Le prêteur s'appuie dans ce cadre sur les informations nécessaires, suffisantes et proportionnées relatives aux revenus et dépenses de l'emprunteur ainsi que sur d'autres critères économiques et financiers.

Ces informations sont recueillies par le prêteur auprès de sources internes ou externes pertinentes, y compris de l'emprunteur et comprennent notamment les informations fournies, le cas échéant, par l'intermédiaire de crédit au cours de la procédure de demande de crédit.

L'emprunteur est informé par le prêteur, au stade précontractuel, de manière claire et simple, des informations nécessaires à la conduite de l'évaluation de solvabilité et les délais dans lesquels celles-ci doivent lui être fournies.

Les informations sont contrôlées de façon appropriée, en se référant notamment à des documents vérifiables.

A l'issue de la vérification de la solvabilité, le prêteur informe, dans les meilleurs délais, l'emprunteur du rejet, le cas échéant, de sa demande de crédit. Bien entendu, juridiquement, on aura du mal à définir ce qu'est un « meilleur délai ». Cependant, il est à présent clair qu'une banque ne devra pas faire attendre un client plus d'un mois et lui redemander des pièces complémentaires pour enfin lui refuser sa demande alors qu'elle aurait pu le faire plus tôt.

Lorsque cette décision est fondée sur le résultat de la consultation du fichier mentionné ci-dessus, le prêteur en informe l'emprunteur. Il lui communique ce résultat ainsi que les renseignements issus de cette consultation.

On remarquera donc que l'intermédiaire n'a pas l'obligation de vérifier la solvabilité du client, puisque ce n'est pas lui qui octroie le crédit. En revanche, il est d'usage qu'il le fasse, et je dirais même mieux, c'est une obligation contractuelle qu'il s'est imposé en signant un mandat ou une convention d'apporteur avec la banque. Mais on retiendra que juridiquement, une erreur dans la détermination de la solvabilité du client emprunteur, ne pourra pas être imputée à l'intermédiaire. Seule le prêteur évalue la solvabilité au final.

Cependant, s'agissant de l'archivage des dossiers, je dirais que tout dépend de votre statut. Si vous êtes mandataire, vous êtes donc prestataire de service essentiel externalisé (PS2E) pour la banque. Si vous êtes courtier, vous n'êtes pas PS2E. Mais qu'importe, en se basant sur les articles L313-16 à L313-19 du code de la consommation (version du 7 avril 2017), le prêteur se doit de vérifier la solvabilité du client et d'en conserver les documents pendant toute la durée du prêt. Il est vrai que le texte vise le prêteur, mais il n'y a pas de jurisprudence encore en la matière. Si je combine les faits que vous êtes mandataire du prêteur, et PS2E et si j'ajoute que

l'intermédiaire de crédit à un devoir d'information, de conseil et de mise en garde, cela signifie qu'il doit quand même étudier au minimum la demande de son client. Comme ferait-il alors sans documents ? Mais en outre, comme ferait-il pour se défendre si un jour un client l'accusait d'avoir manqué à ses obligations ?

Je vous conseille donc vivement de conserver tous les documents qui vous ont servi de base pour étudier la solvabilité du client.

3. En cas de prêt complémentaire

Le prêteur réévalue la solvabilité de l'emprunteur, sur la base d'informations mises à jour, avant qu'une augmentation significative du montant total du crédit ne soit accordée après la conclusion du contrat de crédit, à moins que ce crédit supplémentaire n'ait été prévu et intégré dans l'évaluation initiale de la solvabilité.

4. Interdiction de résilier le contrat pour information incomplète.

Le prêteur ne peut ni résilier ni modifier ultérieurement le contrat de crédit conclu avec l'emprunteur au motif que les informations fournies étaient incomplètes ou qu'il a vérifié la solvabilité de manière incorrecte, sauf dans l'hypothèse où il est avéré que des informations essentielles à la conclusion du contrat ont été sciemment dissimulées ou falsifiées par l'emprunteur.

La banque est responsable de la complétude des informations qu'elle demande. En revanche, on ne parle pas de dol, de manœuvres frauduleuses dont aurait fait preuve un client pour obtenir un prêt, ou pire encore, l'usage de faux ! Ceci n'entre pas dans le champ d'application de cette disposition. Rappelons que création de faux et usage de faux est un délit pénal.

D. Information relative à l'assurance emprunteur

Si le professionnel est habilité à le faire, il pourra aussi proposer une ou des polices d'assurances de prêt. Ainsi dans les mêmes conditions,

une fiche de dialogue sera dressée, le cas échéant. Elle est obligatoire si la demande se fait « à distance ».

Ensuite, une FISE sera remise en même temps que la cotation d'assurance, et faisant apparaître notamment, le coût de cette assurance.

Ce coût est exprimé :

- En taux annuel effectif de l'assurance (**TAEA**), qui permet la comparaison par l'emprunteur de ce taux avec le taux annuel effectif global du crédit ;
- **En euros** par l'emprunteur au titre de l'assurance sur la durée totale du prêt ;
- **En euros** par mois.

Il est précisé si ce montant s'ajoute ou non à l'échéance de remboursement du crédit.

NOTA : Aux termes de l'ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016, article 13 II, ces dispositions sont entrées en vigueur le 1er octobre 2016.

Article L313-10

Une fiche standardisée d'information est remise, lors de la première simulation, à toute personne qui se voit proposer ou qui sollicite une assurance ayant pour objet de garantir le remboursement d'un prêt ou destiné à financer une opération relative à la réparation, l'amélioration ou l'entretien d'immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, lorsque le crédit est supérieur à 75 000 euros et garanti par une hypothèque, par une autre sûreté comparable sur les biens immobiliers à usage d'habitation, ou par un droit lié à un bien immobilier à usage d'habitation.

On retiendra donc que cette obligation n'est faite que pour les prêts dont l'objet est immobilier, et qui repose sur une hypothèque ou un mécanisme de garantie similaire, et dont le montant dépasse 75000€.

La fiche standardisée d'information mentionne la possibilité pour l'emprunteur de souscrire auprès de l'assureur de son choix une assurance et précise les types de garanties proposées.

E. Sanctions du manque d'informations et de bonnes pratiques

Si le prêteur ou l'intermédiaire ne transmet pas d'explications adéquates, ne contrôle pas la solvabilité du client ou n'agit pas dans l'intérêt du client, la banque s'expose à une DDI. La DDI sera totale ou partielle à l'appréciation du juge.

Pour contrer une telle accusation, il faut archiver vos diligences sur support durable.