

# La commercialisation des opérations de regroupement de crédits : enseignement des contrôles menés par l'ACPR

**L'ACPR a conduit plusieurs contrôles entre 2020 et 2022 auprès de réseaux spécialisés en regroupement de crédits, à la fois sur les intermédiaires aux points de vente mais aussi sur les têtes de réseaux, franchiseurs ou « packageurs », qui agissent comme des grossistes. Des carences importantes dans la commercialisation d'opérations de regroupement de crédits ont été mises en évidence, tant dans la transparence des informations précontractuelles que dans le montage des opérations, qui tient trop peu compte de l'intérêt des clients.**

Parmi celles-ci, l'intermédiaire en charge de la commercialisation se présente à tort sous le nom de la marque commerciale du réseau distributeur et minore trop souvent sa rémunération. Faute de recueil formalisé des informations sur les clients, il n'est pas possible de vérifier si les crédits proposés correspondent à leurs demandes et besoins. En outre, le client n'est pas alerté sur les conséquences du crédit sur sa situation financière. Enfin, des pratiques préjudiciables aux intérêts de la clientèle se sont développées, notamment l'allongement de la chaîne de distribution au-delà de deux intermédiaires ou le sur-financement généré par l'ajout systématique d'un volant de trésorerie et l'intégration des honoraires et frais dans le montant à financer sans l'accord exprès du client, avec un effet inflationniste sur les coûts supportés par le client. L'ACPR sera attentive à l'amélioration rapide des pratiques de marché dans ce domaine.

L'intermédiaire en opérations de banque et services de paiement (IOBSP) doit fournir au client, avec clarté et exactitude, sur support durable, les informations relatives à son identification ainsi qu'à la rémunération qu'il est susceptible de percevoir pour l'opération envisagée<sup>1</sup>. Il doit vérifier les connaissances et l'expérience de son client en matière d'opérations de banque, ainsi que sa situation financière et ses besoins, afin de pouvoir lui proposer une offre adaptée à sa situation<sup>2</sup>. Il doit présenter au client les caractéristiques essentielles du crédit proposé et les éléments qui lui permettront d'évaluer le bilan économique d'une telle opération, sans oublier d'attirer l'attention du client sur les conséquences et les risques de l'opération sur sa situation financière<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Articles L. 519-4-1, R. 519-20, R. 519-23 et R. 519-26 du code monétaire et financier

<sup>2</sup> Article R. 519-21 du code monétaire et financier

<sup>3</sup> Articles L. 519-4-1 et R. 519-22 du code monétaire et financier et articles R. 314-19 et R. 314-20 du code de la consommation

## **Un allongement irrégulier des chaînes de courtage**

Des cas de co-courtage pour la commercialisation d'une même opération de crédit ont été relevés lors des contrôles, en contradiction avec les dispositions réglementaires qui ne prévoient pas plus de deux IOBSP (dont un courtier au plus) dans la chaîne d'intermédiation afin de limiter le montant des commissions supportées par le client<sup>4</sup>. Certains IOBSP se présentent comme simples indicateurs de prospects auprès d'un autre intermédiaire, mais se voient rétrocéder une partie conséquente des frais d'intermédiation alors que leur rémunération devrait être marginale en comparaison de celle de l'intermédiaire, ce qui favorise en pratique une augmentation du coût de l'intermédiation pour le client.

## **Des informations précontractuelles incomplètes, voire inexactes**

Généralement, seul le nom de la marque commerciale ou du réseau de distribution auquel l'intermédiaire appartient figure sur la documentation remise au client, ce qui ne lui permet pas d'identifier correctement l'IOBSP qui commercialise l'opération. Quant à la rémunération perçue par l'intermédiaire de part de la banque prêteuse, l'information donnée au client est souvent inexacte et largement minorée.

## **Un recueil insuffisamment précis et exhaustif des informations du client**

La traçabilité des informations recueillies auprès du client n'est pas assurée. Souvent ces éléments ne sont pas documentés et dans certains cas les documents attestant de ce recueil ne sont pas conservés par le réseau de distribution.

De plus, le recueil des besoins du client et des éléments relatifs à sa situation personnelle et financière n'est pas suffisamment précis. Certaines informations déterminantes pour le cadrage de l'offre ne sont pas collectées (objectif du client pour l'opération de regroupement envisagée, objet et montant du besoin de trésorerie). Surtout, les éléments recueillis sont insuffisamment détaillés pour pouvoir estimer si les remboursements sont raisonnablement soutenable : composition familiale, âge des enfants, date prévisible de départ à la retraite, montant des impôts, type de revenus sociaux...

Enfin, les honoraires, frais de dossier et frais de garantie éventuels sont automatiquement intégrés au montant à financer quand bien même le client serait tout à fait en mesure de financer ces frais sur son épargne. En outre, un volant de trésorerie est couramment ajouté, même si les clients n'en expriment pas le besoin. Ces pratiques génèrent du sur-financement et sont sources de conflits d'intérêts puisque l'intermédiaire est rémunéré proportionnellement au montant à financer.

## **Un devoir d'information et d'alerte non mis en œuvre par l'intermédiaire**

Alors que l'intermédiaire devrait présenter au client l'offre de prêt assortie du bilan économique de l'opération et recueillir ensuite son accord, en pratique, il n'informe généralement le client que de l'accord de principe de la banque, par téléphone ou par SMS. Les documents remis ensuite par l'intermédiaire au client sont souvent inexistantes ou très incomplets. Les caractéristiques essentielles du crédit proposé sont souvent absentes : nom de la banque, nature du crédit, montant, taux nominal, TAEG, mensualité avec et sans assurance, durée... De même, les éléments permettant au client de comparer sa situation avant et après opération (durée de remboursement, taux d'endettement, reste à vivre...) ou encore le coût total de l'opération ne lui sont jamais remis sur support durable, ce qui ne permet pas au client d'évaluer le bilan économique de l'opération envisagée. De surcroît, l'offre de

---

<sup>4</sup> Article L. 519-2 du code monétaire et financier

prêt établie par la banque étant souvent envoyée directement au client, ce dernier ne peut bénéficier d'éventuelles informations complémentaires de la part de l'intermédiaire. Celui-ci ne joue en particulier pas son rôle d'alerte vis-à-vis du client quant aux impacts de l'opération en termes de reste-à-vivre et de taux d'endettement, y compris lorsque le coût total de l'opération est très élevé ou que la durée de remboursement du crédit augmente très significativement, ou encore en cas de baisse prévisible de revenus du fait d'un départ en retraite avant l'échéance du prêt. Enfin, l'impact des primes d'assurance-emprunteur est rarement pris en compte au motif que cette assurance est présentée comme étant facultative par les établissements de crédit, alors même que son montant peut être élevé au regard des revenus du client.