

## ACCORD SUR LE RECOUVREMENT AMIABLE EN CREDIT A LA CONSOMMATION

L'ASF et les organisations de consommateurs co-signataires  
sont convenues de ce qui suit :

Le présent accord concerne le recouvrement amiable, c'est-à-dire la phase qui précède l'exécution par un huissier de justice d'un titre obtenu d'un juge par le créancier.

Les personnes chargées du recouvrement amiable<sup>1</sup> agissant pour le compte des établissements de crédit à la consommation ont pour mission d'écouter et de contacter le client en vue de parvenir à une solution amiable aux difficultés de paiement qu'il rencontre et, autant que faire se peut, maintenir la relation commerciale avec lui.

Si l'impayé a pour origine une contestation de la créance qui ne peut être réglée immédiatement, le client sera orienté vers le service consommateurs, puis le médiateur de l'ASF.

Le recouvrement amiable est une phase extrêmement importante de la relation entre un emprunteur et un prêteur. Les établissements s'engagent à respecter et faire respecter par les personnes physiques ou morales agissant pour leur compte (sociétés de recouvrement, enquêteurs, etc.) les règles déontologiques des trois phases suivantes dans leur démarche de recouvrement amiable :

- 1 – En amont, l'incitation préventive.

Les établissements de crédit incitent par tous moyens (offre préalable de crédit, relevés de comptes, plaquettes de communication, etc.), les clients à prendre contact avec eux dès qu'une difficulté est susceptible de se produire, c'est à dire avant même la constatation d'un impayé.

- 2 – Les règles du recouvrement amiable.

A tout moment de la procédure amiable, le prêteur s'engage à ne pas exercer de pression morale sur le débiteur et à réduire au strict nécessaire la fréquence des contacts.

En cas d'impayé, le prêteur prend contact avec le client en utilisant tout d'abord les coordonnées personnelles, ou à défaut professionnelles, communiquées par l'emprunteur.

L'objectif est de parvenir à un règlement amiable du problème et d'éviter, autant que possible, la déchéance du terme ou la résiliation du contrat.

---

<sup>1</sup>Dans le présent texte, les personnes chargées du recouvrement sont génériquement désignées par le terme « prêteur ».

- Les procédures mises en place traduisent une progressivité dans la démarche de recouvrement :
  - o le client est informé qu'un impayé a été constaté (oubli, erreur technique, difficulté passagère, etc.). L'établissement indique les coordonnées du service que le client pourra contacter ;
  - o si l'impayé ne peut être régularisé, le dialogue avec le client a pour but de rechercher une solution en fonction de sa situation personnelle ;
  - o à chaque phase, un seul service suit alors le dossier du client pour un traitement cohérent. En fonction de son évolution et de sa complexité, le dossier peut être transmis à un interlocuteur ou à un service plus spécialement dédiés qui a accès à l'historique de l'incident en cours. Le client en est informé.
  
- Les procédures assurent le respect de la confidentialité et de la vie privée :
  - o les informations obtenues par l'interlocuteur chargé du dossier sont strictement confidentielles et ne doivent pas être utilisées à d'autres fins que la gestion du (des) dossier(s) du client ;
  - o lors d'un contact téléphonique, il y a lieu de vérifier l'identité de l'interlocuteur comme étant celle du client soit lorsque l'établissement prend le contact, soit lorsque le client appelle l'établissement (adresse, date de naissance par exemple) ;
  - o il y a lieu de veiller à ce que le client puisse s'exprimer sans gêne par rapport à des tiers ;
  - o les formes ostensibles de rappel d'impayés sont à proscrire (par exemple, toute mention sur une enveloppe indiquant que la correspondance concerne la récupération d'une créance) ;
  - o le fax et le courriel ne sont adressés sur le lieu de travail qu'avec l'accord exprès et ponctuel du client. Les courriers de rappel d'impayés ne doivent pas être adressés sur le lieu de travail du salarié ;
  - o les horaires de prises de contact doivent être adaptés à la disponibilité du client et choisis pour ne pas lui occasionner une gêne excessive ;
  - o les prises de contact n'interviennent, ni le dimanche, ni les jours fériés, sauf demande expresse du client ;
  - o les chargés de recouvrement amiable bénéficient d'un accompagnement et d'un suivi concernant l'application de la réglementation (loi informatique et libertés, loi bancaire, etc.), et du présent accord ainsi que l'analyse du discours téléphonique et des procédures.

- Les procédures assurent la transparence des relations avec le client :
  - o comportement professionnel, objectif, respectueux et dénué de toute agressivité à l'égard du client ;
  - o non-utilisation d'une fausse qualité notamment dans un but d'intimidation ;
  - o proscription de tout écrit qui laisse croire à tort, par sa présentation, qu'il s'agit d'un document émanant d'un officier ministériel ou d'une autorité publique ;
  - o proscription de tout écrit comportant des allégations visant à l'intimidation ;
  - o rappel explicite des conséquences du défaut de remboursement des échéances ;
  - o accès du client à l'information le concernant, dans le respect de la réglementation.
  - o envoi à première demande d'un décompte au client avec lequel la relation a été interrompue depuis au moins un an.
  
- 3 – Les règles du recouvrement amiable exceptionnel impliquant l'appel aux tiers.

Il faut distinguer :

- l'entrée en contact involontaire avec un tiers<sup>2</sup>: la personne qu'on cherche à contacter n'est pas celle qui répond (membre de la famille, collègue de bureau lorsque le client a communiqué à l'origine ses coordonnées professionnelles pour le joindre).

Dans cette hypothèse, l'entrée en contact avec un tiers ne doit avoir d'autre objectif que de laisser un message à l'intention du client. Elle se fait dans le respect des conditions suivantes :

- o le message ne mentionne que le nom et le numéro de téléphone direct de la personne à rappeler. Il invite le client à rappeler cette personne ;
- o le message laissé au domicile peut de plus mentionner la raison sociale, sans autre indication ;
- o l'entrée en contact involontaire avec un tiers ne doit pas viser à recueillir des informations relatives à l'impayé ;
- o l'entrée en contact avec un même tiers doit, autant que possible, être évitée.

---

<sup>2</sup> Est assimilé à un tiers, le répondeur téléphonique du lieu de travail du client.

- *l'entrée en contact volontaire avec un tiers* destinée uniquement à retrouver trace du débiteur, sauf si celui-ci a expressément manifesté sa volonté de se placer dans la phase de recouvrement judiciaire.  
Elle est provoquée par l'impossibilité durable de contacter, par courrier et téléphone, la personne aux coordonnées communiquées (par exemple, parti sans laisser d'adresse).  
Les tiers visés sont les services habilités de la mairie, le gardien, les voisins, la famille, l'employeur.

La recherche des nouvelles coordonnées auprès de tiers est légitime, mais doit s'exercer avec la discrétion nécessaire.

- o on ne mentionne que le nom et le numéro de téléphone direct de la personne à rappeler. On invite le client à rappeler cette personne. On ne mentionne pas la raison sociale du prêteur ;
- o selon l'interlocuteur, la communication peut aussi avoir pour but de se faire confirmer la nouvelle adresse, le numéro de téléphone et le lieu de travail du client ;
- o quel que soit l'interlocuteur, il est interdit d'évoquer les difficultés financières du client ;
- o les prises de contact avec un même tiers doivent être espacées dans le temps ;
- o aucun message ne doit être laissé sur le répondeur d'un tiers.

En tout état de cause, l'absence de contact ou de régularisation accélère le passage du dossier au contentieux.

#### - 4 – *Mise en œuvre de l'accord*

L'emprunteur sera informé de l'existence de cet accord et de la possibilité de s'en procurer le texte :

- dans l'un des documents remis concomitamment à la souscription du crédit ou dans le mois qui suit le déblocage des fonds ;
- dans la lettre d'avertissement du débiteur sur la déclaration de l'incident au FICP, visée à l'article 4 alinéa 1 du règlement modifié n°90-05 du 11 avril 1990.

Le contenu de l'accord sera intégré dans la formation dispensée aux personnes chargées du recouvrement.

L'accord sera annexé aux conventions liant les établissements de crédit aux sociétés de recouvrement qu'ils mandatent.

L'accord figurera sur le site Internet de l'ASF et celui de ses membres concernés. Il sera visé au référentiel « Qualité crédit ».

Le contrôle de l'application de l'accord par les prêteurs est assuré par les organisations de consommateurs signataires, l'ASF et le Médiateur de l'ASF.

- 5 – *Suivi de l'accord.*

Les signataires s'engagent :

- à faire chaque année le bilan de l'application de l'accord
- à poursuivre la concertation pour réfléchir aux méthodes de recouvrement pendant la phase contentieuse.

La dénonciation par tout signataire est possible à tout moment.

- 6– *Entrée en vigueur.*

Le présent accord est applicable à la phase allant jusqu'à la déchéance du terme ou la résiliation du contrat depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005.

Pour ce qui est de la phase allant de la déchéance du terme à l'exécution par l'huissier de justice du titre obtenu d'un juge par le créancier, il entrera en vigueur le 16 avril 2007.

Paris, le 15 décembre 2006.

ADEIC

AFOC

CNAFC

CNAFAL

CSF

Familles de France

Familles Rurales

Léo-Lagrange

ORGECO

UFCS

UNAF

ASF