

FISE : ce qu'il ne faut pas faire

Premier entretien :

La vidéo présente un conseiller qui appelle son client au téléphone pour l'informer que son dossier immobilier est accordé. Pendant tout l'entretien il utilise son clavier dont le bruit parasite la scène.

Le conseiller informe aussi son client qu'il va recevoir plusieurs documents à retourner paraphés et signés en respectant les délais de réflexion et de retour indiqués. Le conseiller présente comme un tout la FISE ou Fiche d'Information Standardisée Européenne (document précontractuel) et d'autre part l'Offre de Prêt (document contractuel) qui engage la banque et reprend les données de la FISE.

Ce n'est pas clair pour le client qui affirme ne pas comprendre. Le conseiller contredit le client en lui disant que c'est simple et lui propose de lui expliquer. Le client le coupe et met fin à la conversation car il est pris par une urgence de son travail.

Le conseiller montre par son expression qu'il pense avoir raté son entretien.

L'animateur apparaît et tire les enseignements de la scène en posant des questions :

- Le comportement du conseiller était-il respectueux du client ?
- Que penser de la manière dont le conseiller applique les principes de la Directive Européenne Crédit ?

Deuxième entretien :

L'animateur propose ensuite d'observer un nouvel entretien sur le même thème.

Le conseiller et le client sont face à face assis chacun d'un côté du bureau de CR. Le conseiller présente un document au client.

Dans cette seconde scène le conseiller fait bien la différence entre la FISE et l'Offre Préalable. Il demande au client de signer la FISE et présente cette signature comme une obligation légale sans plus d'explications. Le client remercie, il exprime la nécessité de lire le document à tête reposée.

L'animateur intervient à nouveau. Il donne acte des améliorations par rapport à la scène précédente.

Il y a une remise de la FISE en main propre.

L'esprit de la Directive est partiellement respecté :

- La FISE est remise avant l'offre préalable
- Elle est présentée, bien que très rapidement, comme un document qui doit permettre au client de réfléchir

Pour autant, ce n'est donc pas encore parfait :

- Est-ce que le client est vraiment satisfait ?
- Est-ce que le conseiller est serein sur la suite que le client va donner à sa proposition ?
- La logique réglementaire est-elle respectée ?

➤ Une troisième version de cette histoire, (vidéo n° 18) va présenter des idées de solutions applicables et plus efficaces.