

FISE : ce qu'il faut faire

Le conseiller et le client sont assis côte à côte à une table dans un bureau.

Le conseiller informe que le dossier est complet. Il reformule les attentes des clients, M. et Mme Martin : investir pour commencer la constitution d'un patrimoine locatif.

Mme Martin est absente à cause de ses obligations professionnelles et M. Martin propose de lui rendre compte plus tard de l'entretien. **Le conseiller explique alors qu'il devra obligatoirement lui présenter lui-même sa proposition de vive-voix.** C'est conforme à la loi et cela répond aux exigences de qualité et de méthode du conseiller. C'est aussi plus respectueux des principes de la Directive Européenne Crédit. Le conseiller appellera donc Mme Martin pour la rencontrer.

Le conseiller présente la **FISE, Fiche d'Information Standardisée Européenne**. Il explique que les informations fournies ont pour objectif de permettre au client de choisir en connaissance de cause entre plusieurs propositions. Toute banque française ou européenne doit remettre en main propre cette fiche aux futurs emprunteurs et non l'envoyer par la poste.

- **La FISE** n'est pas un accord de crédit, c'est une **présentation de la proposition commerciale**, le crédit peut encore être refusé. Lorsqu'il sera accepté, l'offre devra être conforme à la FISE.

Après avoir rassuré son client sur la suite du dossier et plus particulièrement sur la toute prochaine décision favorable de la banque, le client explique la FISE pas à pas en suivant le texte.

- Dans l'introduction est présentée la **date de validité de la FISE**, c'est-à-dire **un mois**. Ce qui laisse le temps de réfléchir et de comparer.

Ensuite la FISE se déroule selon le même plan quelle que soit la banque. Dans le cas présent, il est indiqué que le dossier a été adressé par un intermédiaire en crédit immobilier. Viennent ensuite les principales caractéristiques du prêt (taux, garanties).

Le **TAEG, Taux Annuel Effectif Global**, est expliqué. Il intègre tous les frais connus du prêteur supportés par l'emprunteur et lié à l'octroi du financement :

- le taux nominal d'intérêt
- les frais de garantie
- les frais de dossier quand il y en a
- le coût de l'assurance.

Remarque : Le client s'aperçoit de la présence d'une commission d'intermédiaire alors que ce n'était pas convenu. Le conseiller explique qu'elle est à la charge de la banque et ne sera pas débitée au client. En revanche le respect des règles de transparence implique d'en faire état dans la FISE.

Le conseiller revient sur le TAEG et le décrit comme **le taux réglementaire complet sur lequel chacun peut comparer les offres entre elles.**

Après viennent toutes les indications sur le remboursement, **le tableau d'amortissement** qui indique clairement la composition des échéances de prêt en faisant apparaître **le capital amorti, les intérêts et l'assurance**.

Arrivent ensuite les **obligations supplémentaires** et en particulier l'assurance. Le conseiller remercie le client d'avoir choisi l'assurance proposé par la banque qui offre une excellente couverture. Il rappelle que désormais à la date d'anniversaire de la police, l'assuré peut demander de remplacer le contrat d'origine par une assurance qui semblerait plus adaptée à ses attentes. La banque examinera avec lui cette proposition. **Le remplacement est de droit si le client y trouve son intérêt et également si les garanties proposées sont égales ou meilleures à celle du contrat d'origine.**

Le client demande quel est le process pour obtenir ce changement : **la banque a l'obligation de répondre en 10 jours**. Donc, selon le conseiller, il est conseillé de prévenir 15 jours avant la date d'anniversaire pour disposer d'une marge de sécurité.

Le conseiller explique ensuite **les conditions de remboursement anticipé**. Une indemnité est prévue. Cependant, cette indemnité ne sera pas prise dans certains cas qui sont précisés dans la FISE.

Le client questionne sur le délai de réflexion. Le conseiller explique que le délai de réflexion se calcule à partir de la réception de l'Offre Préalable. Le client doit se réserver un **délai de réflexion incompressible de 10 jours à réception de cette offre**.

A la suite du document figurent des renseignements que le conseiller détaille au client. Il s'agit des informations qui permettent à l'emprunteur de faire valoir un préjudice ou une fraude dont il aurait été victime. Les organismes qui peuvent recevoir sa réclamation sont : le service de relation clientèle de la banque, l'ACPR, et la Direction Générale de la Consommation de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF). Pour chaque organisme sont indiquées les coordonnées postales et celles du site officiel.

Le conseiller finit par deux points importants :

- Premièrement **ce qui se passe si le client ne respecte pas ses obligations**
 - Les obligations c'est bien entendu de rembourser mais aussi d'entretenir le bien et de l'assurer. C'est d'ailleurs dans l'intérêt du client.
 - Deuxièmement **les risques spécifiques**
- Il n'y en a qu'un dans ce dossier. Le bonus, part variable des revenus, représente 40% de l'ensemble des revenus. Le conseiller souligne ce risque auprès du client qui fait comprendre qu'il a bien intégré cette dimension dans sa démarche de constitution de patrimoine. Le conseiller rebondit en exprimant le souhait d'un futur entretien consacré à ce thème.

Le conseiller invite le client à signer la FISE, avec la date, ce qui établit que le document lui a été remis.

Le conseiller s'assure de la satisfaction du client puis pose une question pour sonder ses intentions : *« à TAEG égal et à couverture d'assurance identique, comment feriez-vous votre choix entre deux banques ? »*

Le client répond que l'accueil et la qualité des explications feront la différence

Les deux personnes se quittent sur l'engagement du conseiller d'appeler Mme Martin pour convenir d'un rendez-vous.

L'animateur revient commenter la séquence. Il définit les points positifs :

- La position du conseiller par rapport au client : il est à ses côtés, il n'est pas adversaire, il est conseiller
 - Il n'oublie pas qu'il a deux clients, M et Mme, et qu'il doit parler aux deux
 - Il avance pas à pas, il explique simplement
 - Il assume parfaitement le fait que la concurrence est possible et demeure serein car il sait qu'il bien fait son travail et que son offre est solide
 - A la fin, il teste l'engagement du client et prépare la prochaine étape.
- Le conseiller a su faire d'une obligation légale un moment fort de son action commerciale.