



**BNP PARIBAS**  
Personal Finance 

# **Surendettement en Europe**

*Une réponse de la profession :  
notre politique de crédit responsable*



PROGRAMME  
**oxygène**

L'impression de ce document est-elle indispensable ?  
Si oui, pensez à imprimer plusieurs diapositives par feuille,  
en noir et blanc de préférence.

**François Villeroy de Galhau**  
*Président de Cetelem/BNP Paribas Personal Finance*

*25/06/08*

---

## 1. Le crédit aux particuliers en Europe

## 2. Le crédit responsable Cetelem :

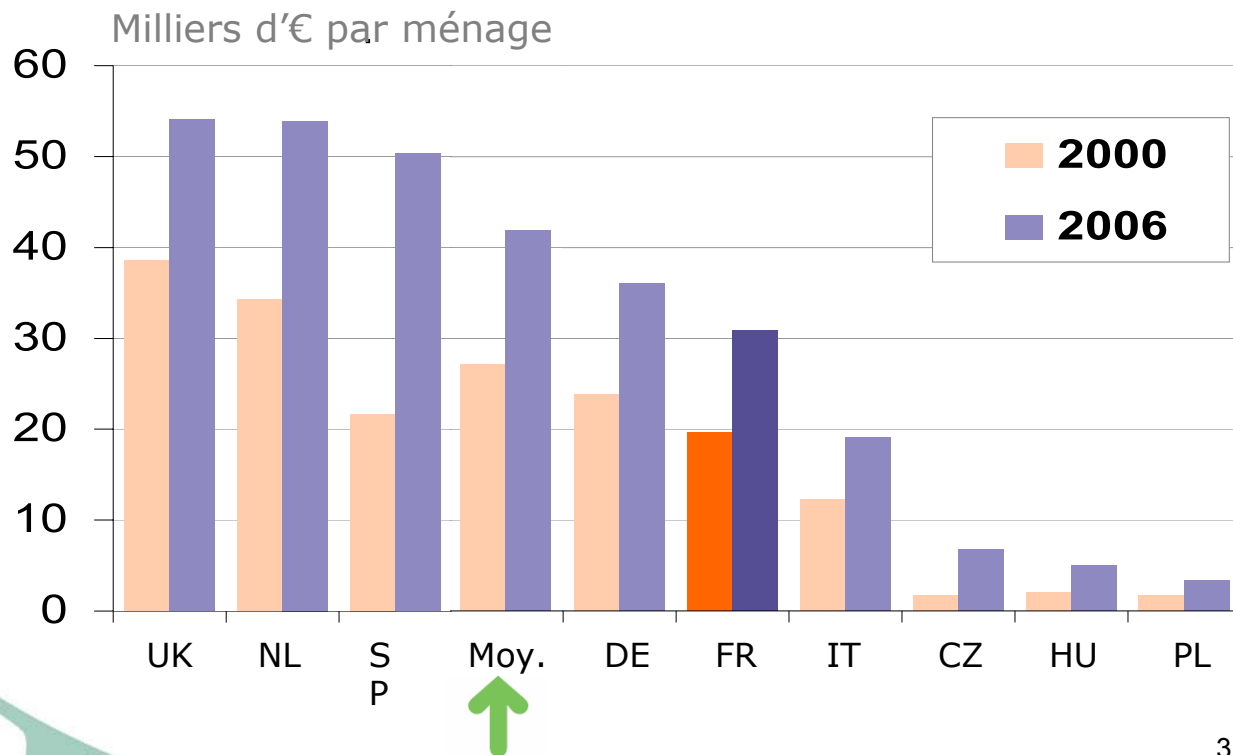
- les engagements
- les indicateurs
- le site



## 1. Le crédit aux particuliers en Europe

# Encours de dette par ménage en Europe Crédit à la consommation et crédit immobilier

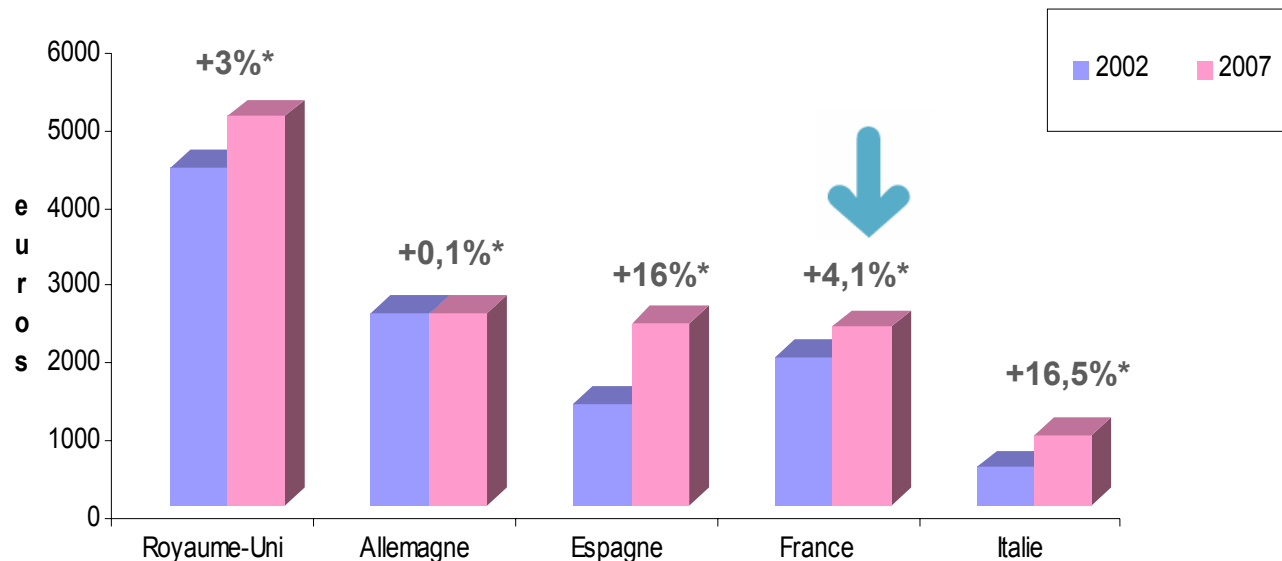
Le crédit aux particuliers, à la consommation et immobilier, est moins utilisé en France que dans les autres grands pays européens



## 1. Le crédit aux particuliers en Europe

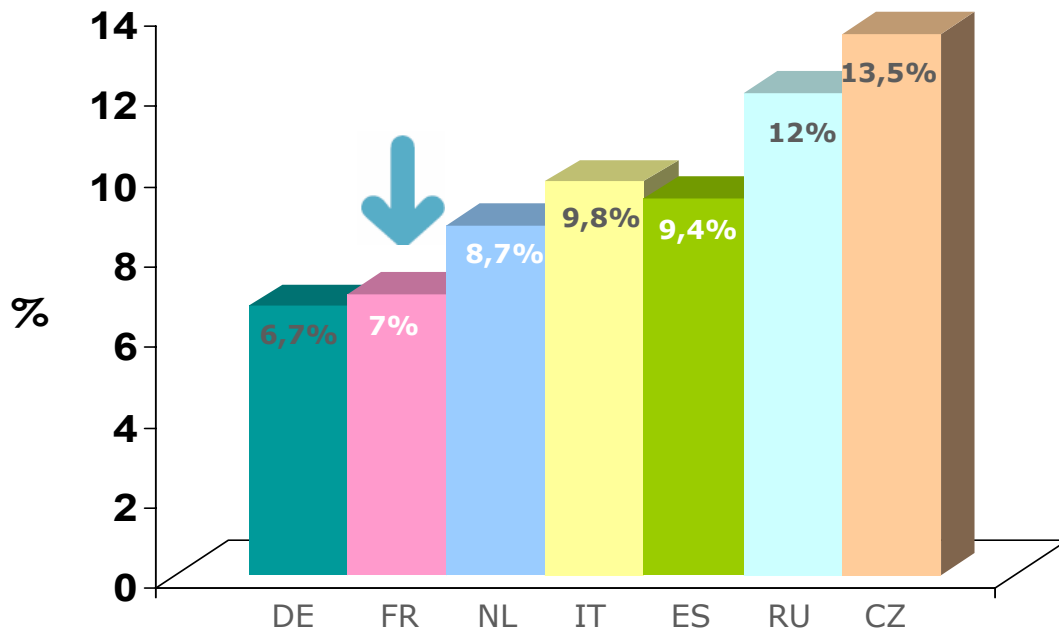
# Zoom sur le crédit à la consommation Encours de crédit à la consommation par habitant (2002-2007)

Le crédit à la consommation est globalement moins utilisé dans les pays d'Europe du Sud (et de l'Est) que dans les pays d'Europe du Nord.  
Mais il y rattrape son retard grâce à une forte croissance, **sauf en France.**



## Taux d'intérêt effectif global sur les nouveaux prêts à la consommation

Des taux d'intérêt en crédit à la consommation **parmi les plus bas d'Europe**



## Rendre le crédit accessible au plus grand nombre et lutter contre le surendettement

---

- Le crédit aux particuliers est moins utilisé dans les pays d'Europe du sud (et de l'est), mais il y rattrape son retard grâce à une forte croissance, **ce qui n'est pas le cas en France.**
- Il existe donc dans certains pays, en France notamment, un **potentiel de développement** pour le crédit aux particuliers.
- C'est en développant **un crédit responsable** que l'on peut activer ce potentiel de développement (utile pour la croissance économique des pays).
- Développer un crédit responsable, c'est à la fois **rendre le crédit accessible au plus grand nombre et lutter contre le surendettement.**

## Une problématique renforcée par la crise financière actuelle

---

- Le sujet s'élargit du crédit à la consommation au crédit immobilier : débat sur les taux variables.
- Le débat sur le surendettement, essentiellement français jusqu'en 2006, gagne les pays d'Europe du sud (Espagne, Italie) et même la Grande Bretagne.

## BNP Paribas Personal Finance : N°1 européen du crédit aux particuliers

Avec la naissance de BNP Paribas Personal Finance  
la marque Cetelem s'élargit à tout le crédit,  
consommation et immobilier

C'est sur l'ensemble de ce périmètre que se développe  
désormais **sa politique de crédit responsable.**



**Spécialiste du crédit à la  
consommation depuis 1953,  
N°1 en Europe continentale**

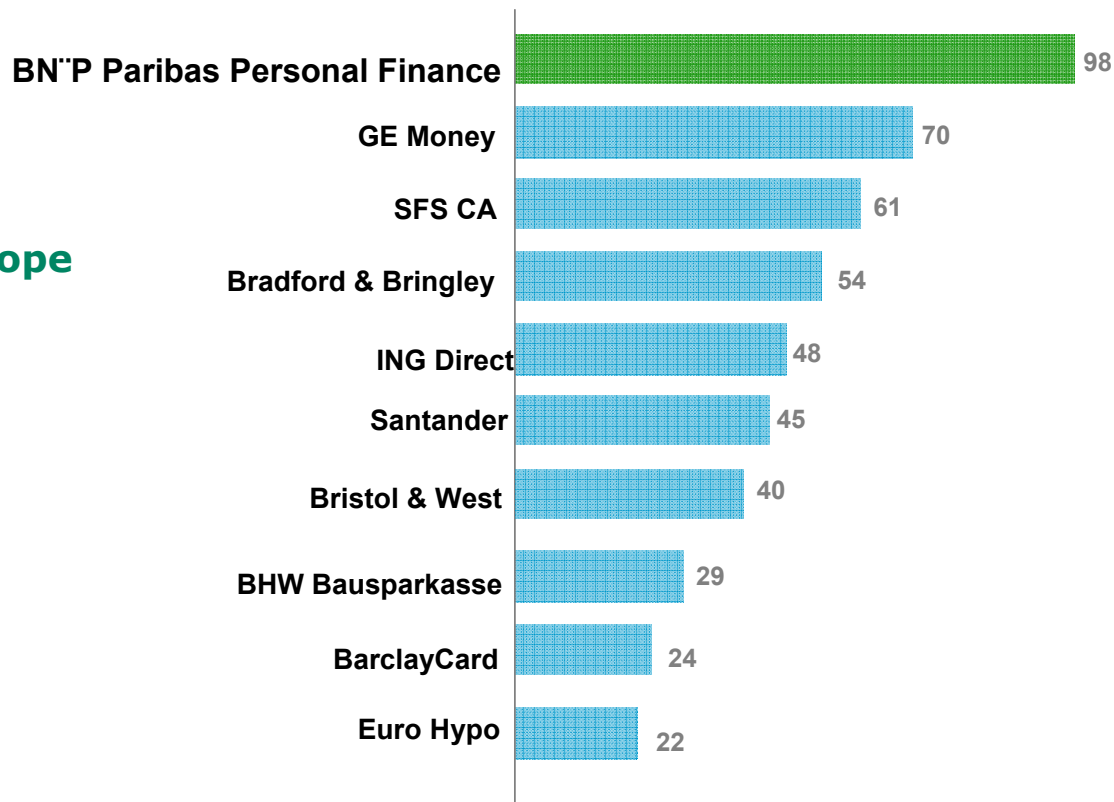
**Référence européenne du  
crédit immobilier aux  
particuliers depuis 50 ans**



## BNP Paribas Personal Finance : N°1 européen du crédit aux particuliers

Encours en Europe au 31/12/2007 – Mds €

4 continents  
30 pays dont 19 en Europe  
25 000 collaborateurs





## Nos engagements

---

Le crédit responsable s'exerce à chaque étape de la relation client, de la demande du crédit en passant par sa mise en place, son déroulement et jusqu'à son solde définitif.

➔ **Nos engagements majeurs :**

1. Lutter contre le surendettement
2. Accompagner en souplesse chaque client
3. Prendre en charge chaque client en difficulté

### 1. Lutter contre le surendettement, c'est :

- consulter systématiquement le fichier des incidents de paiements (FICP),
- s'assurer de la cohérence du projet et vérifier la solvabilité du demandeur via l'étude des justificatifs (identité, domiciliation, revenus, charges, destination des fonds ...),
- déterminer la mensualité adaptée au budget de chaque demandeur (signature par le demandeur de son point budget),
- sélectionner de façon rigoureuse les prescripteurs habilités à proposer des formules de crédit Cetelem et suivre en permanence la qualité de leur production.

### 2. Accompagner chaque client pendant le déroulement de son prêt et trouver des solutions amiables en cas de difficultés, c'est :

- réviser les mensualités à la hausse ou à la baisse à la demande du client,
- autoriser deux reports d'échéances par an,
- savoir, dans l'intérêt de l'emprunteur, réaménager ses créances,
- gérer intégralement les actions de recouvrement amiable de créances (recherche de solutions personnalisées),
- considérer tout emprunteur en difficulté comme un client à part entière qu'il faut accompagner avec objectivité et respect.

➔ *Nos pratiques ont inspiré l'accord sur le recouvrement amiable conclu en juin 2004 entre l'ASF et les principales organisations de consommateurs.*

*Elargi en 2007 au recouvrement post amiable, cet accord engage toutes les sociétés de crédit.*

### 3. Prendre en charge chaque client en difficulté, dès la réception de son dossier par une commission de surendettement, c'est :

- s'appuyer sur le « Centre d'Aide au Particulier Endetté » (**CAPE**) créé par Cetelem, intermédiaire entre les clients en difficulté et les secrétariats de la Banque de France pour la mise en place de plans amiables.
- former nos collaborateurs pour siéger aux commissions de surendettement et participer au bon traitement des dossiers de surendettement tel que prévu par la loi Neiertz du 31/12/1989. BNP Paribas Personal Finance est à ce titre la société spécialisée la plus représentée.

## Nos indicateurs du crédit responsable

Nous communiquons tous les ans auprès des observateurs du marché et de la presse **nos indicateurs du crédit responsable**.

### → Crédit à la consommation

	2004	2005	2006	2007
Taux de refus	32%	31%	30%	29%
Dossiers sans incident de paiements	93,5%	93,6%	93%	93,5%
Dossiers soldés intégralement	98,2%	98,1%	97,7%	98%
Taux de risque* (en % des encours)	2,21%	1,64%	1,31%	1,32%

\* Norme IAS

### → En 2008 : périmètre immobilier

	2007
Taux de refus	21%
Dossiers sans incident de paiements	96,9%
Taux de risque* (en % des encours)	0,015%

\* Norme IAS



## Le site



Un crédit se contracte dans les meilleures conditions **si le prêteur est responsable et l'emprunteur averti.**

- C'est dans cet esprit que Cetelem a franchi un nouveau cap en lançant le 1er site grand public d'information et de services pratiques, non marchand, dédié au crédit aux particuliers (consommation et immobilier)  
**moncreditresponsable.com**
- Cetelem propose ainsi, à l'ensemble des consommateurs, clients ou non, **un site 100% conseil, pratique, responsable.**





**100%**  
CONSEIL,  
PRATIQUE,  
INTERACTIF,  
RESPONSABLE...

**N°1 du crédit en Europe,  
Cetelem s'engage pour un Crédit Responsable.**

Tout savoir sur le crédit en général en France (crédit à la consommation, crédit immobilier...), obtenir des conseils personnalisés, profiter d'outils pratiques, échanger...  
Ce site est fait pour vous, que vous soyez client Cetelem ou non.  
Cetelem et vous : le crédit responsable nous engage !



*En savoir plus*

## BIEN GÉRER VOTRE BUDGET

Estimer votre capacité de remboursement, calculer votre taux d'endettement, gérer votre budget... Cetelem vous simplifie la vie et le crédit.

Les **5 RÈGLES D'OR**  
pour bien gérer votre budget

Vos **OUTILS PRATIQUES** :

- ▶ [Consommation : simuler votre crédit](#)
- ▶ [Immobilier : simuler votre crédit](#)
- ▶ [Immobilier : estimer votre capacité d'emprunt](#)
- ▶ [Calculer vos frais notariés](#)
- ▶ [Calculer votre taux d'endettement](#)

## QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS ?

Spécialiste du crédit, Cetelem vous apporte les réponses dont vous avez besoin : qui contacter, les procédures, quelles solutions...

Vous avez une ou plusieurs  
[mensualité\(s\) de retard ?](#)

Vous avez plusieurs crédits  
et [vous n'arrivez plus à faire face ?](#)

Vous pensez être en [situation  
de surendettement ?](#)

## ÉCHANGER AVEC UN EXPERT

Vous avez une question, besoin d'un renseignement... [Contactez nos experts](#), Cetelem s'engage à vous répondre !

### LES IDÉES REÇUES

Le rachat de crédits, c'est uniquement pour ceux qui ont trop de crédits ! **FAUX**

Lire la réponse dans le dossier  
« [Le regroupement de crédits : piège ou solution ?](#) »...

### LE CHAT DU CRÉDIT

Pour poser vos questions **en direct** à un expert, prochain rendez-vous le **mardi 3 juin**.