

ACCORD SUR LE RECOUVREMENT AMIABLE EN CRÉDIT A LA CONSOMMATION

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

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

Avant la échéance du terme, les personnes chargées du recouvrement amiable¹ 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, de 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 qui formule sa réclamation par écrit sera orienté, le cas échéant, vers le service consommateurs du prêteur, puis vers le médiateur de l'ASF en cas de litige non résolu selon la procédure de saisine établie.

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, la phase de prévention

En application de la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement (cf. article L.312-1-1 A du code monétaire et financier), les établissements doivent mettre en place un dispositif d'accompagnement financier personnalisé de leurs clients personnes physiques, permettant de détecter de potentielles difficultés de remboursement du client avant ou après la constatation d'impayé.

Dans ce cadre, les établissements tentent de contacter le client concerné pour pouvoir réaliser un diagnostic budgétaire adapté, de l'accompagner si nécessaire pour rééquilibrer le budget.

Les établissements communiquent par tous moyens (par exemple : offre de crédit, information précontractuelle, relevés de comptes, plaquettes de communication, SMS, e-mails, espace client, site internet, application mobile, etc.) sur les possibilités et les services mis à disposition pour prévenir et accompagner leurs clients en difficulté. Il s'agit notamment d'inciter 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.

Les clients qui font face à un imprévu, une difficulté passagère qui les empêchent d'honorer une ou plusieurs échéances du crédit à la consommation peuvent solliciter une solution adaptée de la part du prêteur (réaménagement, accompagnement budgétaire etc...), et ce pour éviter les impayés.

2 – Les règles du recouvrement amiable²

À 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.

¹ Dans le présent texte, les personnes chargées du recouvrement sont génériquement désignées par le terme « prêteur »

² Cf. annexe

En cas d'impayé, le prêteur prend contact avec le client en utilisant les coordonnées communiquées par l'emprunteur. Le prêteur s'engage à ne pas contacter l'employeur du client.

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

- Les procédures mises en place traduisent une progressivité dans la démarche de recouvrement :
 - o le client est informé qu'un impayé a été constaté. Le prêteur 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 adaptée à 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 est transmis à un interlocuteur ou à un service plus spécialement dédié qui a accès à l'historique de l'incident en cours. Le client est régulièrement informé [par tout moyen] de l'évolution de son dossier et des moyens de contacter le prêteur.
- 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 dossier 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 (nom, prénom, adresse, date et lieu de naissance et numéro de téléphone par exemple) ;
 - o lors de la prise de contact, le chargé de recouvrement amiable s'assure de la disponibilité du client pour ne pas lui occasionner une gêne excessive. Il doit notamment veiller à ce que le client puisse s'exprimer sans gêne par rapport à des tiers ;
 - o avant la déchéance du terme, le client a la possibilité, de façon autonome, de régulariser son/ses impayé(s) : espace de gestion, e-mail, SMS, ...
 - o les prises de contact n'interviennent ni le dimanche, ni les jours fériés ;
 - o les chargés de recouvrement amiable doivent bénéficier de formations initiale et continue concernant l'application de la réglementation (RGPD, réglementation bancaire, etc.), et du présent accord. Leurs entretiens téléphoniques avec les clients ainsi que la qualité de leurs opérations font l'objet d'un suivi.
- 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 interdiction 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 interdiction de tout écrit comportant des allégations visant à l'intimidation ;

- o rappel explicite des conséquences du défaut de remboursement des échéances (par exemple, déchéance du terme, etc.) ;
- o envoi d'un décompte au client qui en fait la demande.

3 – Les règles du recouvrement amiable impliquant exceptionnellement l'appel aux tiers

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, prénom 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.

L'entrée en contact volontaire avec un tiers peut être 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 du présent accord

L'emprunteur sera informé de l'existence du présent 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 51 de l'arrêté du 26 octobre 2010 sous les articles L.751-1 et suivants du code de la consommation .

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.

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 périodiquement le suivi de l'application de l'accord ;
- à poursuivre la concertation.

La dénonciation par tout signataire est possible à tout moment.

6 – Entrée en vigueur

Le présent accord entrera en vigueur à compter du 1^{er} avril 2026.



3/03/2026

ANNEXE

Premier courrier d'information adressé au débiteur

En cas d'impayé, un courrier est envoyé au débiteur, par le prêteur ou une société de recouvrement mandatée par le prêteur.

Si ce premier courrier est adressé par le prêteur, il rappelle notamment :

- le nom et les coordonnées du prêteur ;
- le montant de la somme que le client doit au créancier ;
- l'indication que le client doit payer cette somme et selon quelles modalités.

Le client est également informé des risques qu'il encourt en cas d'impayé :

- le créancier peut exiger le remboursement immédiat de la totalité du montant restant dû ;
- le créancier peut demander au débiteur défaillant une indemnité qui dépend de la durée restant à courir du contrat.

Ces mentions figurent à l'article L.312-36 du code de la consommation.

Si ce premier courrier est adressé par une société de recouvrement, il rappelle :

- les noms et les coordonnées de la société de recouvrement amiable de créances, et l'indication qu'elle exerce une activité de recouvrement amiable ;
- les noms et les coordonnées du créancier (la personne à qui le client doit de l'argent) ;
- le montant de la somme que le client doit au créancier avec la distinction claire des différents éléments du retard de paiement (montant dû, intérêts) ;
- l'indication que le client doit payer cette somme et selon quelles modalités de paiement ;
- l'indication que les frais de recouvrement de créances sont à la charge exclusive du créancier, sauf si ces frais concernent un acte que la loi a prescrit au créancier.

Ces mentions obligatoires figurent à l'article R.124-4 du code des procédures civiles d'exécution.