

FORMATION RAC

FORMATION PARIS



PROGRAMME

Introduction
et partage sur
le Rac

Rappels
théoriques :
retour aux
bases du Rac

Préparation du
RDV et 1^{er} RDV :
définir un besoin
et statuer une
faisa

Analyser,
anticiper et
présenter un
dossier Rac

Conseils pour
améliorer la
qualité de vos
dossiers

Paris

12/02/2024



5022Conseil@gmail.com
06.95.92.67.81



50:22

ON EST LÀ POUR PARLER DE RAC !

Implication, confidentialité, et interventions de votre part sont nécessaires pour que cette formation soit réussie !

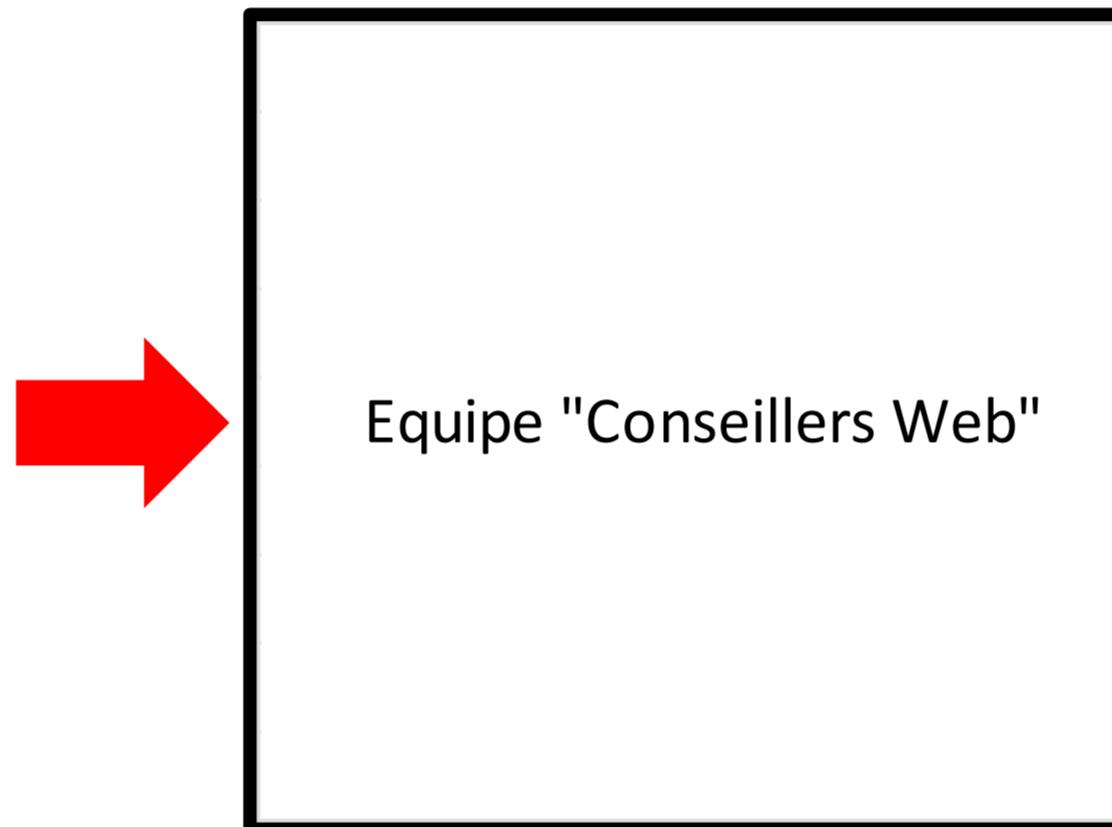
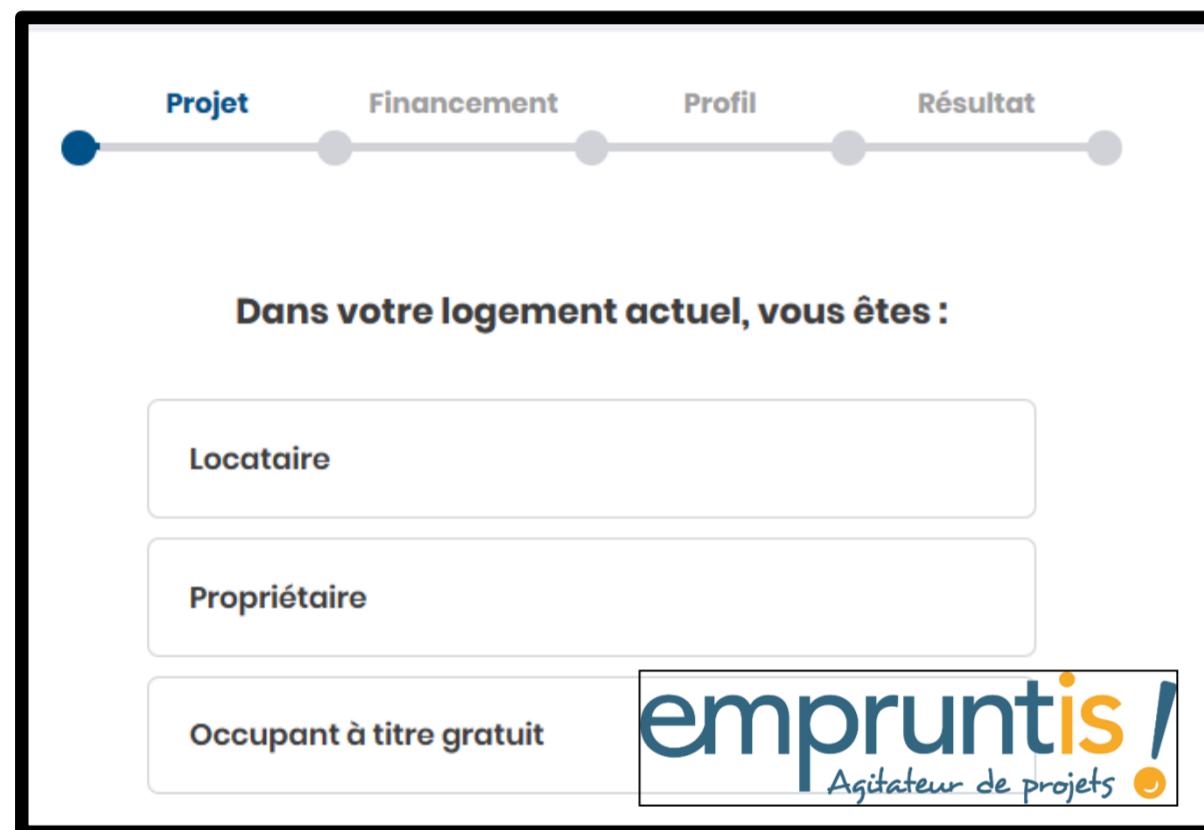


INTRODUCTION : GF & 50:22 CONSEIL

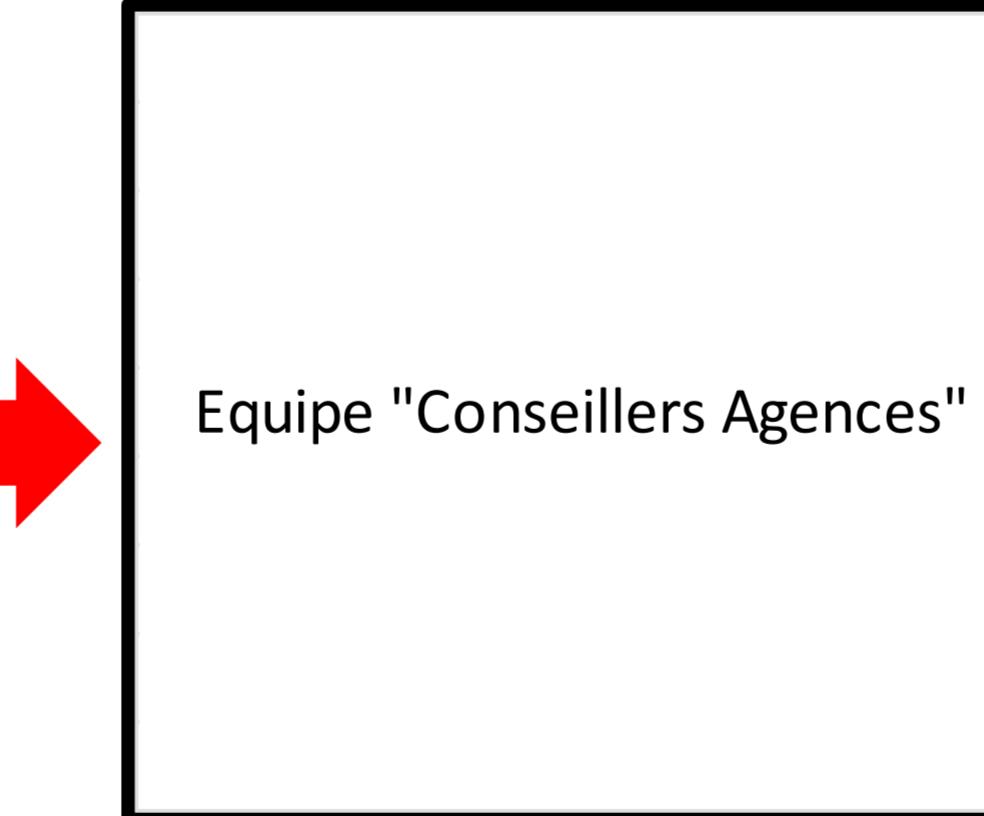
12 ans d'expérience(s) Rac sur le web et avec des apporteurs généralement spécialisés en crédit immobilier

Les mêmes clients, les mêmes financeurs, mais des canaux différents :

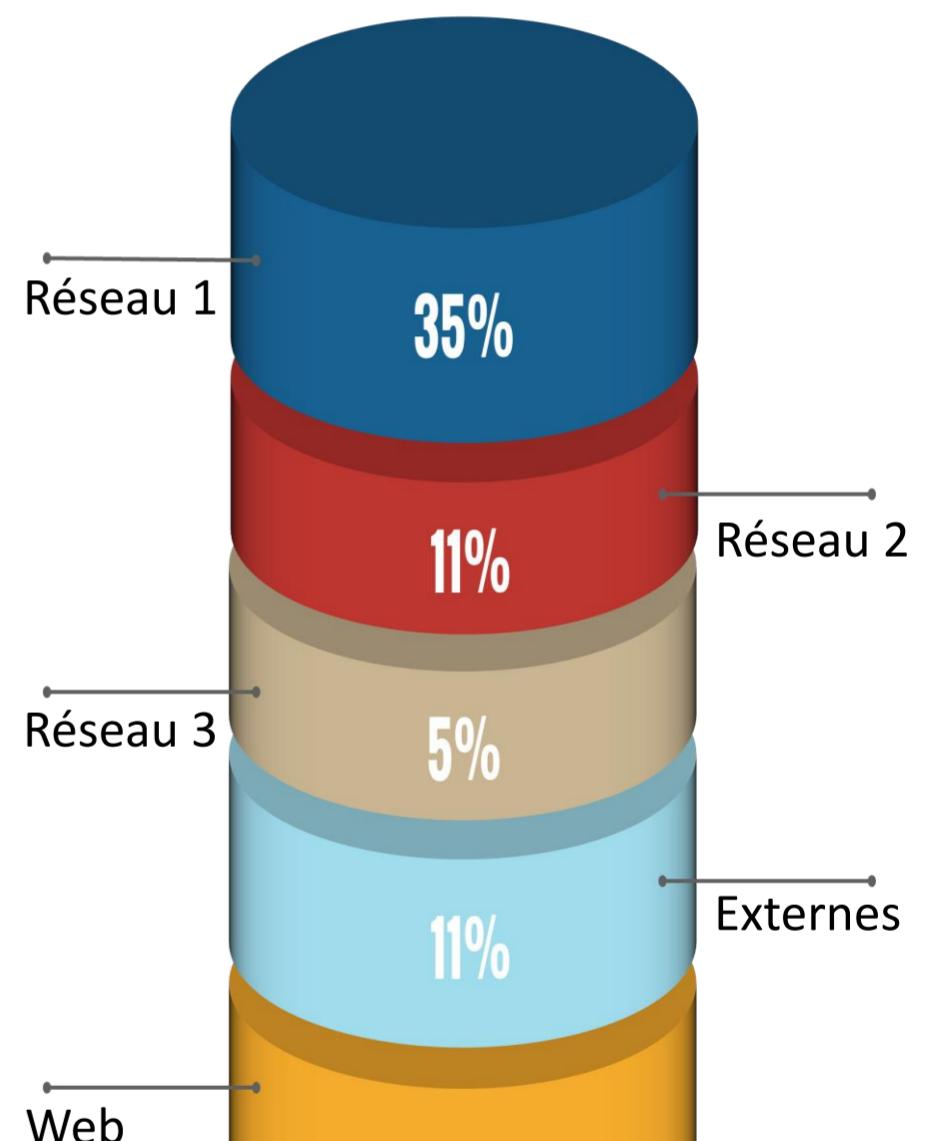
➤ Flux Web



➤ Flux Agences



+ Apporteurs « externes » ()



INTRODUCTION : 50:22 CONSEIL & CSF

5 semaines de rencontres, d'analyse, et 10 sessions de formations

Attendu

RENCONTRE & ANALYSE DU
FONCTIONNEMENT DE
L'ÉQUIPE COMMERCIALE

ECHANGES AVEC LES
SUPPORTS ET ANALYSE DES
FORCES DE DÉVELOPPEMENT

VISITE & ANALYSE DU
FONCTIONNEMENT DES
AGENCES CSF

FORMATION ET ANIMATION DE
10 AGENCES IDF SUR LE RAC

RETOURS D'EXPERIENCE AUPRÈS
DES DIFFERENTS
INTERLOCUTEURS + SPONSOR
REDACTION ET PRESENTATION



INTRODUCTION : LE RAC & VOUS

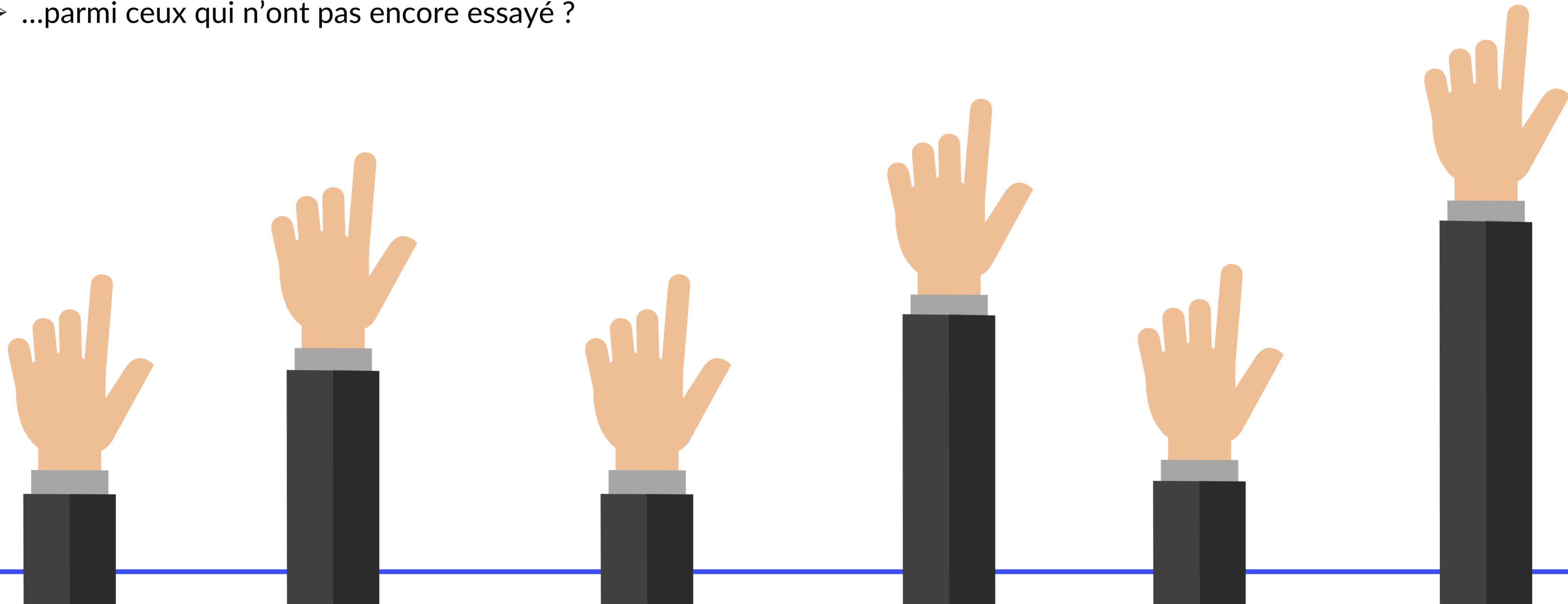
Bilan des réussites, des blocages et des attentes

Parmi vous...

- ...qui a déjà financé un dossier de regroupement de crédits ?
- ...qui a déjà essayé, mais sans succès ?
- ...qui n'a jamais vraiment essayé ?

Quels sont selon vous les principales raisons pour lesquelles vous n'y êtes pas parvenus ?

- ...parmi ceux qui ont essayé mais sans succès ?
- ...parmi ceux qui n'ont pas encore essayé ?



INTRODUCTION : LE RAC & VOUS

Bilan des réussites, des blocages et des attentes

Parmi vous...

- ...qui a déjà financé un dossier de regroupement de crédits ?
- ...qui a déjà essayé, mais sans succès ?
- ...qui n'a jamais vraiment essayé ?

Quels sont selon vous les principales raisons pour lesquelles vous n'y êtes pas parvenus ?

- ...parmi ceux qui ont essayé mais sans succès ?
- ...parmi ceux qui n'ont pas encore essayé ?



We Can Do It!



REVENIR AUX BASES ET SAVOIR
ÉLIMINER CE QUI N'A PAS DE POTENTIEL



AMÉLIORER VOTRE DÉCOUVERTE CLIENT
ET ANTICIPER LES DIFFICULTÉS



IDENTIFIER LES DOCUMENTS QUI SERONT
NÉCESSAIRES ET MIEUX LES ANALYSER



PASSER LA MAIN PLUS EFFICACEMENT
AU BACK OFFICE



AMÉLIORER LA QUALITÉ DES DOSSIERS
PAR DES RÉFLEXES SIMPLES !

OBJECTIF RAC 2024

PROGRAMME

Introduction
et partage sur
le Rac

Rappels
théoriques :
retour aux
bases du Rac

- 1 RAPPELS MÉTHODOLOGIQUES SUR LE PLAN DE FINANCEMENT
- 2 2 MONTAGES POSSIBLES : AVEC OU SANS GARANTIE
- 3 A QUOI DOIT SERVER UN RAC ?
- 4 LES 3 OU 4 NORMES A RETENIR (UNIQUEMENT !)
- 5 LES ÉLÉMENTS QUASI IMMÉDIATEMENT RÉDIBITOIRES À DÉBUSQUER (ABSOLUMENT !)

Paris

12/02/2024



5022Conseil@gmail.com
06.95.92.67.81

LES BASES : LE PLAN DE FINANCEMENT

CE QU'ON PEUT RACHETER

CE QU'ON PEUT NE PAS RACHETER

CE QU'ON DOIT OBLIGATOIREMENT RACHETER

Paris

12/02/2024



LES BASES : QUE MET ON DANS SON PLAN DE FINANCEMENT ?

1 « TROUVER » TOUS LES CRÉDITS ET DÉTERMINER CEUX QU'ON RACHÈTE

| DIFFÉRENTS TYPES | BQ | MENS | CRD | A RAC ? |
|---|--------|------|---------|----------|
| + CRÉDITS IMMOBILIERS (+ IRA) | CM | 800 | 150,000 | AU CHOIX |
| + CRÉDITS CONSOMMATION (+IRA) | DIVERS | 1000 | 40,000 | AU CHOIX |
| + LOA (RACHETABLE APRÈS UN AN, SINON, À CHARGE) | DIAC | 250 | 10,000 | AU CHOIX |
| + CRÉDITS RENOUVELABLES | DIVERS | 250 | 10,000 | TOUJOURS |
| + CARTES PASS ET AUTRES... | DIVERS | 100 | 5,000 | TOUJOURS |
| + CRÉDITS IN FINE | DIVERS | 0 | 100,000 | JAMAIS |
| + PRÊTS PATRONAUX OU AIDÉS | DIVERS | 100 | 3,000 | AU CHOIX |
| + PRÊTS À TAUX 0 | DIVERS | 100 | 20,000 | SELON BQ |

LES CONSEILS :

- Commencer par ce sujet car c'est pour ça que le client vient et CREUSER, CREUSER, CREUSER !
- Plus on rachète de crédits, et plus on va créer de « gain » ; il est donc intéressant d'influencer le client en ce sens (à part le crédit immobilier en ce moment...).
- Ne pas oublier de mettre à charge tout ce qu'on ne rachète pas (et attention aux paliers immo).
- Les crédits renouvelables sont forcément rachetés et même clôturés !

LES BASES : QUE MET ON DANS SON PLAN DE FINANCEMENT ?

2 « TROUVER » TOUTES LES DETTES ACTUELLES OU ATTENDUES DU CLIENT

| DIFFÉRENTS TYPES | BQ | MENS | CRD | A RAC ? |
|---|--------|------|-------|----------|
| + DÉCOUVERT (EN RÉALITÉ C'EST UN CRÉDIT...) | DIVERS | 0 | 1,500 | TOUJOURS |
| + DETTE FAMILLE (« JE DOIS DE L'ARGENT À MA SCEUR ») | DIVERS | 0 | 3,000 | AU CHOIX |
| + DETTE D'IMPÔTS | DIVERS | 0 | 2,500 | TOUJOURS |
| + DETTES « NON CONTENTIEUSES » TYPE EDF, GARAGE, ETC... | DIVERS | 0 | 1,000 | TOUJOURS |
| + DETTES D'HUISSIER OU AVIS À TIERS DÉTENTEUR | DIVERS | 0 | 1,000 | TOUJOURS |
| + RETARD DE LOYER | DIVERS | 0 | 2,000 | TOUJOURS |

LES CONSEILS :

- Les dettes doivent toujours être accompagnées de documents précis et à jour ; il est essentiel de les « contextualiser », et plus elles sont « anciennes », plus elles sont considérées comme « graves ».
- Calculer le découvert « réel » c'est-à-dire juste avant le paiement du salaire, et sur tous les comptes !
- Une dette famille peut ne pas se racheter si elle « ne se voit pas », et devra être considérée comme un besoin de trésorerie ; sinon, il faudra un document du créancier indiquant la somme due, et sa cni.
- En présence d'une dette d'impôts (ou d'un doute) fournir un **Bordereau de situation fiscale est obligatoire**.
- Un retard de loyer est très problématique, mais reste à étudier s'il est récent ou faible.

LES BASES : QUE MET ON DANS SON PLAN DE FINANCEMENT ?

3 « EVOQUER LA TRÉSORERIE » EN FONCTION DE LA SITUATION

LES CONSEILS :

- Attention à ne pas « juger » un client en essayant de limiter son besoin de trésorerie : c'est « logique » qu'il en ait besoin, et c'est un bon réflexe de le prémunir de prendre un nouveau crédit.
- La trésorerie devra simplement être « expliquée » jusqu'à +/-10 000 €, et devra faire l'objet de documents à jour au-delà (devis voitures, travaux etc...). En général, le déblocage est fait en une fois sur le compte du client, et doit avoir un objet perso.
- Plus le client a des indicateurs d'endettement ou de reste à vivre « tendus », ou un profil « faible » (Locataire, un seul revenu au dossier, jeune, plusieurs enfants à charge, présence d'un rac antérieur) plus il sera difficile de lui obtenir de la trésorerie.
- Il vaut mieux demander « peu » dans un second temps, puis, augmenter le besoin après un premier accord : si un dossier est refusé pour un besoin de trésorerie trop important, il ne pourra être revu ensuite avec moins de trésorerie !

LES BASES : QUE MET ON DANS SON PLAN DE FINANCEMENT ?

4

AJOUTER LES FRAIS LIÉS À L'OPÉRATION

DIFFÉRENTS TYPES

- + FRAIS DE DOSSIER OU FRAIS DE BANQUE ET INTERMÉDIATION
- + FRAIS DE GARANTIE HYPOTHECAIRE SI DOSSIER HYPO

Montant

- +/- 5 à 7% EN « LS1 », +/- 2% EN « LS2 »
- +/- 2 %

LES CONSEILS :

- Ne pas les oublier car ils sont élevés !
- Ces frais sont toujours financés par la banque : il faut le dire au client, car ce n'est pas intuitif !

DÉBAT : LES FRAIS D'UN DOSSIER DE RAC SONT-ILS TROP ÉLEVÉS ?

- Quid des autres frais des professionnels de l'immobilier ? (Agent immobilier / diagnostiqueurs / notaires / banques / assureurs)
- Quid des professionnels de la santé ? Ou des commerçants ? D'Uber Eats ?
- A prendre en compte : le plus important pour un client est la réponse à son besoin !

LES BASES : AVEC OU SANS GARANTIE ?

LA DIFFÉRENCE ENTRE LES DEUX
LES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES DEUX
PETIT EXERCICE

Paris

12/02/2024



LES BASES : UN RAC AVEC OU SANS GARANTIE HYPOTHÉCAIRE ? 1/2

COMPARAISON DES DEUX MONTAGES SUR UN DOSSIER AVEC 50,000€ DE BESOIN CLIENT (50,000€ D'IMMO)

LE RAC DE « SANS GARANTIE »

- Frais : (5 à 7%) = 2 500 €
- Montant estimé : 52 500€
- Pas d'intérêt de connaître la valeur immo et pas de passage d'un expert
- Durée : 3 à 5 semaines
- Moins « invasif » car pas de rachat immobilier
- Offre reçue par mail, voire, signature électronique

LE RAC AVEC GARANTIE

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Si Immo < 60% du total➤ « LS1 »➤ Plusieurs BQ possibles➤ Taux entre X et Y | <ul style="list-style-type: none">➤ Si Immo > 60% du total➤ « LS2 »➤ Peu de solutions➤ Taux entre X et Y |
| <ul style="list-style-type: none">➤ Frais : (5 à 7%) = 2 500 € (pour un CRD de 50K€)➤ Montant estimé : 103 000€➤ Comparaison du besoin de financement à la valeur actuelle du bien (pas plus de 80/90%), et passage d'un expert➤ Durée : 7 à 9 semaines➤ Rachat « symbolique » de l'immobilier➤ Passage notaire obligatoire➤ Intervention parfois nécessaire d'un donateur, du conjoint etc...➤ Conjoncture actuelle : les taux immo à racheter sont excellents et il est peu logique de choisir ce montage ! | |

LES BASES : UN RAC AVEC OU SANS GARANTIE HYPOTHÉCAIRE ? 2/2

EN CE MOMENT, LE MONTAGE SANS GARANTIE EST PRÉFÉRABLE...à MOINS QUE...

- Le dossier ne soit pas faisable en sans garantie (problème d'endettement ou de reste à vivre en laissant l'immo à charge par exemple),
- L'endettement du client et le nombre des crédits détenus soit vraiment trop important : la banque risque de ne pas vouloir financer le dossier « sans garantie » (Ex : 20 crédits détenus, présence de « Rac de Rac de Rac » etc...),
- Le client ne détienne déjà un Rac hypothécaire : ici, la banque a du mal à se dire qu'elle passera finalement « derrière sa concurrente » en cas de difficultés,
- Le client ne soit sur un véritable projet, d'ancitipation (passage à la retraite), ou de trésorerie (gros travaux), et qu'il ait besoin de « lisser » son crédit.

PETIT EXERCICE SUR LE PLAN DE FINANCEMENT

Exercice :

- M. et Mme DUBOIS ont 50 ans tous les deux, sans enfant à charge
- Propriétaires d'un bien d'une valeur de 300K€, acheté il y a 10 ans, avec un CRD de 60K€ et une mensualité de 1000€
- Revenus de 5000€, et pas d'incidents bancaires ni de retards
- Ils ont 4 crédits qui sont selon eux, des crédits réalisés pour des travaux dans la maison, et d'un prêt de trésorerie :
 - 1 - Mensualité 300 € / CRD 10 000 €
 - 2 - Mensualité 200 € / CRD 4 000 €
 - 3 - Mensualité 700 € / CRD 36 000 €

- Ils ont aussi une LOA prise il y a 11 mois pour une voiture, de 200€ par mois ; l'option d'achat dans un mois est de 15000€
- Ils ont enfin 3 crédits renouvelables de 100€ par mois chacun, d'un CRD de 3000€ chacun.

➤ Quels plans de financements pouvez-vous leur proposer?

Solution Sans garantie 1 :

- Prêt 1 - 10 000 €
 - Prêt 2 - 4 000 €
 - Prêt 3 - 36 000 €
 - Ira 360 €
 - Prêt 4 - 3 000 €
 - Prêt 5 - 3 000 €
 - Prêt 6 - 3 000 €
 - LOA 15 000 €
 - Tréso 4 640 €
- BESOIN : 79 000 €**
- Frais : 3 950 €**
- TOTAL : 82 950 €**
- + 1000 € à charge**

Solution Hypo 1 :

- CRD + 79 000 €
 - Immo 60 600 €
 - Frais BQ : 6 980 €
 - Frais GAR : 2 931 €
- TOTAL 149 511 €**

Solutions Sans garantie 2 :

- Prêt 1 - 10 000 €
 - Prêt 2 - 4 000 €
 - Prêt 3 - 36 000 €
 - Ira 360 €
 - Prêt 4 - 3 000 €
 - Prêt 5 - 3 000 €
 - Prêt 6 - 3 000 €
 - Tréso 4 640 €
- BESOIN : 64 000 €**
- Frais : 3 200 €**
- TOTAL : 67200 €**
- + 250 € à charge**
- + 1000 € à charge**

Solution Hypo 2 :

- CRD + 64 000 €
 - Immo 60 600 €
 - Frais BQ : 6 230 €
 - Frais GAR : 2 616 €
- TOTAL 133 446 €**

LES BASES : QUEL DOIT ÊTRE **LE BUT** D'UN RAC ?

LE PLUS CLASSIQUE : **SE DÉSENDETTER**

LE PLUS EN VOGUE : RÉALISER **UN PROJET**

PRODUITS ANNEXES

Paris

12/02/2024



LES BASES : LES DEUX CIBLES PRINCIPALES DU RAC !

2 TYPES DE RAC, ET DES PRODUITS ANNEXES

Le Rac de « désendettement »

| <u>Banque</u> | <u>Mensualité</u> | <u>CRD</u> |
|---------------|-------------------|-----------------|
| Cetelem | 250 € | 11 000 € |
| Sofinco | 150 € | 5 000 € |
| Cofidis | 75 € | 3 000 € |
| Sygma | 525 € | 30 000 € |
| LCL | Découvert | 1 000 € |
| Total | 1 000 € | 50 000 € |

➤ Crédit : 12 ans 4,56% 477 € 52 825 €

Caractéristiques :

- Endettement élevé nécessaire
- Pas « rentable »
- Incidents bancaires ou Rac antérieur
- Frais élevés
- Besoin d'une petite trésorerie
- 3 à 7 sem / SG ou H

« J'ai besoin de baisser mes mensualités ou de régler un retard »

Le Rac de « projet » (« rebond » au CSF)

| <u>Banque</u> | <u>Mensualité</u> | <u>CRD</u> |
|---------------|-------------------|-----------------|
| Cetelem | 250 € | 11 000 € |
| Sofinco | 150 € | 5 000 € |
| | Projet piscine | 34 000 € |
| Total | 400 € | 50 000 € |

- CM : 43 mois 5,60% 874 € 34 000 €
- Crédit : 12 ans 4,56% 467 € 51 825 €

Caractéristiques :

- Peu de crédits à racheter
- Incidents bancaires très limités
- Projet au cœur de ma motivation
- « Différenciant »
- Frais moins élevés
- 3 à 7 sem / SG ou H

« J'ai un projet et je comprends que le Rac va m'aider à (mieux) le réaliser »

Les produits « annexes et atypiques »

Produits de niches :

- Financement des divorces
- Financement de trésorerie hypothécaire
- Financement de SCPI
- Acquisitions
- Sci

Caractéristiques :

- Client ne connaît pas le produit
- Pas de solution ailleurs
- Courtier vu comme un « Expert »
- TAUX ÉLEVÉS
- FRAIS ÉLEVÉS
- TRÈS VARIABLE

« Vous n'auriez pas un produit qui permette de financer un... »

LES BASES : LES PRINCIPALES NORMES À RETENIR

CALCUL DES REVENUS ET CHARGES : COMME EN IMMO !
QUELQUES NORMES DE TAUX, DURÉE ET ENDETTEMENT

Paris

12/02/2024



LES BASES : QUELQUES NORMES **ESSENTIELLES**, ET **MAÎTRISABLES** !

1) CALCULEZ LES REVENUS RIGOUREUSEMENT, ILS SONT À L'ORIGINE DE 50% DES REFUS !

A) LES SALAIRES

- Comparez systématiquement le revenu qui figure sur l'avis d'imposition, le net fiscal de décembre n-1 et du net fiscal en cours et expliquez toute différence significative ; dans les cas classiques, prenez le cumul de décembre n-1 qui est « plus récent que l'AI » et « plus complet l'encours de l'année ».
- On prendra 100% de ce montant pour tous les revenus pérennes, c'est-à-dire Cdi, titulaire de la fonction publique, retraité etc...
- En ce qui concerne les autres contrats, les professions libérales, les statuts particuliers type intermittents/saisonniers/intérimaires, l'ancienneté (généralement 3 ans, 2 ans pour une profession médicale libérale) et la régularité des revenus, sont absolument essentielles.
- Si dans un dossier, il n'y a qu'un seul revenu et que ce n'est pas un Cdi, titulaire de la fonction publique, retraité ou Profession libérale avec ancienneté, il y a un très fort risque de refus.

| Le revenu va-t-il être pris en compte ? | Seul au dossier | Avec un co-emprunteur ayant un revenu stable | Avec un co-emprunteur sans revenu stable |
|---|--|---|--|
| Cdi période d'essai validée | OK | OK | OK |
| Cdi en période d'essai | Décaler le dossier | Décaler si ne passe pas sans ce revenu | Décaler si ne passe pas sans ce revenu |
| Primes d'un contrat en CDI > 3 ans et régulières | OK | OK | OK |
| Primes d'un contrat en CDI < 3 ans et régulières | Uniquement le fixe | Uniquement le fixe | Uniquement le fixe |
| Fonctionnaire titulaire | OK | OK | OK |
| Fonctionnaire contractuel | Consulter BO | Consulter BO | Consulter BO |
| Fonctionnaire stagiaire | NON | NON | NON |
| Cdd avec "ancienneté > 3 ans ou durée > 3 ans" | NON | OK, à 50% | NON |
| Cdd sans "ancienneté > 3 ans ou durée > 3 ans" | NON | NON | NON |
| Cdi et âge > 55 ans | OK, mais pondération à prévoir d'environ 30% / Consulter le BO | OK, mais pondération à prévoir d'environ 30% / Consulter le BO | OK, mais pondération à prévoir d'environ 30% / Consulter le BO |
| Artisans, commerçants avec 3 ans d'ancienneté et revenus stables | NON | OK | NON |
| Artisans, commerçants sans 3 ans d'ancienneté et revenus stables | NON | NON | NON |
| Profession libérale médicale avec "2 ans d'ancienneté" | OK | OK | OK |
| Profession libérale médicale sans "2 ans d'ancienneté" | NON | NON | NON |
| Profession libérale non médicale avec "3 ans d'ancienneté" | OK | OK | OK |
| Profession libérale non médicale sans "3 ans d'ancienneté" | NON | NON | NON |
| Intermittent / Saisonnier / Intérimaire avec "ancienneté > 3 ans et régularité des revenus" | NON | OK | NON |
| Intermittent / Saisonnier / Intérimaire sans "ancienneté > 3 ans ou sans régularité des revenus" | NON | NON | NON |
| Assistante maternelle | NON | Si 3 mois d'ancienneté, sans indemnités d'entretien, dans la limite de son agrément, pas en hypo | NON |
| Congé maternité | NON | Si CDI ou fonction publique avant, si pas 3ème enfant, avec attestation de reprise prochaine | NON |
| Congé parental | NON | NON | NON |
| Cumul d'emplois stables | OK, dans la limite de 208 heures en général | OK, dans la limite de 208 heures en général | OK, dans la limite de 208 heures en général |
| Cumul retraire / emploi stable | OK, mais pondération à prévoir en fonction de l'âge et de la difficulté de l'emploi | OK, mais pondération à prévoir en fonction de l'âge et de la difficulté de l'emploi | OK, mais pondération à prévoir en fonction de l'âge et de la difficulté de l'emploi |

LES BASES : QUELQUES NORMES **ESSENTIELLES, ET MAÎTRISABLES !**

(A VOTRE AVIS, QUELLES SONT LES RAISONS DE VOS REFUS ACTUELS ?)

1) CALCULEZ LES REVENUS RIGOUREUSEMENT, ILS SONT À L'ORIGINE DE 50% DES REFUS !

A) LES REVENUS

- Comparez systématiquement le revenu qui figure sur l'avis d'imposition, le net fiscal de décembre n-1 et du net fiscal en cours et expliquez toute différence significative ; dans les cas classiques, prenez le cumul de décembre n-1 qui est « plus récent que l'AI » et « plus complet l'encours de l'année ».
- On prendra 100% de ce montant pour tous les revenus pérennes, c'est-à-dire Cdi, titulaire de la fonction publique, retraité etc...
- En ce qui concerne les autres contrats, les professions libérales, les statuts particuliers type intermittents/saisonniers/intérimaires, l'ancienneté (généralement 3 ans, 2 ans pour une profession médicale libérale) et la régularité des revenus, sont absolument essentielles.
- Si dans un dossier, il n'y a qu'un seul revenu et que ce n'est pas un Cdi, titulaire de la fonction publique, retraité ou Profession libérale avec ancienneté, il y a un très fort risque de refus.

B) LES AIDES & AUTRES REVENUS

- Attention à ce que les « aides » ne dépassent pas 30% des revenus globaux du clients : si c'est le cas, la banque risque de les pondérer fictivement.

| "Autres revenus et aides" | Pris en compte ? | Conditions de prise en compte |
|-------------------------------|--|--|
| Revenus locatifs "classiques" | Oui, avec pondération d'environ 30% du brut | <ul style="list-style-type: none"> > Visibles sur les RDC > Payés à date régulière > Ancienneté d'un an minimum |
| Revenus locatifs "Airbnb" | Généralement non | <ul style="list-style-type: none"> > Bien actuellement loué > Revenus déclarés |
| APL | Oui | |
| AL | Non | |
| Allocations familiales | | <ul style="list-style-type: none"> > Document Caf à fournir > Limitation du montant (129€ pour 2, 274€ pour 3, 459 pour 4 et plus) |
| Pension alimentaire | Oui, jusqu'à un certain âge, qui varie de 14 à 16 ans en général | <ul style="list-style-type: none"> > Visible sur les RDC > Payée à date régulière > Revenus déclarés > Document attestant du caractère obligatoire de la pension |
| Complément familial | Généralement non | |
| Pension d'invalidité cat 1 | Non | |
| Pension d'invalidité cat 2 | Généralement oui, à 50% | <ul style="list-style-type: none"> > Document à fournir |
| Pension d'invalidité cat 3 | Non | |
| Allocation adulte handicapé | Non | |
| Allocation enfant handicapé | Non | |

LES BASES : QUELQUES NORMES **ESSENTIELLES**, ET **MAÎTRISABLES** !

2) COMPTEZ À CHARGE LE LOYER, LE CRÉDIT IMMOBILIER ET LES OBLIGATIONS DU CLIENT !

A) LE LOYER

- Ne pas oublier de compter le loyer à charge (avec ou sans charges selon les banques),
- Compter 100% du loyer, même s'il s'agit d'une colocation ou d'une personne qui veut emprunter seule,
- En cas de loyer fourni par l'employeur, un loyer fictif s'applique néanmoins : différentes normes existent, mais prendre 300€ est une bonne précaution.

B) LA MENSUALITÉ DE CRÉDIT IMMOBILIER

- Ne pas oublier de compter le crédit immobilier laissé à charge, avec assurance,
- En cas de présence d'un palier, prendre la mensualité la plus élevée qui va être payée par le client en fonction de la durée du Rac choisi,
- En cas de présence d'un prêt à taux variable, prévoir une augmentation de la mensualité prise en compte.

C) LES « OBLIGATIONS DU CLIENT »

- On ajoute dans les charges du client à prendre en compte, toutes les sommes « qu'il verse par obligation, ou qu'il est censé verser » : pension alimentaire même s'il ne la paye pas, autres obligations ou condamnations visibles etc...

LES BASES : QUELQUES NORMES **ESSENTIELLES, ET MAÎTRISABLES !**

3) DURÉE, ENDETTEMENT ET RAV « STANDARDS »

A) EN SANS GARANTIE

- Durée : jusqu'à 7 ans pour les dossiers inférieurs à X et jusqu'à 12 ans pour les autres (15 ans dans certains cas). Privilégiez les durées « longues » car elles génèrent du gain, et les remboursements anticipés en dessous de 10.000€ annuels sont sans frais !
- Endettement : jusqu'à 45% avec assurance ; certaines banques peuvent exiger moins dans certains cas ou permettre un peu plus parfois, mais à 45% est globalement la norme la plus importante.
- Reste à vivre : Comptez 1000€ pour une personne seule, et 200€ par personne supplémentaire.

B) En hypothécaire :

- Durée : 25 ans. Privilégiez les durées « longues » car elles génèrent du gain, et les remboursements anticipés en dessous de 10.000€ annuels sont sans frais, et le remboursement au-delà ne coûte que 1%...
- Endettement : idem.
- Reste à vivre : idem.

LES BASES : QUELQUES NORMES ESSENTIELLES, ET MAÎTRISABLES !

4) Retards, anomalies, cas spéciaux

- Commissions d'intervention
 - Découvert
 - Présence d'un Rac antérieur
 - Retard sur une dépense Canal+ ou commerce
 - Plus de possibilité de débloquer sur un CR
 - Déblocages de crédits renouvelables visibles
 - Retard régularisé sur CR ou PP
 - Retard non régularisé sur CR ou PP
 - Retard régularisé sur CI
 - Retard non régularisé sur CI
 - Retard d'impôts
 - Retard de loyer régularisé
 - Retard de loyer non régularisé
 - ATD « amendes »
 - ATD autres
 - Cession sur salaire pour pension alimentaire
 - Retard d'huissier
 - Fichage
 - Déchéance du terme
 - Client moins de 30 ans

| Locataires | Propriétaires SG | HYPO |
|--------------|------------------|--------------|
| OK | OK | OK |
| OK | OK | OK |
| A EXPLIQUER | A EXPLIQUER | A EXPLIQUER |
| POINT FAIBLE | POINT FAIBLE | POINT FAIBLE |
| OK | OK | OK |
| A EXPLIQUER | A EXPLIQUER | A EXPLIQUER |
| POINT FAIBLE | OK | OK |
| POINT GRAVE | POINT FAIBLE | OK |
| POINT FAIBLE | POINT FAIBLE | POINT FAIBLE |
| POINT FAIBLE | POINT GRAVE | POINT GRAVE |
| POINT GRAVE | POINT FAIBLE | OK |
| POINT FAIBLE | POINT FAIBLE | OK |
| POINT FAIBLE | POINT FAIBLE | OK |
| POINT GRAVE | A EXPLIQUER | A EXPLIQUER |
| POINT GRAVE | POINT GRAVE | POINT FAIBLE |
| A EXPLIQUER | A EXPLIQUER | REDHIBITOIRE |
| POINT GRAVE | POINT GRAVE | REDHIBITOIRE |
| REDHIBITOIRE | REDHIBITOIRE | REDHIBITOIRE |
| REDHIBITOIRE | REDHIBITOIRE | REDHIBITOIRE |
| POINT FAIBLE | OK | OK |

LES BASES : LES ÉLÉMENTS RÉDhibITOIREs

PERTE D'ÉNERGIE, PERTE DE TEMPS,
PERTE DE CRÉDIBILITÉ !

Paris

12/02/2024



LES BASES : LES ÉLÉMENTS RÉDhibITOIREs À DÉBUSQUER !



1 Présence excessive de jeu d'argent, voyance, ou dépenses addictives

- Leur présence met fin au dossier quasi systématiquement
- Il existe une tolérance si le jeu est Très rare en nombre sur les relevés de comptes (EX : 1 ou 2 paris sportifs dans le mois), ET Très faible en montant (Pas plus d'une dizaine d'euros dans le mois).
- Si le client est à des rejets, des retards ou des découverts, le refus est encore plus probable.

2 Comportement manifestement opaque ou beaucoup trop compliqué

- Des « dépenses de vie » sont nécessaires pour pouvoir poser une analyse sur un dossier de crédit ; si le client n'en a pas, parce qu'il retire trop d'espèces, ou fait trop de chèques, il y a un risque de refus pour opacité.
- La présence d'un compte type « nickel » ou équivalent est considéré comme douteux pour une banque de rac, voire rédhibitoire s'il s'agit d'un compte principal.
- des virements vers un compte ou depuis un compte étranger, ou des paiements en mandat cash / western union, posent également problème.
- la situation du client doit être « appréhendable facilement ».

LES BASES : LES ÉLÉMENTS RÉDhibitoires À DÉBUSQUER !

3 Déchéance du terme, fichage immobilier et autres fichages

- Si une banque a prononcé une déchéance du terme sur un crédit, ou si l'on est en présence d'un fichage immobilier, le refus est systématique
- en cas de fichage carte, chèque, ou conso, il est extrêmement peu probable de financer le dossier (propriétaire uniquement, pour un fichage récent et pas multiple, avec des raisons « justifiables » et probablement en hypothécaire...).

4 Cas d'un emprunteur voulant agir seul alors qu'il y a communauté de vie

- Personne mariée voulant intervenir seule et mariée : théoriquement possible mais uniquement en cas de séparation de biens, mais en fournissant tous les documents du conjoint quand même (pour s'assurer qu'il ne soit pas lui-même en nécessité), et sans que ça ne soit lié à un divorce...
- Personne seule voulant intervenir seule en concubinage : s'il y a des relevés de comptes communs, ou des enfants communs, ou des échanges importants sur les rdc, l'opération devra se faire à deux.

5 Dossier récemment refusé par un autre courtier, ou en cours chez un courtier

- Les intermédiaires en regroupement de crédits passent tous par les mêmes partenaires bancaires, et il est illusoire de croire qu'un dossier pourra être accepté après un refus concurrent, sauf nouvel élément profitable au dossier.

6 Divorce en cours !

PROGRAMME

Introduction
et partage sur
le Rac

Rappels
théoriques :
retour aux
bases du Rac

Préparation du
RDV et 1^{er} RDV :
définir un besoin
et statuer une
faisa

- ➡ LES CLÉS DE L'ANTICIPATION DE VOTRE RDV
- 01 QUE VEUT UN CLIENT RAC ?
- 02 VOTRE RÔLE : DÉCOUVRIR, MOTIVER, FILTRER
- 03 LES POINTS FORT DU D'UN RAC AU CSF ET AVEC VOUS
- 04 LA PREMIÈRE ANALYSE
- 05 LES PROCHAINES ÉTAPES

Paris

12/02/2024



5022Conseil@gmail.com
06.95.92.67.81

LES CLÉS DE L'ANTICIPATION DE VOTRE RDV

ACCÉLÉREZ LE PREMIER CONTACT !

ANTICIPEZ LES DOCUMENTS !



Paris

12/02/2024

LES CLÉS DU RDV : L'ACCÉLÉRER ET L'ANTICIPER !

Date du premier contact : une des clés de votre dossier !

A) Constat :

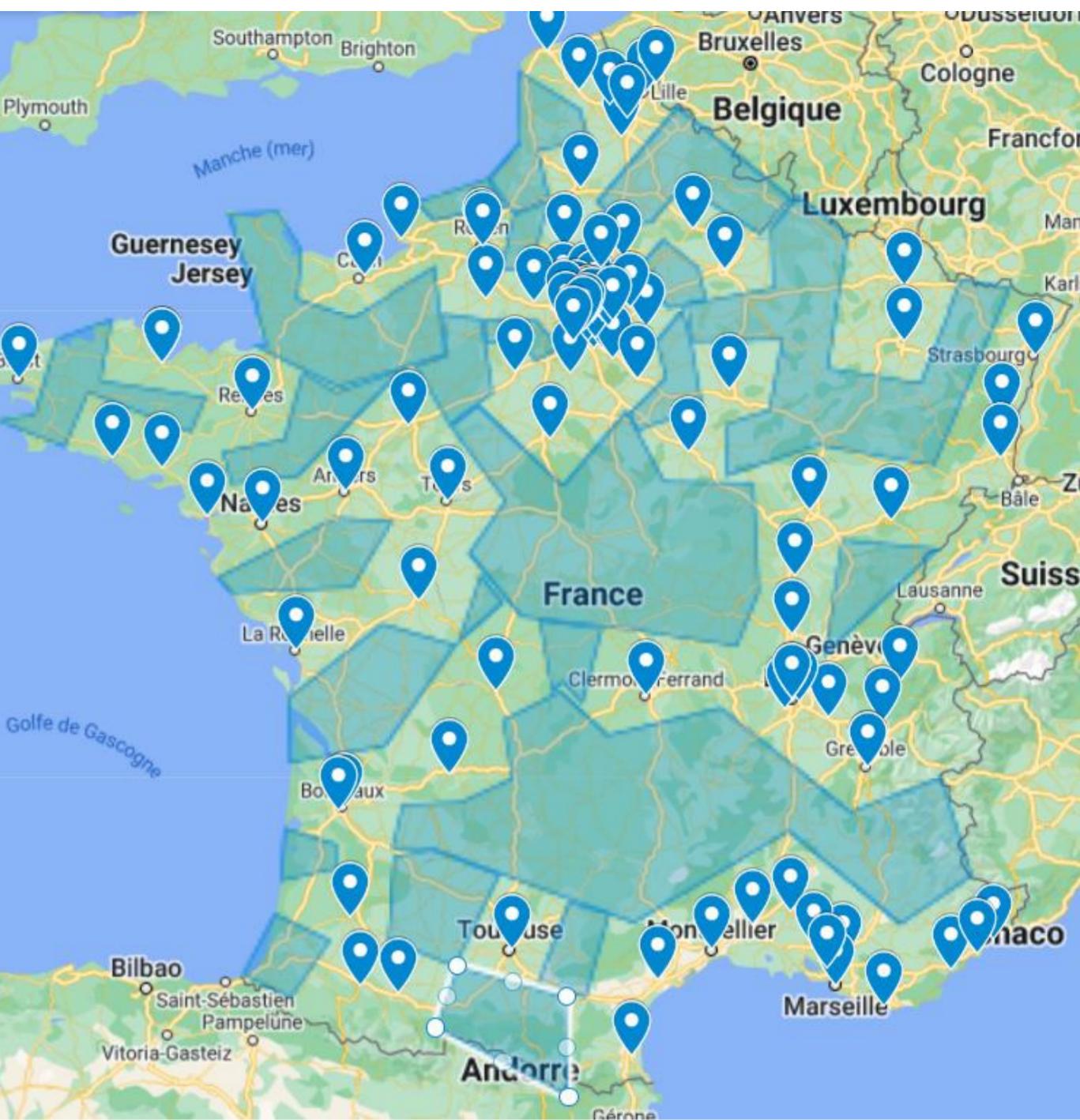
- Un client qui veut vous joindre pour du regroupement de crédits, doit d'abord « faire » une demande.
- Ce client va devoir se déplacer en agence à une date plus ou moins rapide.

B) Ce que veut mon client :

- Tester une faisabilité avec un outil ou joindre un conseiller,
- Déterminer s'il doit poursuivre.

C) Ce que je dois faire pour améliorer mon dossier :

- Rendez-votre planning le plus disponible possible,
- Ayez l'amplitude horaire la plus large possible,
- Dès connaissance du RDV (N'hésitez pas à rappeler le plus tôt possible votre client pour convenir d'un rendez-vous),
- Rassurez votre client et faites-lui comprendre ce que vous allez faire,
- Listez-lui les pièces à jour !
- Personnalisez la relation !



Réduisez vos mensualités de :

-73%

| Délai de proposition | NB de propositions | NB de déblocages | % de DEB VS TOT |
|----------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| 0 (même jour) | 679 | 68 | 39,31% |
| 1 | 607 | 47 | 27,17% |
| 2 | 225 | 26 | 15,03% |
| 3 | 157 | 8 | 4,62% |
| 4 | 112 | 12 | 6,94% |
| 5 | 51 | 2 | 1,16% |
| 6 | 33 | 3 | 1,73% |
| 7 | 29 | 2 | 1,16% |
| 8 | 18 | 0 | 0,00% |
| 9 | 18 | 1 | 0,58% |
| 10 | 8 | 0 | 0,00% |

LES CLÉS DU RDV : L'ACCÉLÉRER ET L'ANTICIPER !

La demande de pièce : incitez et personnalisez !

A) Constat :

- La liste des documents demandée sur le site est très générale
- La précision sur la forme des documents est peu claire.

B) Ce que veut mon client :

- Peut-être uniquement faire une simulation et ne pas se lancer sur un « vrai dossier »,
- Estimer son intérêt à agir avant d'agir,
- Faire le moins d'effort possible pour récupérer ses documents
- Ne fournir qu'une liste de documents.

C) Ce que je dois faire pour améliorer mon dossier :

- Appeler le plus tôt possible mon client, le motiver, et lui lister de son dossier,
- Lui envoyer une liste personnalisée,
- Lui détailler la forme des documents tels que vous allez en avoir besoin
- Lui expliquer l'analyse que vous allez porter sur son dossier, à

Pour bien préparer votre rendez-vous, munissez-vous, si possible, des documents suivants :

- [3 derniers Bulletin de Salaire](#)
- [Dernier avis d'imposition](#)
- [Carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité](#)
- [Justificatif de domicile \(facture eau, gaz, électricité, téléphone mobile\)](#)
- [Si locataire dernière quittance de loyer](#)
- [Taxe foncière](#)
- [3 derniers mois complets de tous les relevés de comptes bancaires](#)
- [Tableaux d'amortissement des crédits en cours](#)

D'autres documents pourront vous être demandés par votre conseiller.e.



Quels documents apporter lors de votre rendez-vous ?

Pour bien préparer votre rendez-vous, munissez-vous, si possible, des documents suivants :

Emprunteur et co-emprunteur

- vos pièces d'identité recto-verso
- le livret de famille complet
- vos 3 derniers bulletins de salaire + celui de décembre de l'année dernière
- vos 2 derniers avis d'imposition
- les 3 derniers mois complets des relevés originaux de tous vos comptes bancaires
- les tableaux d'amortissement des éventuels crédits que vous avez en cours
- un justificatif de domiciliation bancaire (RIB)
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois : quittance de loyer (pour les locataires) ou taxe foncière (pour les propriétaires).

1- BESOIN & FAISA : QUE VEUT UN CLIENT RAC ?

Le client exprime des souhaits, mais sans connaître les conditions, ni même avoir idée des options existantes !

Ce qu'il exprime

 **Est-ce qu'il y a une solution à mon projet ?**

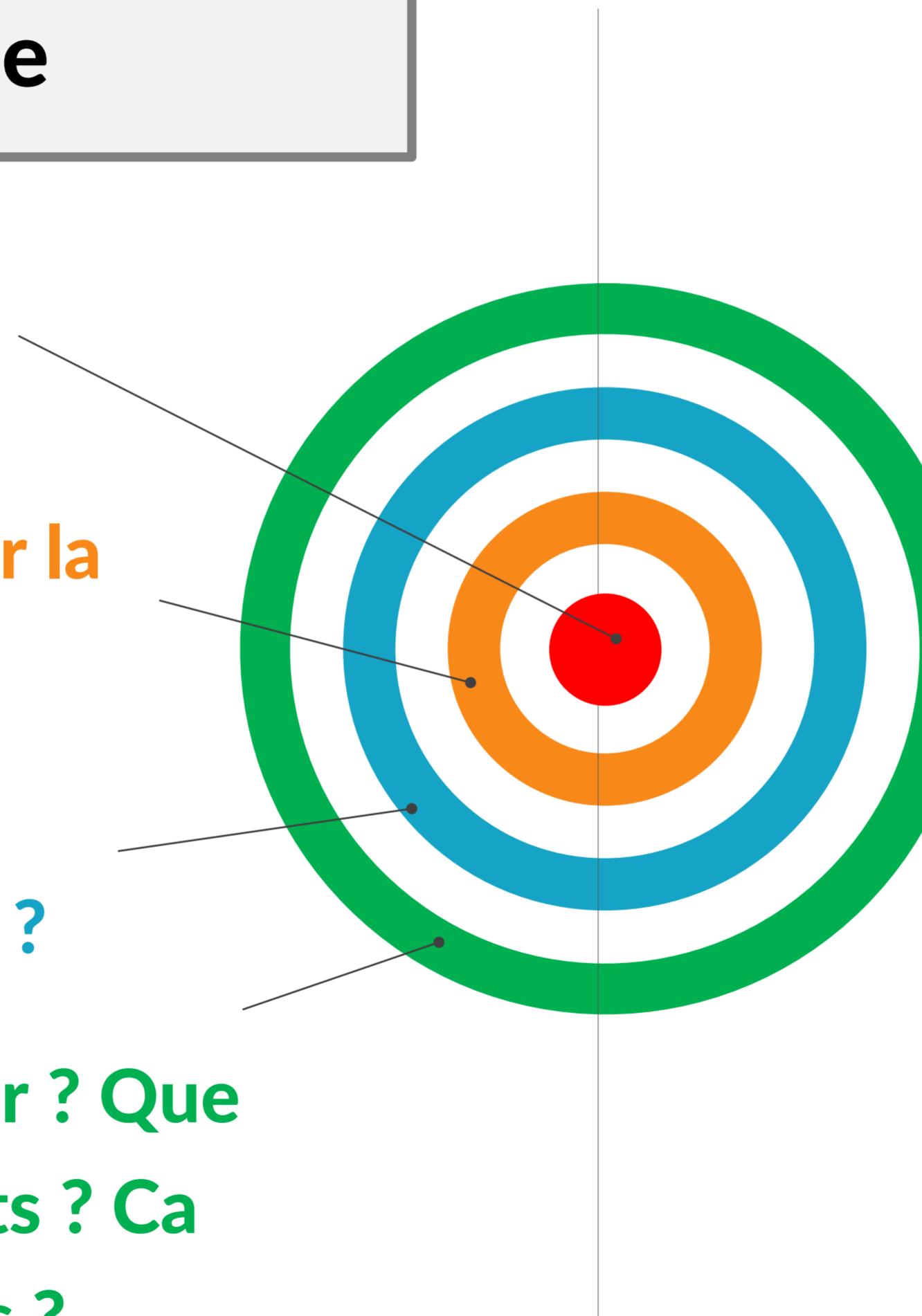
 **LE CSF peut-il me trouver la meilleure solution ?**

 **Est-ce que je peux faire confiance à ce conseiller ?**

 **Comment ça va se passer ? Que faut-il comme documents ? Ca prend combien de temps ?**

Ce qu'il n'exprime pas ou NSP

- Je suis inquiet à propos de tel élément ; je lui dis ?
- Je ne veux pas changer de banque ! Ou l'inverse !
- NSP : La possibilité d'obtenir de la tréso, les remb. anticipés...
- Je ne savais pas que le CSF pouvait faire du Rac !
- Je devrais passer par eux ou par un courtier spécialisé ?
- C'est un bon taux ce qu'il me propose ?
- A quoi il sert mon conseiller ?
- Il va être réactif ? Il va bien me guider ?
- Je ne vais peut être pas lui dire ça tout de suite...
- Il ne connaît que le process conso (rapide) ou immo (notaire) ?
- Dans combien de temps j'aurai les fonds sur mon compte ?
- Mais qui s'occupe des remboursements ?
- Je n'ai pas l'argent pour payer des frais par contre !
- Ah on peut faire une signature électronique ?

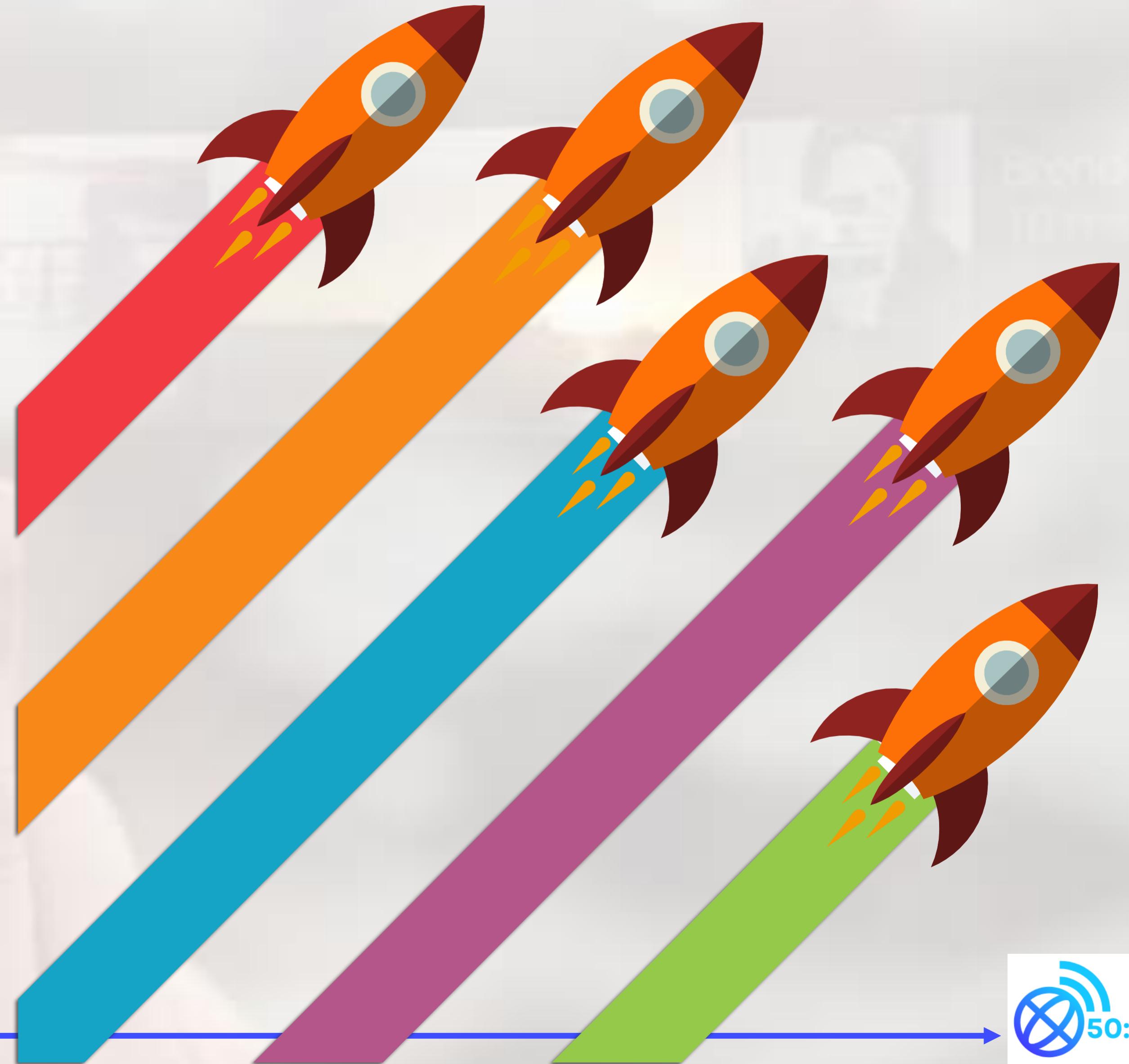


VOTRE RÔLE LORS DU RDV

DÉCOUVRIR
MOTIVER
FILTRER
PRÉPARER LA SUITE

Paris

12/02/2024



2- MON RÔLE LORS DE L'ENTRÉE EN RELATIONS : DÉCOUVRIR



Les clients ne connaissent pas le monde du Rac, et ont une « histoire » qu'il est essentiel de découvrir !

1) Un client souvent « désordonné » !

- Il va être « brouillon » sur ce qu'il voudrait car l'opération de regroupement de crédits lui est inconnue ; il ne connaît pas les termes, les durées, les normes, les banques...
- Il va être « incomplet » car il ne sait pas tout ce que cette opération permet : il va par exemple vous parler de son souhait de régler une dette, mais sans vous dire au passage qu'il souhaiterait baisser ses mensualités et obtenir de la trésorerie en plus...
- Sur un « rebond », il risque carrément d'être « muet » et de ne pas exprimer de besoin...sur ce qu'il ne connaît pas ! Il a eu un refus de prêt conso ou immo et n'a pas idée de ce qu'un Rac pourrait lui apporter.

2) Un client souvent « gêné » et « inquiet »

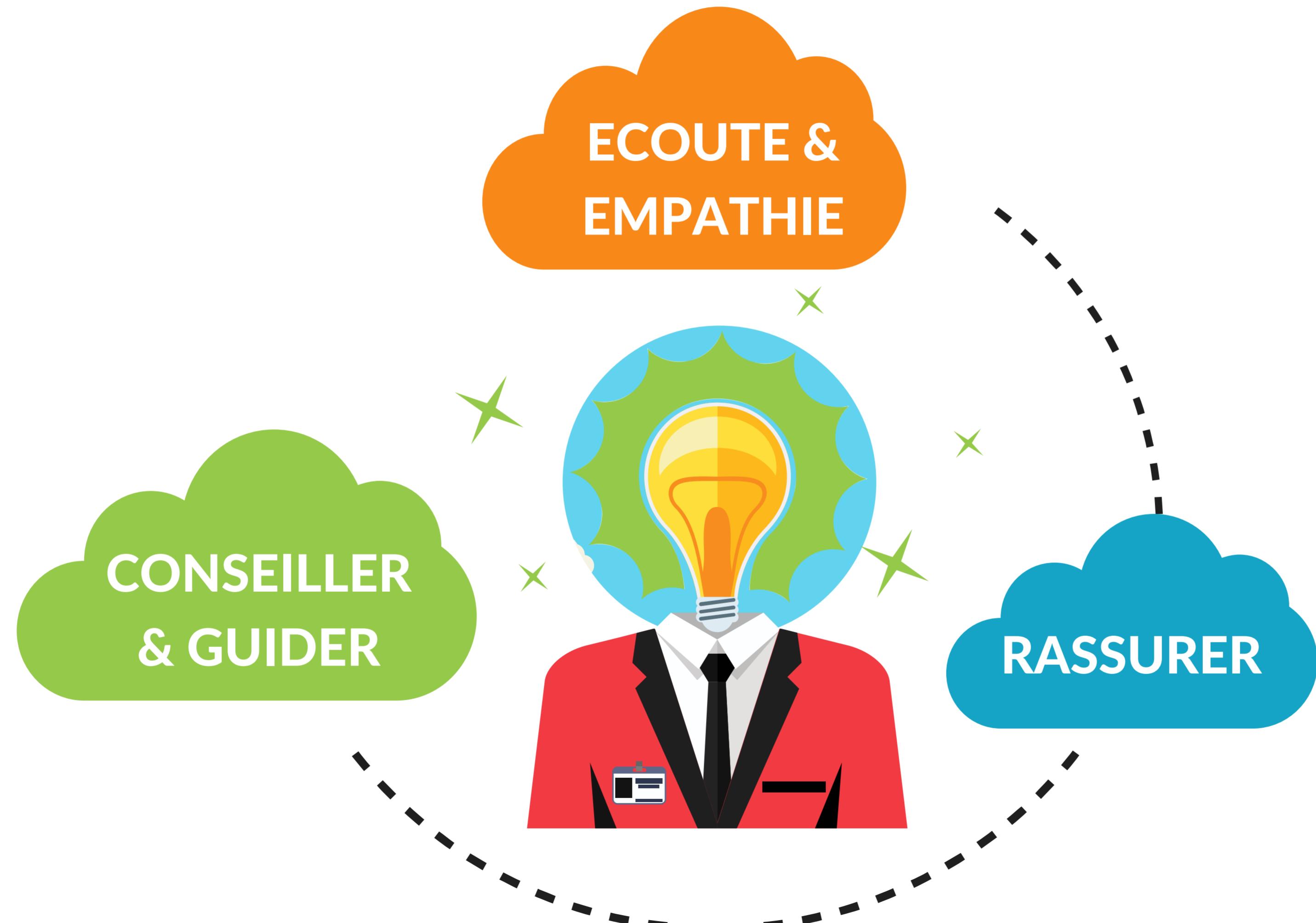
- Il se sent « un peu envahi » par les questions nécessaires à la découverte d'un Rac : on évoque sa situation familiale, ses enfants, ses habitudes de vie, sa consommation. C'est invasif !
- Il est « gêné » d'en parler à un inconnu : c'est d'autant plus difficile pour le client d'en parler librement, qu'il a le sentiment d'avoir commis des erreurs, et que ce sont ces erreurs qui sont à l'origine de la situation !
- Il est « inquiet » : il ne vous connaît pas, ne connaît pas les banques, n'est peut-être jamais passé par un courtier, ne connaît pas les durées, les taux, le process etc...

3) Un client ne sait pas ce qu'il est important de dire, et pense parfois devoir cacher des éléments

- Le client ne sait pas s'il est « grave ou pas grave » d'avoir des commissions d'intervention ou une cession sur salaire (etc...) : il est probable qu'il ne parle pas d'éléments qu'il pense sans intérêt, ou qu'il les cache sciemment. Ex : dettes famille, cartes renouvelables, cessions etc...

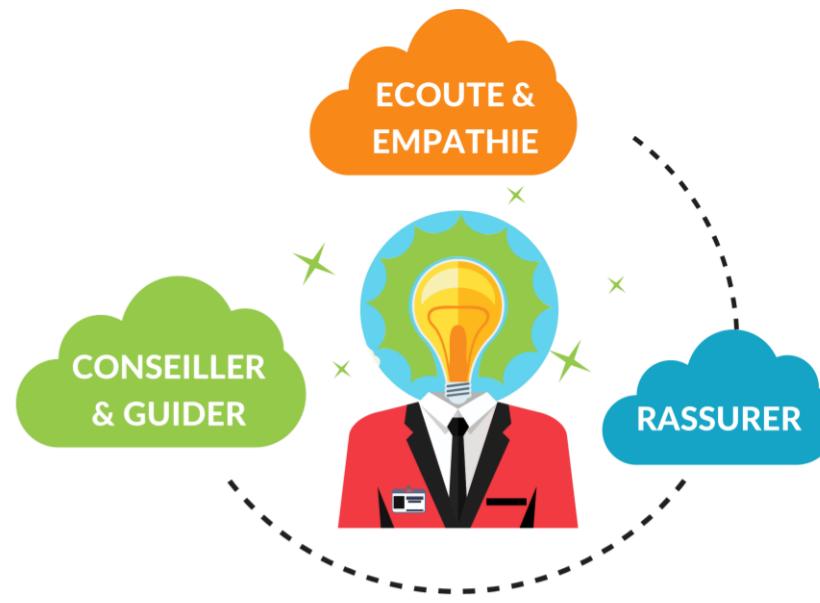
2- MON RÔLE LORS DE L'ENTRÉE EN RELATIONS : DÉCOUVRIR

Ecouter, faire preuve d'empathie, rassurer puis guider !



2- MON RÔLE LORS DE L'ENTRÉE EN RELATIONS : DÉCOUVRIR

Ecouter, faire preuve d'empathie, rassurer puis guider !



| ACTIONS ET POSTURES | APPORTS CLIENT | APPORTS DOSSIER |
|--|--|--|
| Donnez la parole au client, et écoutez-le ! | Ca le libère, et ça lui fait du bien ! | Permet de cerner ses objectifs et d'obtenir des infos. |
| Mettez vous à sa place, et relancez le ! | Confiance, sympathie, redevabilité. | Vous pouvez "chercher" ce qui vous intéresse. |
| Creusez sur les sujets "sensibles et importants" | L'incite à tout dire et être honnête. | Abandon du dossier ou son renforcement ! |
| Rassurez le client sur le fait que sa situation est finalement assez classique pour vous ! | Ne se sent pas « jugé », vous donne de la crédibilité pour la suite. | Conforte le client sur son intérêt d'agir. |
| Expliquez-lui les grandes lignes du marché du Rac. | L'informe, le rassure, augmente votre crédibilité. | Augmente sa confiance dans le choix que vous allez lui proposer ensuite. |
| Conseillez-lui de creuser ce projet avec vous, et guidez-le sur les prochaines étapes. | Se sent « secouru » et accompagné. | Vous permet de diriger l'entretien. |

2- MON RÔLE LORS DE L'ENTRÉE EN RELATIONS : DÉCOUVRIR

Interrogez le client sur son objectif et définissez un premier besoin :

A) Actions et objectifs :

- C'est une phase essentielle : le client doit EXPRIMER SON BESOIN. Cette expression est parfois "limitée", et il faut alors l'étayer, et la développer.
- C'est là qu'on donne la parole au client, qu'on s'intéresse à lui, qu'on marque de l'empathie, et qu'on creuse, qu'on gagne un maximum d'informations. On commence à créer une bulle de confidentialité avec lui.
- Les questions doivent aller dans le sens de la logique, mais il ne faut pas hésiter à creuser : si le client me dit qu'il a un découvert, je vais lui demander s'il a des incidents bancaires, et s'il en a, s'il y a une possibilité de fichage. Si par contre il dispose de pas mal d'épargne et n'a qu'un seul crédit, je ne lui poserai pas ces questions...
- C'est là aussi qu'on va chercher des informations rédhibitoires s'il y en a. Interrogez le client sur l'état de ses démarches.

B) Exemples :

- « *Et alors justement, pouvez-vous m'en dire un peu plus sur votre objectif ?* »
- « *Ok, "baisser vos mensualités", mais alors justement dans quelle situation êtes-vous actuellement, quels sont vos crédits au total ? / vous avez des incidents bancaires sur ces 3 derniers mois ? / Vous auriez besoin de trésorerie supplémentaire ?* » Etc...
- *Et vous en êtes où de ce projet ? Vous avez sollicité votre banque ? Un autre intermédiaire ?*
- *Utilisez une voix calme, et soyez rassurants : le client doit sentir qu'il peut tout dire...même si ça révèlera peut être un cas rédhibitoire !*

C) Les questions obligatoires ou sujets que vous devez lever à ce stade :

- Avez-vous d'autres crédits ? Des cartes type pass ou autres ?
- Avez-vous un découvert ? Avez-vous eu des incidents bancaires sur ces trois derniers mois ?
- Avez-vous besoin d'une petite trésorerie complémentaire, de confort, ou un projet qu'on pourrait inclure ?

THÈME « CONNU »

COMPLEXITÉS « PROBABLE »

ANTICIPATION

Le client a un fort endettement

Il va sûrement oublier des justificatifs de CRD
Il a peut-être débloqué de nouveaux CR
On lui a peut être prêté de l'argent
Il a sûrement des incidents bancaires
Son compte en banque est compliqué

Accentuer le sujet de la complétude des documents et particulièrement des CR
Insister sur le sujet de sa situation actuelle, se mettre en situation de découverte de ses RDC...

Le client est peu endetté mais a des difficultés bancaires

Risque de jeu
Risque de dépenses excessives
Risque de "découvrir" un sujet caché

Questions à creuser, essayer de faire se répéter le client, voire de le piéger un peu...

Le client est âgé

Peu de compétence informatique
Sujet de l'assurance prépondérant

Question du "comment allez vous m'envoyer votre dossier essentielle", tout comme son état de santé général.

Le client est jeune

Probabilité augmentée que le client change d'avis ou qu'il double son dossier
Risque de ne pas comprendre certains documents
A probablement un compte dans une BQ en ligne

Mise en garde sur le sujet de la concurrence. Explications concrètes sur les « mots compliqués », comptabilisation du nombre de RDC.

Le client annonce un loyer très faible

Risque de colocation
Risque de concubinage non évoquée
Risque d'un calcul avec aides déjà déduites

Interrogation sur la répartition avec/hors charge, montant exact etc...

Le client est divorcé et remarié

Risque de ne pas fournir sa convention de divorce
Multiplicité des comptes en banque
Question de la pension et de la répartition des enfants

Insistance sur ces questions et sur l'intérêt de fournir ces informations. Garantie de confidentialité.

2- MON RÔLE LORS DE L'ENTRÉE EN RELATIONS : MOTIVER



Les clients ne connaissent pas bien l'apport d'un Rac, ni ses options : il faut augmenter leur intérêt d'agir !

1) Déterminez son objectif principal :

- Les premiers sujets évoqués par le client sont souvent les plus importants : s'il a parlé de « baisser ses mensualités », c'est différent de « combler mon découvert », ou « obtenir de la trésorerie » : son objectif principal n'est pas le même, et c'est essentiel de savoir que c'est à ce besoin qu'il faudra répondre !
 - Si le client vient pour la réalisation d'un projet, le cœur de la vente seront les conditions d'obtention, la date du virement etc...
 - Si le client vient pour baisser ses mensualités, son moteur sera les modalités de remboursement de ses crédits, sa nouvelle mensualité, son gain etc...

2) Etayez au maximum son objectif pour augmenter son intérêt de vous répondre et d'agir :

- Evoquez les options auxquelles il n'a pas pensé : obtenir de la trésorerie en plus, partir sur une durée longue pour réduire ensuite la durée, changer ou ne pas changer de banque etc...
- « Détaillez » des sujets principaux en plusieurs blocs pour rappeler au client ce que ça va lui apporter, exemple, sur la trésorerie :
 - Ne pas dire « on ajoute 12.000€ de trésorerie au rachat de vos crédits »
 - Dire : « en plus du rachat de vos crédits, cette solution va 1) rembourser votre découvert, 2) permettre de rembourser votre sœur, 3), mettre le compte au propre, 4) vous permettre d'acheter la petite voiture dont vous m'avez parlé, 5), mettre fin aux frais bancaires que j'ai estimé à X euros par mois... »

3- TOUS LES POINTS FORTS D'UN RAC AVEC LE CSF ET VOUS !

Il faut évoquer avec le client, dès le début de l'opération, tous les avantages et toutes les options de cette opération : ils sont nombreux !

A) Les arguments d'un projet de Rac :

- 1 CRÉE UN GAIN SUR ÉCHÉANCE, QUI PEUT ÊTRE TRÈS IMPORTANT !
- 2 RÈGLE UNE DETTE FISCALE, D'HUISSIER, OU DE FAMILLE
- 3 COMBLE UN DÉCOUVERT
- 4 MET FIN AUX FRAIS BANCAIRES
- 5 PERMET D'ÊTRE MOINS STRESSÉ EN FIN DE MOIS
- 6 FINANCE UN PROJET PRÉVU OU PRÉVISIBLE
- 7 PERMET DE SE (RE)FAIRE PLAISIR, OU DE FAIRE PLAISIR
- 8 M'AUTORISE À RESTER DANS MA BANQUE, OU À EN CHANGER
- 9 M'INCITE À ÉPARGNER POUR DES REMBOURSEMENTS ANTICIPÉS
- 10 INCLUT LES FRAIS DANS L'OPÉRATION
- 11 PEUT SE METTRE EN PLACE EN ENVOYANT DES DOCS PAR MAIL
- 12 L'OFFRE PEUT SE SIGNER ÉLECTRONIQUEMENT
- 13 LA BANQUE VA S'OCCUPER ELLE MÊME DES REMBOURSEMENTS

B) Les avantages de passer par le CSF en Rac :

- 1 C'EST UNE ASSOCIATION À BUT NON LUCRATIF
- 2 ILS ONT DES VALEURS MOINS AGRESSIVES QUE LES AUTRES COURTIERS
- 3 J'AI ACCÈS À UN CONSEILLER DE PROXIMITÉ
- 4 LES CONSEILLERS DU CSF SONT TOUS EN FRANCE
- 5 CETTE SOCIÉTÉ ME GARANTIT UN TRAITEMENT CONFIDENTIEL ET "PRO"
- 6 ILS SAURONT (OU ONT SU) ME GUIDER DANS D'AUTRES PROJETS
- 7 ILS TRAVAILLENT AVEC TOUS LES PARTENAIRES RAC
- 8 ILS NE PRENNENT PAS FORCÉMENT D'HONORAIRES, CA SERA MOINS CHER
- 9 ILS ONT UNE ASSURANCE INTERNE À ME PROPOSER

C) Les avantages de « tomber sur vous » :

- 1 VOUS ALLEZ LE GUIDER VERS LA MEILLEURE SOLUTION DISPONIBLE
- 2 VOUS ALLEZ ANNONCER ET TENIR DES DÉLAIS
- 3 VOUS ALLEZ ANNONCER ET TENIR UNE LISTE DE DOCUMENTS
- 4 VOUS ALLEZ PASSER LA MAIN AU B-O EFFICACEMENT

4- LA PREMIÈRE ANALYSE : SOYEZ MÉTHODIQUES !

Avoir une trame de découverte est incontournable !

Attention ici, trop de conseillers sont désorganisés sur la phase de découverte, et ce faisant, ils ne prennent pas en compte des éléments qui seraient essentiels pour le client, ratent des données qui peuvent modifier la solution visée, voire la rendre impossible, et globalement, ne donnent pas les gages de confiance et de crédibilité essentiels !

4- LA PREMIÈRE ANALYSE : SOYEZ MÉTHODIQUES !

La découverte, phase par phase

➤ L'état civil :

A) Actions et objectifs :

- Ici commence la découverte, et la question de la situation familiale du client est essentielle : a-t-il un co-emprunteur, des enfants, des pensions, son âge a-t-il de l'importance etc... Il faut « rebondir » sur les éléments qui posent question, et rassurer le client si le sujet ne pose pas de problème.
- Soyez assertifs pour ce que vous savez déjà : il est pénible de devoir répéter des informations qu'on a déjà transmises !

B) Exemples :

- [*Sur ce que vous savez déjà*] : *Alors je vois que vous êtes célibataire, vous avez 32 ans, et vous vous appelez Henri Machenaud c'est bien ça ?*
- *Ex : « Vous m'avez dit être célibataire et avoir deux enfants à charge, c'est-à-dire...vous êtes divorcé ? »... / Ah très bien*
- *Ex : 59 ans ? Vous êtes toujours en poste ? Bon ok je vous demande ça car la banque va sûrement pondérer quelque peu votre revenu pour anticiper un passage à la retraite, mais rassurez-vous c'est un cas classique.*

C) Les questions obligatoires ou sujets que vous devez lever à ce stade :

- Le client peut-il intervenir seul ou doit-il faire intervenir une autre personne ?
- Sujet de l'âge : le rassurer sur le fait que son âge élevé ne soit pas un problème, ou qu'on a bien anticipé le passage à la retraite,
- La composition du foyer est claire, et on sait qui est à charge ou ne l'est pas,
- On sait si le client est français, membre de l'UE, ou hors UE.

4- LA PREMIÈRE ANALYSE : SOYEZ MÉTHODIQUES !

➤ L'habitation :

A) Actions et objectifs :

- La question du logement impliquera également la question des crédits si le client est propriétaire, et du fait qu'il soit à jour s'il est locataire,
- Distinguez le loyer hors et avec charges pour un locataire,
- Expliquez le fonctionnement du loyer fictif.

B) Exemples :

- Vous êtes locataire c'est bien ça ? Quel est le montant de votre loyer ? Avec ou sans charges ? Je vous demande ça car certaines banques calculent l'endettement sans les charges, et dans votre cas, je vois que c'est important ! [Implique que vous êtes expert / malin, et que la solution que vous allez lui proposer va sûrement être la bonne]. Vous êtes à jour de votre loyer ? Vous le payez bien chaque mois à la même date ?
 - Super, excellent point ! [motivation du client, empathie].
 - Un retard de combien ? D'un seul mois ? Bon, c'est un point assez négatif, mais rassurez-vous certaines banques peuvent quand même intervenir, on va continuer la découverte de votre situation. [vous continuez à motiver le client, vous montrez que vous êtes combatifs, vous le mettez dans une position de demandeur].

C) Les questions obligatoires ou sujets que vous devez lever à ce stade :

- Le loyer / le crédit immobilier est-il à jour et payé à bonne date ?
- Quel est le distinguo entre avec et hors charges
- A-t-il déduit des aides du loyer ? Si oui lesquelles ?

4- LA PREMIÈRE ANALYSE : SOYEZ MÉTHODIQUES !

➤ Les relevés de compte, la situation bancaire :

A) Actions et objectifs :

- Cette phase va faire « redite » avec la première partie de la découverte, mais c'est ici que vous allez devoir identifier les spécificités que vous retrouverez ensuite sur les relevés de comptes quand vous les recevrez !
- Certains éléments sont logiques : s'il y a un découvert, il y a peut-être des frais, des rejets, des déblocages de fonds, des aides d'un proche ou un nouveau crédit.
- Certains se font « à l'instinct », mais souvent, on tombe dessus ! Il faut « tenter » !
- Interrogez le client sur la tenue et le nombre de ses relevés de comptes.

B) Exemples :

- « *Bon donc vous m'avez dit avoir 7 crédits hein, et un petit découvert c'est bien ça ? Vous avez combien de compte en banque ? Des comptes en lignes aussi ? Je vous demande ça car la banque qu'on va interroger va nous demander que vous fournissiez vos 3 derniers mois de tous vos comptes, et je vais devoir entre autres, pointer vos crédits, des mouvements de compte à compte, ou des opérations qui sortent de l'ordinaire.* »
- « *Vous utilisez beaucoup les chèques par exemple ? Vous avez fait beaucoup de retraits ces derniers mois ?* »

C) Les questions obligatoires ou sujets que vous devez lever à ce stade :

- Des incidents doivent-ils être pris en compte pour votre faisabilité ?
- Combien de comptes le client a-t-il et doit-on s'attendre à des spécificités ?
- Y a-t-il des déblocages ?

4- LA PREMIÈRE ANALYSE : SOYEZ MÉTHODIQUES !

➤ Présentation de la solution :

A) Actions et objectifs :

- Mettre le client en attente [prestige], et établir avec votre matrice une solution globale avec un taux assez précis [le client a besoin de ça, et en est redevable],
- Reprenez le plan de financement estimatif poste par poste, et la solution que vous devriez avoir. Interrogez le client sur sa motivation, et insistez sur les points forts et options.

B) Exemples :

- *Bien, je vous remercie d'avoir patienté, alors je peux vous confirmer qu'on va avoir une solution sur votre dossier ; on part donc sur le remboursement de vos 4 crédits, le remboursement du découvert de 2000 €, la trésorerie supplémentaire de 3 000 et la prise en charge de tous les frais liés à l'opération ; en première solution j'arrive à une mensualité d'environ X sur Y durée, soit un gain de Z par rapport à votre situation. Qu'en pensez-vous ?*

C) Les questions obligatoires ou sujets que vous devez lever à ce stade :

- Le client est-il intéressé par cette solution ? A-t-il besoin qu'on retravaille le plan de financement ?
- Lors de cette phase, on doit insister sur la confiance réciproque, et les démarches éventuellement en cours du client chez un autre courtier : vous allez bosser pour lui, mais il ne doit pas vous faire bosser pour rien.
- Si la question des frais se pose, il est essentiel de rappeler :
 - Que vous faites partie des moins chers du marché
 - Que les frais sont inclus
 - Que vous allez spécifiquement trouver la solution la moins chère pour lui

5- FIXEZ LES PROCHAINES ÉTAPES



Une fois la solution tracée, les délais et la récupération des documents complémentaires sont tout autant essentiels !

1) Anticipez ce qui peut l'être !

- Vous SAVEZ que des « sous thèmes » sont liés à des sujets principaux, et POUVEZ/DEVEZ LES ANTICIPER !

2) Fixez des délais « intermédiaires » et d'un délai final

- Les délais intermédiaires motivent le client à agir pour faire évoluer sa situation, et forment un « contrat » avec vous.
- Le délai estimatif final est nécessaire pour que le client se projette dans la réalisation de son projet, et vous incite vous et le BO à tenir cette date.
- Un délai implique un « contrat », et donc, repousse la question de la concurrence ; attention, si ce contrat est rompu, la concurrence reprendra la main sans que vous ne soyez au courant !

3) Expliquez les documents, et soyez précis !

➤ A) Commentaires sur la liste des documents :

- Il semble normal au client de fournir certains documents (Cni, relevés de comptes, bulletins de salaires, CRD etc...),
- Il lui semble moins important d'en fournir certains qui ne « lui parlent pas » :
 - Taxes foncières et attestation de propriété : « C'est pareil »,
 - Relevé de compte sans d'activité,
 - Crédits qu'il ne veut pas racheter etc...
- Il est souvent réticent à en fournir certains :
 - Jugement de divorce,
 - Justificatif de dettes huissier etc...
- Il ne sait même pas ce qu'on lui demande : Bordereau de situation fiscale, ou acronymes type « AI » etc...

5- FIXEZ LES PROCHAINES ÉTAPES



Une fois la solution tracée, l'anticipation, les délais et la récupération des documents sont tout autant essentiels !

B) Insistez sur le fait qu'il doit vous envoyer TOUS les documents en même temps pour gagner du temps :

- Précisez qu'on attend par exemple « tous ses relevés de comptes », pour permettre notamment de voir « où va et d'où viennent vos virements ». Pensez aux comptes des enfants et aux comptes épargne,
- Permettez juste peut-être de mettre en attente des documents mineurs pour l'étude, dès lors qu'il vous en a détaillé le contenu.

C) Insistez sur le fait qu'il doit vous envoyer les « documents les plus à jour possible » :

- Dites exactement les mois des RDC que vous souhaitez en fonction de la date du jour,
- Dites que vous attendez le dernier relevé disponible de crédit renouvelable,
- Demandez ses derniers BS reçus, et n'ouvrez pas la porte à « n'importe quel BS ».

D) Précisez certains documents, pour qu'il vous envoie ce que vous voulez :

- Pas besoin des offres de prêts des prêts consommation ou des CR : seuls des TAMO ou des relevés à jour suffisent,
- On veut l'Avis d'imposition et pas la déclaration de revenus,
- On veut le jugement de divorce ET la convention de divorce « complets »,
- On veut des relevés de comptes avec soldes intermédiaires et pas d'historiques internet !

E) Mettez le client sous pression à ce stade : c'est SON job dans cette opération.

F) Mettez le client en situation, c'est souvent révélateur de ses intentions !

- Vous pouvez les télécharger depuis votre compte internet ce document ?
- Comment et quand allez-vous pouvoir m'envoyer les documents ?

BESOIN & FAISA : EXERCICES SUR LA DÉCOUVERTE ET L'ANTICIPATION

Quels sont vos premiers sentiments sur la faisabilité de ces dossiers...et quels sont les éléments essentiels à cadrer au plus vite ?

DOSSIER MANCEAU :

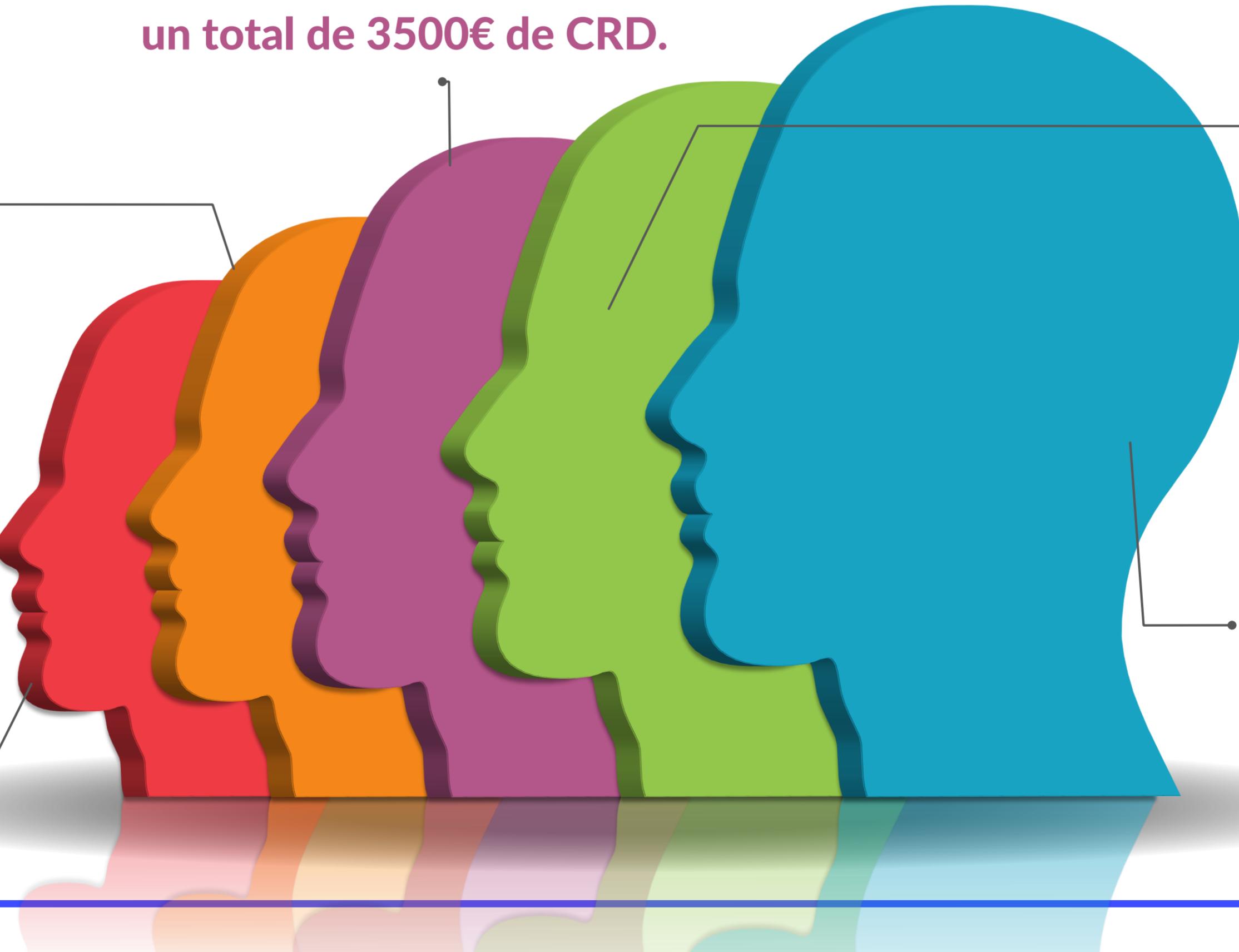
- 40 ans tous les deux, deux enfants à charge
- Locataires depuis 5 ans, avec un loyer de 1 000 €
- Revenus à deux 3 000 €
- Détiennent 6 crédits pour un total de 1 200 € et 50 000 € de CRD
- Souhaitent 6 000 € de trésorerie
- - A jour de leurs prélèvements

DOSSIER DUPEYRON :

- 27 ans tous les deux, pas d'enfant
- Locataires depuis 4 mois, avec un loyer de 600 €
- Revenus à deux 6 000 €
- Détiennent 2 crédits conso de 200 € pour un total de 10 000 € et une LOA prise à noël pour la voiture de Madame à 200 € par mois
- Ne souhaitent pas particulièrement de trésorerie
- A jour de leurs prélèvements

DOSSIER KYLIAN PEYREHORADE :-

- 26 ans, célibataire, locataire à Paris depuis 1 an
- Fonctionnaire à 1600 € mensuels
- Détient 1 prêt étudiant pour un CRD de 10 000 €, un prêt Auto pour un CRD de 15 000€, et deux renouvelables pour un total de 3500€ de CRD.



DOSSIER SCHMEICHEL :

- 42 ans, mariés, 1 enfant
- Logés par l'employeur
- Revenus de 4 000 €/mois
- Ont 4 crédits soit 1000€/mois et 30K€ de CRD
- Plusieurs retards de crédits annoncés, présence de déblocages de CR
- Souhaitent 30 000 € en +

DOSSIER WEAH :

- 36 ans, célibataire, 2 enfants à charge, logé famille
- Fonctionnaire à 2500 €/mois
- Un prêt immobilier et 6 conso pour 40K€ de CRD.
- Souhaite lisser ses crédits consommation sur la durée la plus longue.

BESOINS ET FAISA : PREMIERS EXERCICES SIMPLES

Faisable ? Pas faisable ? A quels éléments dois-je m'attendre et comment les anticiper ?

Monsieur et Madame DUPEYRON :

- - 27 ans tous les deux, pas d'enfant
- - Locataires depuis 1 an, avec un loyer de 600 €
- - Revenus à deux 6 000 €
- - Détiennent 2 crédits de 200 € pour un total de 10 000 € et une LOA prise à noël pour la voiture de Madame à 200 € par mois
- - Ne souhaitent pas particulièrement de trésorerie
- - A jour de leurs prélèvements

➡ **Problème de ciblage du client : la situation est à creuser fortement avant de commencer !**

- Est-ce un client qui vient pour du désendettement ? A priori non...
- Est-ce un client qui vient pour un projet ? Si oui, lequel, car il n'y a pas de trésorerie souhaitée
- C'est typiquement un client qui va « lâcher » parce qu'il ne trouvera pas d'intérêt à ce que vous lui proposerez.

Monsieur et Madame MANCEAU :

- - 40 ans tous les deux, deux enfants à charge
- - Locataires depuis 5 ans, avec un loyer de 1 000 €
- - Revenus à deux 3 000 €
- - Détiennent 6 crédits pour un total de 1 200 € et 50 000 € de CRD
- - Souhaitent 6 000 € de trésorerie
- - A jour de leurs prélèvements

➡ **Dossier non finançable : 33% d'endettement rien qu'avec le loyer...ce qui ne laisse que 350€ pour le Rac**

- **Dossier à envisager en crédit conso pur**

LES BASES : PREMIERS EXERCICES SIMPLES

Monsieur DUPUIS :

- 26 ans, célibataire
 - Locataire à Paris depuis 1 an
 - Titulaire fonction publique à 1600 € mensuels
 - Détient 1 prêt étudiant pour un CRD de 10 000 €, un prêt Auto pour un CRD de 15 000€, et a fait deux crédits renouvelables pour un total de 3500€ en 2023.
- ➡ Le loyer du client risque d'être rédhibitoire à lui seul ; même s'il est en colocation, on prendra 100% du loyer ; endettement récent et rapide à commenter.

Monsieur et Madame SCHMEICHEL :

- 42 ans, mariés, 1 enfant à charge
 - Logés par l'employeur
 - Revenus de 4 000 € mensuels
 - Détiennent 4 crédits pour un total de 1 000€ de mensualités et 30 000€ de CRD
 - Plusieurs retards de crédits annoncés, présence de déblocages de crédits renouvelables
 - Souhaitent 30 000 € de trésorerie
- ➡ Grosse interrogation sur le comportement du client à prévoir : comment avec 3 000 € de RAV, ils ont des difficultés de remboursements et des déblocages importants ? Sans explication plausible, le dossier risque d'être tendu. La trésorerie pourra être obtenue en fonction des explications sur la situation bancaire. Probablement nécessaire de baisser la trésorerie demandée à l'entrée du dossier.

LES BASES : PREMIERS EXERCICES SIMPLES

Monsieur WEAH :

- 36 ans, célibataire, 2 enfants à charge
 - Logé tiers
 - Titulaire fonction publique à 2 500 € par mois
 - Détient un prêt immobilier et a 6 crédits pour un total de 40 000 € de CRD
 - Souhaite lisser ses crédits consommation sur la durée la plus longue
- ➡ Le schéma « célibataire avec enfant » pose question, ainsi que le statut de « logé tiers » ; le montage même du Rac va être influencé par la réponse à ces questions préalables.

Madame JACQUOT :

- 71 ans, veuve
 - Propriétaire acquittée
 - Retraire de 3 000 € mensuels
 - Détient 6 crédits renouvelables pour un total de 600 € de mensualités et 6 000 € de CRD + un autre crédit de 700 € pour un CRD de 30 000 €
 - A jour de ses crédits
 - Souhaite 20 000 € de trésorerie
- ➡ L'âge ne sera pas un problème, mais la question se pose sur le Rac antérieur de la cliente et la reprise de ses crédits : de quand date le Rac, et quand et pourquoi ont été pris les renouvelables ? L'objet de la trésorerie va être déterminant ; là encore, il sera judicieux de baisser le montant de la trésorerie souhaitée.

PROGRAMME

Introduction
et partage sur
le Rac

Rappels
théoriques :
retour aux
bases du Rac

Préparation du
RDV et 1^{er} RDV :
définir un besoin
et statuer une
faisa

Analyser,
anticiper et
présenter un
dossier Rac

- 1 ANOMALIES DIVERSES SUR LES DOCUMENTS
- 2 LES VÉRIFICATIONS ESSENTIELLES
- 3 AMÉLIORER SA PRÉSENTATION DU DOSSIER

Paris

12/02/2024



5022Conseil@gmail.com
06.95.92.67.81



1- ANALYSE & PRÉSENTATION : EXERCICES PRÉLIMINAIRES SUR LES ANOMALIES

Après l'entrée en relations, qui aura commencé *à l'oral*, une première faisabilité du dossier, la question de la récupération des documents nécessaires destinés à en apporter la preuve, et leur analyse vont être déterminants pour la suite !



1- ANALYSE & PRÉSENTATION : EXERCICES PRÉLIMINAIRES SUR LES ANOMALIES

Quels éléments anormaux, ou « à commenter » détectez-vous sur les documents suivants ?

- A) Document d'identité : le document est trop peu lisible, incomplet, ou pas en cours de validité.
- B) Jugement de divorce / Convention : le document est incomplet alors qu'il contient des éléments essentiels.
- C) Justificatif de domicile, quittance de loyer : un retard figure sur le document et va « plomber le dossier dès le départ ».
- D) Bulletins de salaires : trace d'un CDD, préavis de départ, cession sur salaire pour un crédit ou une pension, acomptes, présence de primes etc...
- E) Avis d'imposition : frais réels abusifs, non correspondance de la situation déclarée, enfants à charge, pensions « fictives ».
- F) Relevés de comptes : rejets divers, comportement compulsif, opérations non compréhensibles, opacité, balance bancaire.
- G) Crédits : blocage des renouvelables, paliers.

2- ANALYSE & PRÉSENTATION : LES VÉRIFICATIONS ESSENTIELLES

1) Document d'identité :

➤ Vérifier la date de validité de la CNI ou du PSP (Permis non valide) :

- Si aucun des documents n'est en cours de validité initiez le dossier mais prévenir le client qu'une CNI ou un PSP en cours de validité sera obligatoire au moment du déblocage, et vérifiez qu'il en a fait la demande,
- Vérifiez que le document est parfaitement lisible, ou le réclamer,
- Vérifiez que le document n'est pas coupé, ou le réclamer.

➤ Pour un client étranger hors UE :

- Demandez la carte de résident ou de séjour en cours de validité ; si elle ne l'est pas, demandez un renouvellement avant d'initier le dossier.

- Evaluatez la notion « de risque de départ » d'un emprunteur seul ayant une carte de résident, car c'est un élément essentiel pour la banque (Locataire ou propriétaire, enfants à charge ou non, emploi stable ou passage à la retraite imminent etc...) ; un emprunteur seul avec une carte de séjour ne sera pas accepté.

➤ Vérifiez la cohérence de l'adresse figurant sur le document, avec les autres adresses visibles au dossier ; si le document est récent, apportez une explication dans la NDS.

2- ANALYSE & PRÉSENTATION : LES VÉRIFICATIONS ESSENTIELLES

2) Livret de famille

- Y a-t-il toutes les pages liées aux enfants, c'est-à-dire la page incluant le premier enfant « vierge » ? (Sinon, à demander).
 - Croisez l'information sur le nombre d'enfants avec l'AI, et le nombre d'enfants déclarés pour la CAF ; en cas de différence, expliquez.
 - Adaptez les revenus à prendre en compte en fonction de leurs âges et s'ils sont à charge :
 - Alertes :
 - Si client emprunte seul, fournir les documents adéquats liés à la séparation et à la garde des enfants (Jugement de divorce, jugement du JAF, accord écrit entre les ex-concubins),
 - Vérifiez l'existence d'une éventuelle pension.

3) Justificatif de domicile :

- Le document est-il daté de moins de 3 mois ? (Sinon, à demander)
 - Vérifiez la cohérence de l'adresse figurant sur le document, avec les autres adresses visibles au dossier ; apportez une explication dans la NDS,
 - Vérifiez qu'il n'y a pas un retard sur le document, et idéalement, demandez un autre justificatif de domicile à jour.
- Si le client est logé famille ou tiers fournir une attestation d'hébergement du logeur + sa CNI + quittance à jour ou attestation de propriété :
 - Interprétez le lien entre le client et le logeur,
 - Soyez attentif au loyer fictif.

2- ANALYSE & PRÉSENTATION : LES VÉRIFICATIONS ESSENTIELLES

4) Taxes foncières :

➤ **Le document est-il le dernier disponible ? (Sinon, à demander)**

- Vérifiez que les personnes « propriétaires » soient bien les personnes intervenant dans le Rac, ou en tirez les conséquences, et expliquez dans la NDS.
- Vérifiez la cohérence de l'adresse figurant sur le document, avec les autres adresses visibles au dossier ; si des adresses sont différentes, c'est qu'il y a plusieurs logements, ou un déménagement, une revente, une séparation...tirez-en les conséquences, et apportez une explication dans la NDS.

5) Titre de propriété / Attestation de propriété :

➤ **Pour un dossier sans garantie, ne fournir qu'une attestation de propriété, le titre est complètement inutile ; pour un dossier hypothécaire, le titre de propriété est nécessaire.**

- Vérifiez comment le bien a été financé, et si vous retrouvez le crédit immobilier quelque part le cas échéant.
- Dans un dossier hypothécaire, crédibilisez la valeur actuelle du bien par celle figurant sur le document.
- Soyez vigilants aux conséquences liées à des biens reçus par donation, comme par exemple :
 - Le droit de retour légal du donateur, avec nécessité de participer à l'acte pour accorder à la banque de pouvoir passer en amont de ce droit) ; ce droit disparaît à la mort des donateurs, mais la preuve de ce décès devra alors être prouvé,
 - Le cas d'une donation avec réserve d'usufruit : nécessité d'opérer avec une caution hypothécaire pour un dossier hypothécaire (très compliqué en ce moment...), et d'ajouter un loyer fictif en sans garantie, car la banque va considérer que le client est finalement « logé » par le donateur, qui est le seul détenteur de l'usufruit...

2- ANALYSE & PRÉSENTATION : LES VÉRIFICATIONS ESSENTIELLES

6) Bulletins de salaires :

- Avez-vous les 3 derniers BS et le BS de décembre de l'année N-1 ? (Sinon, à demander)
 - Comparez la moyenne des 3 derniers mois, du BS de décembre de l'année N-1, et de l'AI ; en cas d'écart, fournir les documents nécessaires et/ou expliquez dans la NDS.
 - Interrogez-vous sur la pondération du revenu si le client a plus de 55 ans.
 - Vérifiez que le BS ne présente pas :
 - Une période d'essai, sinon, décalez le dossier,
 - Un arrêt de travail en cours, sinon, obtenez une information à ce sujet car ses revenus ne seront pas pris en compte,
 - Un préavis de départ, sinon le revenu ne sera pas pris en compte,
 - Une cession sur salaire pour une pension (vérifiez que la cession soit volontaire ou subie) et fournir les documents nécessaires et/ou expliquez dans la NDS,
 - Une cession sur salaire pour un crédit, sinon fournir les documents nécessaires et/ou expliquez dans la NDS,
 - Une saisie sur salaire pour un retard, sinon fournir les documents nécessaires et/ou expliquez dans la NDS,
 - Des acomptes, qui sont juste à expliquer dans la NDS,
 - Un élément qui fasse penser à un CDD plutôt qu'un CDI si vous n'étiez pas au courant, sinon fournir les documents nécessaires et/ou expliquez dans la NDS.
 - Pointez le montant exact du revenu sur les RDC ; si le montant est différent, c'est qu'il y a peut-être une « saisie fantôme » qui serait à justifier et expliquer.
- Avez-vous le contrat de travail d'un salarié du privé de moins d'un an ? (Sinon, à demander),
- Avez-vous l'attestation RH de « non renouvellement d'une période d'essai » d'un salarié du privé concerné ? (Sinon, à demander),
- Pour une assistante maternelle, fournir un contrat de travail par enfant gardé, et limiter les revenus pris en compte avec le nombre autorisé dans son agrément,
- Pour un ouvrier, pensez à demander le relevé de la caisse des congés payés qui est souvent « à part des BS ».

2- ANALYSE & PRÉSENTATION : LES VÉRIFICATIONS ESSENTIELLES

7) Avis d'imposition :

➤ Avez-vous le dernier Avis d'imposition disponible ? Les 3 derniers pour un client n'étant pas en Cdi, fonctionnaire ou retraité ? (Sinon, à demander).

- Comparez l'évolution des revenus et sa cohérence, sinon, expliquez dans la NDS,
- Vérifier le statut familial du client avec les lettres correspondantes,
- Vérifier la présence d'un retard ou d'une majoration, et demander un BSF le cas échéant,
- Vérifier les enfants à charge ; si un enfant n'est finalement « plus à charge depuis l'année dernière », la banque va demander à avoir des éléments qui en attestent : un CDI de l'enfant, un bail à son nom etc...
- Pour un salarié, vérifiez que les montants déclarés correspondent avec le net fiscal du BS de décembre N-1,
- Vérifiez la présence de revenus autres que salariaux et notamment fonciers, et fournir les documents adéquats,
- Vérifiez la présence de toute somme déduite du net imposable et notamment les frais réels ; au-delà de 10%, cela peut être considéré comme une anomalie pour les professions pour lesquelles c'est inhabituel. Ex, si un professeur des écoles déclare 40% de frais réels, on vous demandera forcément une grosse explication, et si l'explication n'est pas convaincante, la banque réduira les revenus pris en compte, ou ajoutera des charges dans le calcul de son endettement et de son RAC,
- Vérifier la présence de pensions déduites, et les expliquer : elles risquent fortement d'être comptées à charge !

2- ANALYSE & PRÉSENTATION : LES VÉRIFICATIONS ESSENTIELLES

8) Relevés de comptes :

➤ Avez-vous les 3 derniers relevés de comptes de tous les comptes du client ? (Sinon, à demander).

- Vérifiez qu'il ne s'agit pas d'historique internet, et exigez que les documents soient les derniers disponibles, ou décalez votre période d'analyse en attendant les derniers,
- Vérifiez tous les mouvements de compte à compte ; si certains sont introuvables, fournir le document ou l'explication,
- Interrogez-vous sur la présence « d'annotations » déjà présentes sur le document quand vous le recevez : si c'est l'œuvre du client, cela note son implication, si c'est l'œuvre d'un autre courtier, la question de la concurrence se pose !

➤ Comptabiliser rigoureusement sur les 3 derniers mois :

- Les rejets, régularisés ou non, les commissions d'intervention,
 - Le découvert de chaque compte « au jour précédent la paye du dernier mois »,
 - Les déblocages de crédits (renouvelables ou non),
 - En cas de présence massive d'incidents, interrogez le client sur un potentiel fichage,
 - Expliquez tous les chèques, retraits, ou virements supérieurs à 200€, ou manifestement répétitifs,
 - Réalisez une balance bancaire « rapide » en observant des dépenses manifestement excessives, et qui ne seraient pas couvertes par le gain octroyé.
- Annotez proprement les documents en « entourant » et « décrivant » le montant concerné (Ex : « Salaire M. » ou « Allocations familiales » ou « Revenu foncier » ou « Achat iphone » etc...)

- Salaires ou pensions de M./Mme, Caf, revenus fonciers,
- Rejets, en liant les opérations quand le rejet est régularisé,
- Compte à compte en ajoutant « ok » à côté du mouvement sur les deux comptes concernés pour pouvoir identifier à la fin ceux qui ne le sont pas,
- Numérotez les crédits « 1, 2, 3 »...pour pouvoir présenter des justificatifs de crédits eux-mêmes « numérotés » ; indiquez « fini » ou « remboursé », sur des crédits à ne pas prendre en compte, et fournir le justificatif,
- Expliquez tout élément manifestement anormal, dont vous vous doutez que la banque ne comprendra pas.

2- ANALYSE & PRÉSENTATION : LES VÉRIFICATIONS ESSENTIELLES

9) Retards divers :

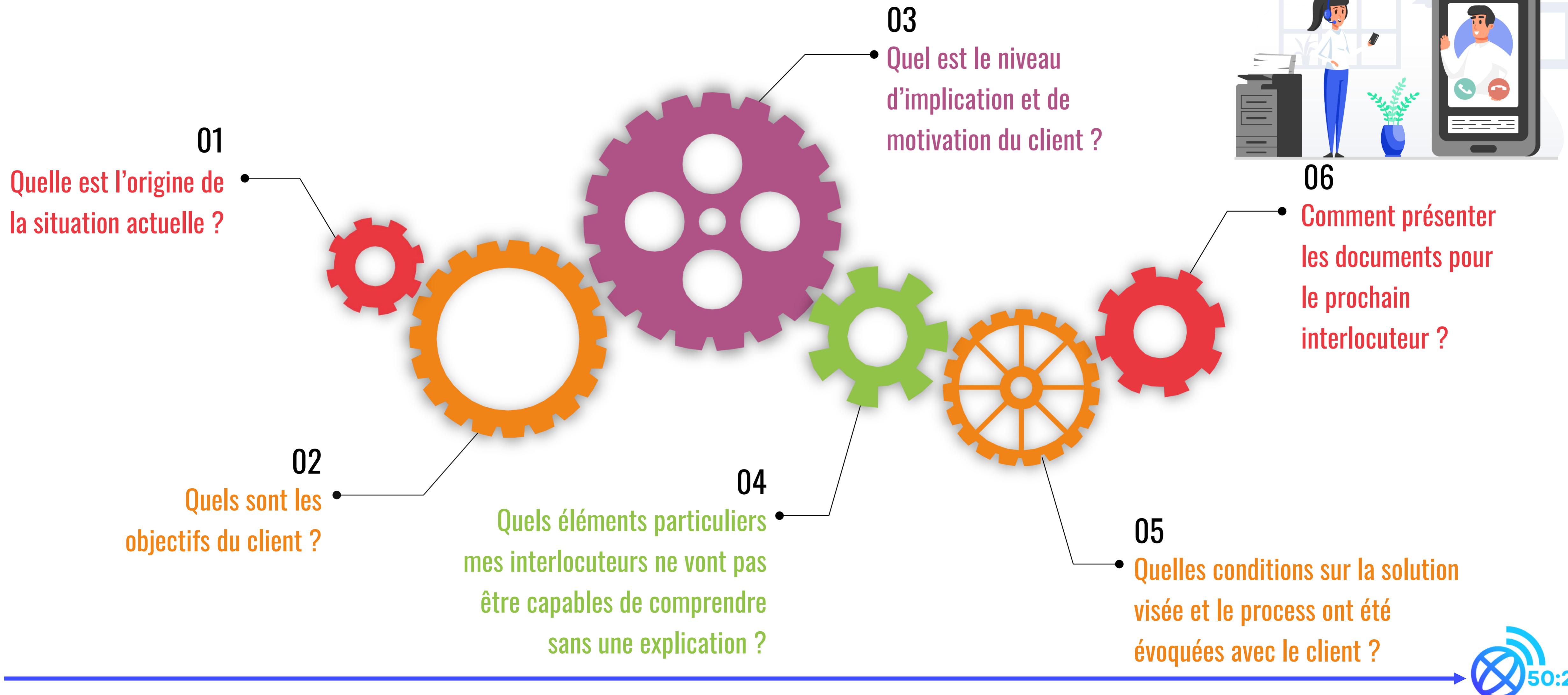
- En cas de présence d'un retard sur le paiement des impôts, d'un doute, ou d'un retard régularisé, la banque demandera un BSF,
- En cas de dette d'huissier, d'ATD, de cession sur salaire ou de toute autre anomalie « grave », un document à jour, lisible et permettant de comprendre les sommes réclamées et leurs raisons est absolument indispensable. Même s'il s'agit d'un ATD pour une « amende payée depuis », le document devra être fourni,
- Une quittance de loyer est toujours obligatoire pour un locataire, car même si l'on voit passer les 3 derniers mois du loyer sur le compte, un retard plus ancien existe peut-être.

10) Crédits :

- **Avez-vous un justificatif des sommes restant dues à jour pour tous les crédits, même ceux qu'on ne rembourse pas ? (Sinon, à demander)**
- Pour les prêts immobiliers, les banques demanderont l'offre de prêt initiale, et les éventuels avenants, ou rachats, ainsi que le dernier TAMO ; ces documents restent essentiels même pour un Rac sans garantie, car on y verra des éventuels paliers, une variabilité du taux etc...
- Pour les prêts consommation « amortissables », l'offre de prêt n'est pas nécessaire, si l'on peut fournir un TAMO à jour, ou une copie écran d'un site internet permettant de relier le prélèvement au montant indiqué (ou grâce à un numéro de prêt par exemple) ; par contre, l'objet du prêt devra quand même être indiqué dans la NDS
- Pour les locations avec option d'achat, il est essentiel de présenter le contrat initial et surtout, le tableau faisant figurer la date de rachat optionnel, et les montants concernés,
- Pour les prêts renouvelables, les offres sont inutiles, et un simple relevé récent reçu par courrier ou sur un compte internet suffisent

3- ANALYSE & PRÉSENTATION : COMMENT AMÉLIORER SA PRÉSENTATION ?

Après la phase d'entrée en relations et une première analyse, il est question de retranscrire aux prochains interlocuteurs, tous les éléments qu'ils ne pourraient pas comprendre sans informations et explications.



3- ANALYSE & PRÉSENTATION : COMMENT AMÉLIORER SA PRÉSENTATION ?

1) Les éléments clés d'une note de synthèse :

➤ Les éléments de contexte :

- Situation personnelle des clients : ce sont des marqueurs sociaux « inévitables » et qui « humanisent » le client :
 - Situation matrimoniale et nombre d'emprunteurs au dossier
 - Nombre et âge des enfants
 - Statut dans leur logement
- Situation sur l'endettement, et explications sur l'endettement, notamment s'il est important : ici, l'objectif n'est pas tant de détailler crédit par crédit, ce à quoi ils ont servi, mais d'essayer de comprendre les raisons de l'endettement, son évolution et le profil des clients :
 - Nombre des crédits, et idée de ce à quoi ils ont servi,
 - Evolution rapide ou progressive de l'endettement,
 - L'endettement est-il lié à une raison spécifique (perte d'emploi, congé maternité, déménagement, naissance d'un enfant), ou est-il général ?
 - Quelle est la qualité des revenus ?
 - Quelle est actuellement l'état général des relevés de comptes ?
 - Y a-t-il un précédent Rac et quelle est l'évolution de l'endettement derrière ?

➤ Les objectifs du client :

- Baisse de mensualités : il est très probable dans le cadre d'un Rac de désendettement, mais à quel niveau exactement ?
- Trésorerie : il doit y en avoir (!), et on doit préciser si elle est souhaitée pour du renflouement, du confort ou un projet.
- Autres : changer de banque etc...

3- ANALYSE & PRÉSENTATION : COMMENT AMÉLIORER SA PRÉSENTATION ?

➤ La motivation du client, les éléments clés de sa décision :

- Etat psychologique du client : est-il stressé, confiant, exigeant ? Est-il motivé par ce qu'on lui a présenté ?
- Etat des démarches :
 - A-t-il déjà fait des demandes ailleurs, ou doit-on le redouter ?
 - Auprès de sa banque, d'un autre courtier, d'un établissement conso ?

➤ Les éléments visibles qu'on ne peut pas comprendre sans explication (à mettre dans la NDS, ou directement sur les documents !) :

- Sur les relevés de comptes :
 - Opérations de chèques, retraits supérieurs à 200/300€ (le montant dépend en réalité des revenus du client...),
 - Virements, CB ou prélèvements « non compréhensibles par leurs intitulés »

➤ Ce à quoi on s'est engagé auprès du client :

- Délai de retour sur une faisabilité,
- Délai de déblocage cible,
- Type de l'assurance
- Etc...

3- ANALYSE & PRÉSENTATION : COMMENT AMÉLIORER SA PRÉSENTATION ?

2) Les éléments pour améliorer votre présentation :

A) Annotations sur les documents :

- Les annotations démontrent qu'une étude a été faite, et génèrent donc un sentiment de redevabilité de l'analyste
- Elles « tombent à pic » dans l'analyse portée par l'interlocuteur, et lui font gagner du temps !
- Si elles ont été faites par un client, elles démontrent sa motivation ou sa rigueur !
- Ne pas hésiter non plus à « entourer » des données prises en compte (adresse, montant d'un CRD etc...) : là encore, l'analyste va procéder aux mêmes vérifications que vous et appréciera de déduire que vous avez fait la même chose que lui !

B) Classez les documents : Il est essentiel que les documents soient classés !

- Par « thèmes » : Etat civil, Revenus, Crédits, Relevés de compte, Habitation etc et par « type et chronologie »
 - BS :
 - En distinguant les deux emprunteurs,
 - En mettant le BS De décembre n-1 en premier, le dernier disponible, puis les plus anciens,
 - RDC :
 - RDC communs, par types de banque,
 - RDC personnels,
 - Par ordre chronologique
 - CRD :
 - Par ordre de numérotation sur les RDC, en les numérotant eux-mêmes « 1,2,3 » etc...

PROGRAMME

Introduction
et partage sur
le Rac

Rappels
théoriques :
retour aux
bases du Rac

Définir un
besoin et
statuer sur
une faisabilité

Analyser,
anticiper et
monter un
dossier Rac

Conseils pour
améliorer la
qualité de vos
dossiers

Paris

12/02/2024



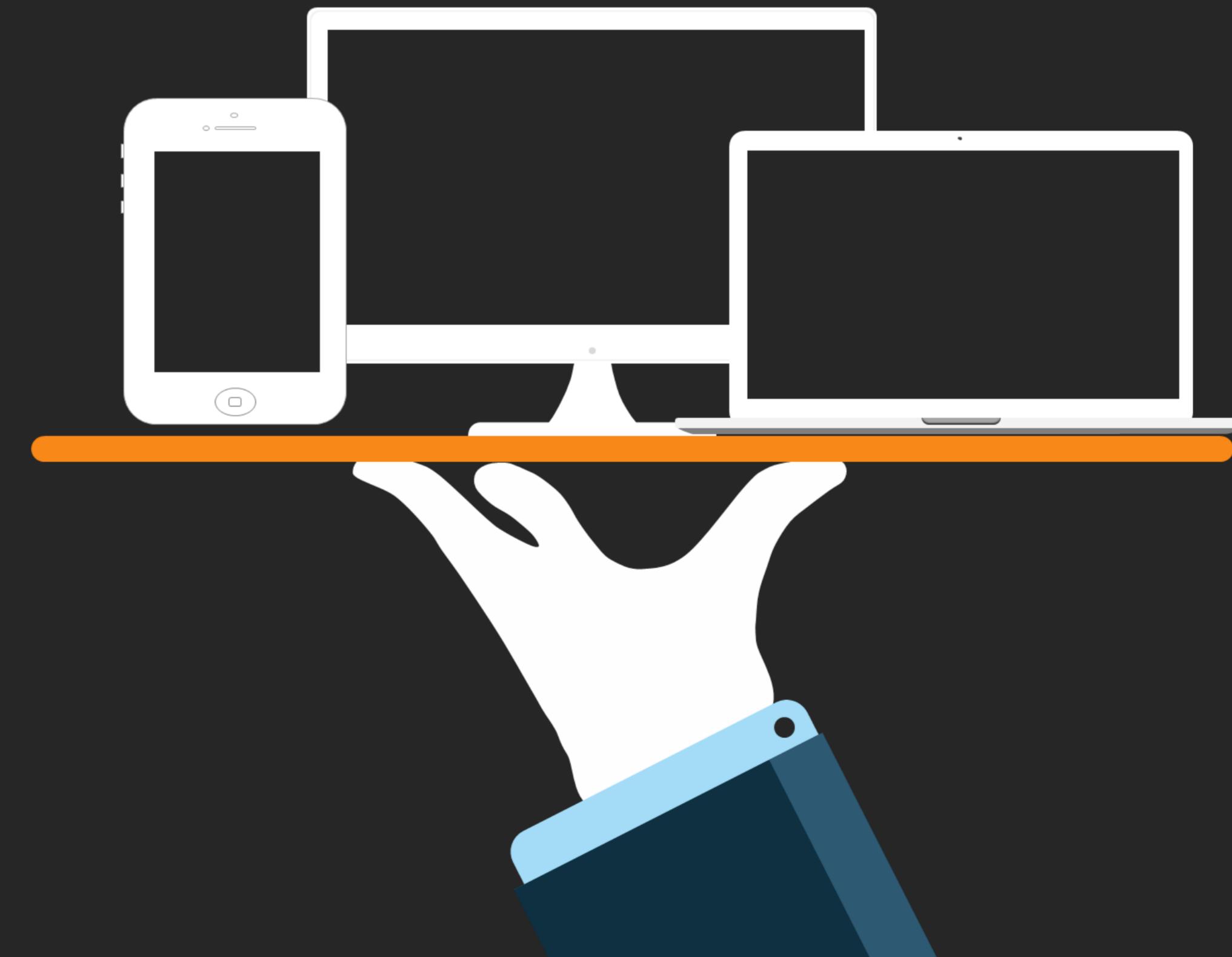
5022Conseil@gmail.com
06.95.92.67.81



PRENEZ LA MAIN !

...et améliorez vos dossiers !

- 1 ACCÉLÉREZ LE RAC !
- 2 SIMPLIFIEZ LE RAC !
- 3 PARLEZ-EN !



1- ACCÉLÉREZ LE RAC !

Date du premier contact : une des clés de votre dossier !

A) Constat :

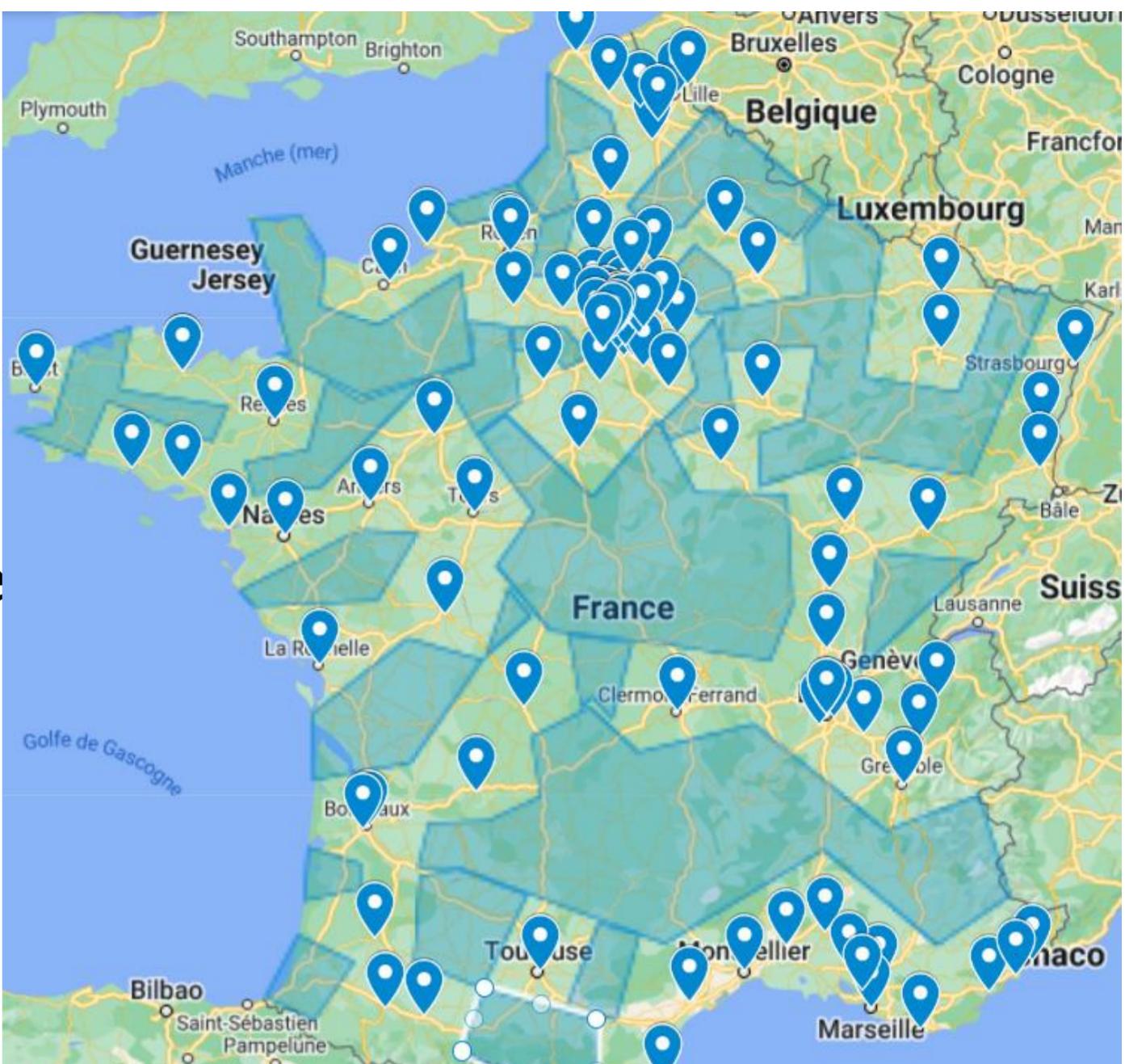
- Un client qui veut vous joindre pour du regroupement de crédits, doit d'abord « faire » une demande.
- Ce client va devoir se déplacer en agence à une date plus ou moins rapide.

B) Ce que veut mon client :

- Tester une faisabilité avec un outil ou joindre un conseiller,
- Déterminer s'il doit poursuivre.

C) Ce que je dois faire pour améliorer mon dossier :

- Appeler le plus tôt possible mon client, et lui laisser un message / un sms,
- Simuler une première faisabilité avec lui :
 - Permet de gagner du temps si le dossier n'est pas prioritaire
 - Permet de gagner du temps si le dossier est prioritaire
 - Permet de mettre en avant les intérêts du client
 - Permet de « ferrer » le client qui ne va dès lors pas démissionner
 - Fait « gagner des points » dès le départ sur la relation



Réduisez vos mensualités de :

-73%

soit -731 €/mois

| Délai de proposition | NB de propositions | NB de déblocages | % de DEB VS TOT |
|----------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| 0 (même jour) | 679 | 68 | 39,31% |
| 1 | 607 | 47 | 27,17% |
| 2 | 225 | 26 | 15,03% |
| 3 | 157 | 8 | 4,62% |
| 4 | 112 | 12 | 6,94% |
| 5 | 51 | 2 | 1,16% |
| 6 | 33 | 3 | 1,73% |
| 7 | 29 | 2 | 1,16% |
| 8 | 18 | | 0,00% |
| 9 | 18 | | 0,58% |
| 10 | 8 | | 0,00% |

2- SIMPLIFIEZ LE RAC !

La demande de pièce : incitez et personnalisez !

A) Constat :

- La liste des documents demandée sur le site est très générale
- La précision sur la forme des documents est peu claire.

Pour bien préparer votre rendez-vous, munissez-vous, si possible, des documents suivants :

- 3 derniers Bulletin de Salaire
- Dernier avis d'imposition
- Carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité
- Justificatif de domicile (facture eau, gaz, électricité, téléphone mobile)
- Si locataire dernière quittance de loyer
- Taxe foncière
- 3 derniers mois complets de tous les relevés de comptes bancaires
- Tableaux d'amortissement des crédits en cours

D'autres documents pourront vous être demandés par votre conseiller.ère.

B) Ce que veut mon client :

- Peut-être uniquement faire une simulation et ne pas se lancer
- Estimer son intérêt à agir avant d'agir,
- Faire le moins d'effort possible pour récupérer ses documents
- Ne fournir qu'une liste de documents.

C) Ce que je dois faire pour améliorer mon dossier :

- Appeler le plus tôt possible mon client, statuer sur la faisabilité des cas spécifiques de son dossier,
- Lui envoyer une liste personnalisée,
- Lui détailler la forme des documents tels que vous allez en avoir besoin
- Lui expliquer l'analyse que vous allez porter sur son dossier,



Quels documents apporter lors de votre rendez-vous ?

Pour bien préparer votre rendez-vous, munissez-vous, si possible, des documents suivants :

Emprunteur et co-emprunteur

- vos pièces d'identité recto-verso

- le livret de famille complet

- vos 3 derniers bulletins de salaire + celui de décembre de l'année dernière

- vos 2 derniers avis d'imposition

- les 3 derniers mois complets des relevés originaux de tous vos comptes bancaires

- les tableaux d'amortissement des éventuels crédits que vous avez en cours

- un justificatif de domiciliation bancaire (RIB)

- un justificatif de domicile de moins de 3 mois : quittance de loyer (pour les locataires) ou taxe foncière (pour les propriétaires).

3- PARLEZ-EN, ET SOYEZ EN PREMIÈRE LIGNE !

Osez communiquer sur tous vos vecteurs 2024

A) Webinaires

- C'est le vecteur le plus simple à utiliser, et le plus puissant : il a l'avantage de potentiellement toucher les mêmes personnes,
- Transmettez vos coordonnées directes, pour faire le lien entre l'animateur et les participants.

B) Affichage et prospectus « Rac » ou « multi produits »

- Les affiches et visuels utilisés en communication ne concernent souvent pas les projets. Utilisez des affiches « spécialisées » ou vos flyers, le fait que vous faites aussi du Regroupement de crédits.

C) Être visibles sur Linkedin, et « publier sur le Rac »

- Chaque publication du service prospection doit être « likée » quand elle est visible sur le Rac.
- Publiez régulièrement une actualité ou un contenu sur le Rac.

D) Demandez au client de vous laisser un avis positif sur Google, à propos du Regroupement de crédits

- C'est un outil de conviction puissant de nos jours,
- Cela permet de vous servir de références auprès des nouveaux clients.

E) Evoquez le parrainage Rac avec vos clients

- Un client satisfait en Rac va être un excellent parrain, car il abordera de

Françoise SAINT MARTIN a républié ceci

Cécile Larue • 1er
Directeur régional référent multi-sites chez Credit Social des Fonctionnaires
2 mois •

webinaire @groupecsf

en direct, le jeudi 1er décembre de 11h30 à 12h

Participez à notre prochain webinaire le jeudi 1er décembre 2022 à 11h30 sur le thème du regroupement de crédits. Vous découvrirez notre solution et accompagnement pour alléger vos charges ou réaliser de nouveaux projets. Des experts répondront en direct à vos questions : Pour quelle situation ? Pour quel profil ? À quel moment ? À quelles conditions ?

CRÉSERFI Pour réaliser vos projets, passez au vert

CSF FR

1 commentaire • 12 républications

J'aime Commenter Republier Envoyer

Ajouter un commentaire...

Les plus pertinents

Patrick soudais • 2e
Senior Actif
2 mois • 5 républications

J'aime 1 Répondre Envoyer

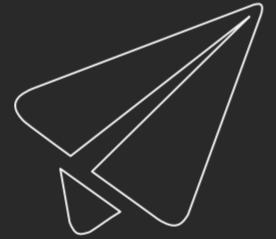
CONTACTS

Guillaume FOLLET

50:22 CONSEIL

<https://forms.gle/4BUJFnd1cNVtzH7hu5>

5022Conseil@gmail.com



42 rue Olivier de Serres / PARIS