

Enquête Cetelem-Ifop :

Si 82% des utilisateurs de crédit à la consommation sont satisfaits, seuls 27% des Français trouvent l'information sur ce crédit suffisamment compréhensible.

(Voir pages 2, 3 et 4)

Cetelem lance le 1^{er} service d'information sur le crédit, un service 100% non commercial, pour tous les Français, clients ou non de Cetelem.

Par téléphone au **0810 11 10 09** avec une équipe de conseillers dédiés pour tout expliquer sur le crédit, sans tabou et en toute transparence, et sur Internet avec www.moncreditresponsable.com

Cetelem lance le premier service d'information sur le crédit, un service 100% non commercial.

Depuis 2004, Cetelem, N°1 européen du crédit aux particuliers, multiplie les initiatives pour informer le public sur son métier et poursuit son engagement de développement de sa politique de crédit responsable[®]. Il est notamment le seul depuis 2006 à publier tous les ans des indicateurs précis sur son activité : le taux de refus (32% en 2008), le pourcentage de dossiers remboursés intégralement (98% en 2008), et le pourcentage de dossiers remboursés sans aucun incident de paiements (94% en 2008).

Fin mai 2008, Cetelem lançait le site Internet www.moncreditresponsable.com et créait ainsi la première source d'informations entièrement dédiée au crédit aux particuliers.

Aujourd'hui, conscient des attentes toujours plus fortes des consommateurs sur le sujet du crédit, Cetelem franchit un nouveau cap avec le lancement du 1^{er} service d'information non commercial sur le crédit, accessible par téléphone et sur Internet.



La crise actuelle accélère la transformation du marché du crédit aux particuliers. Dans ce contexte Cetelem qui prône depuis toujours la pratique d'un crédit responsable[®], fondée sur les valeurs de qualité du service client et de clarté de l'information, montre à nouveau la voie.

C'est dans cet esprit que Cetelem lance aujourd'hui ce premier service d'information sur le crédit avec deux accès possibles :

- Par téléphone à partir d'aujourd'hui : au **0810 11 10 09** (prix d'un appel local), avec une équipe de conseillers dédiés pour répondre, du lundi au vendredi, de 9h à 18h, à toutes les questions sur le crédit, sans tabou et en toute transparence.
- Sur Internet depuis mai 2008 : www.moncreditresponsable.com, source unique d'informations en ligne dédiée au crédit. Le site propose des dossiers d'information complets, des conseils en cas de difficultés, des outils de gestion du budget dont un logiciel à télécharger gratuitement (nouveauté 2009), un forum pour partager les réponses de Cetelem aux questions des Internautes (nouveauté 2009), des chats d'information organisés chaque mois.



Le lancement de ce nouveau service sera relayé par une campagne de communication dans la presse et sur Internet, à partir d'aujourd'hui 15 juin. Les trois visuels publicitaires que vous trouverez ci-joint abordent, sans tabou, les griefs attribués bien souvent au crédit aux particuliers.

A propos de Cetelem et de BNP Paribas Personal Finance :

BNP Paribas Personal Finance, qui exerce sous la marque Cetelem, est le N°1 français et européen du crédit aux particuliers : crédit automobile, crédit sur le lieu de vente, prêt personnel, carte de crédit, prêt immobilier ...

Avec ses 30 000 collaborateurs présents dans 30 pays, sur 4 continents, BNP Paribas Personal Finance est le premier multi-spécialiste capable d'offrir une gamme complète de crédits.

Il est aussi l'acteur de référence en matière de crédit responsable®. En France, Cetelem est à l'initiative du lancement du premier service sur le crédit, 100% non commercial, à destination de tous les Français, clients ou non de Cetelem.

Pour toute information : www.moncreditresponsable.com

Contacts presse

Pascal Roussarie Email : pascal.roussarie@cetelem.fr Tel : 01 46 39 91 30	Flavien Neuvy Email : flavien.neuvy@cetelem.fr Tel : 01 46 39 10 68	Claude Martin-Franz Email : claude.martin-franz@cetelem.fr Tel : 01 46 39 97 93
---	--	--

Résultats de l'enquête Cetelem-Ifop sur l'opinion et les besoins des Français en matière de crédit à la consommation.

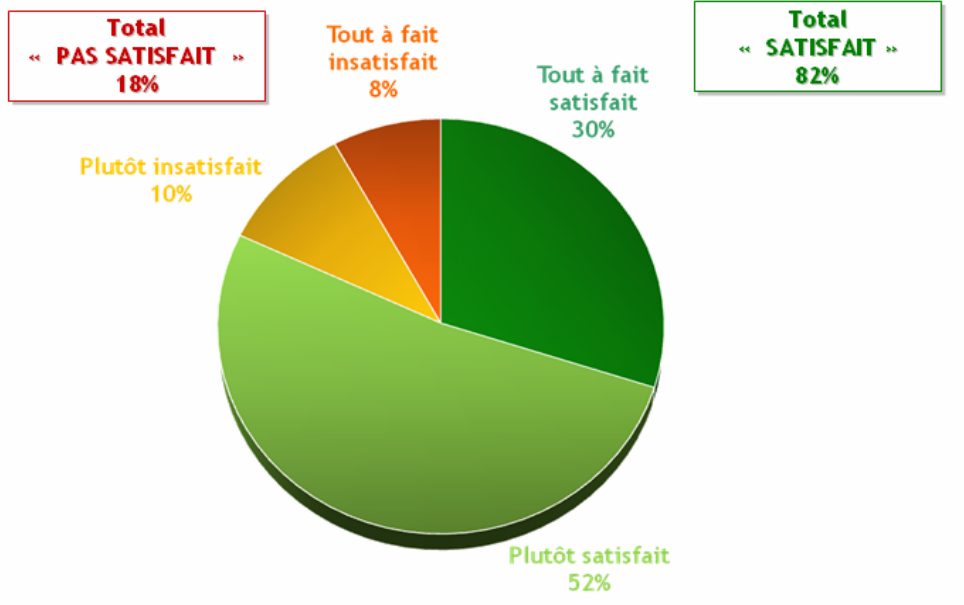
*(Les principaux résultats de l'étude peuvent vous être adressés sur demande.
Merci de bien vouloir citer la source Cetelem-Ifop pour toute mention dans vos éventuels articles)*

Cetelem a mené avec l'Ifop une grande enquête par téléphone sur un échantillon représentatif de la population française de près de 1000 personnes fin mai 2009. Un objectif : connaître leur opinion sur le crédit à la consommation en période de ralentissement économique et évaluer précisément leurs besoins en matière d'informations et d'accompagnement.

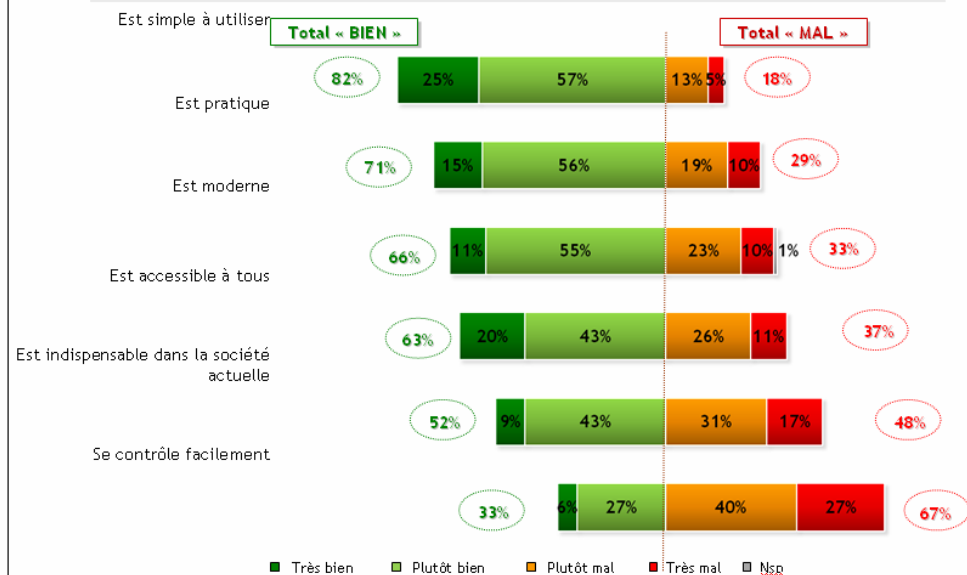
1. Les Français considèrent que le crédit à la consommation est utile socialement et économiquement :

- 82% des utilisateurs de crédits à la consommation se déclarent satisfaits, 30% très satisfaits.
- Plus d'un Français sur deux considère que le crédit à la consommation est un moteur de croissance économique et le même nombre considère qu'il est indispensable dans la société actuelle.
- Parmi les caractéristiques du crédit à la consommation, 82% considèrent qu'il est simple à utiliser, 71% qu'il est pratique, 66% que c'est un outil moderne et 63% qu'il est accessible à tous.

Question : D'une manière générale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de votre crédit à la consommation ?

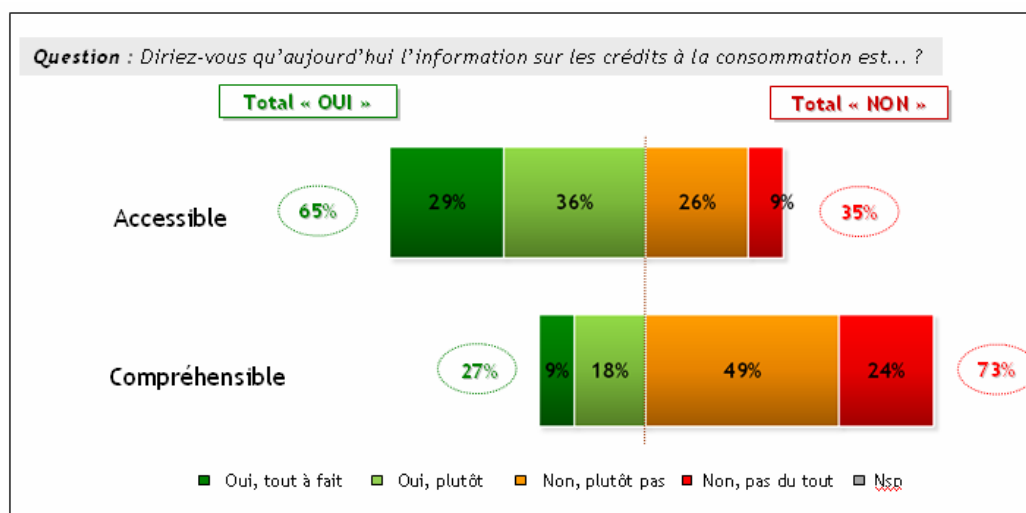


Question : Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous qu'il s'applique très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal au crédit à la consommation? Le crédit à la consommation...



2. Malgré l'accessibilité reconnue des sources d'information existantes, les Français attendent mieux :

- 65% des interrogés considèrent que l'information sur les crédits à la consommation est accessible.
- Mais seulement 27% trouvent cette information suffisamment compréhensible.



3. Parmi les mesures attendues, les Français ne sont pas pour un durcissement des conditions d'octroi et selon eux, le contrôle doit être aussi fort du côté du prêteur que de l'emprunteur :

- seuls 9% des sondés pensent que rendre l'accès au crédit plus difficile permettrait d'éviter les abus,
- 21% demandent à ce que le crédit à la consommation soit davantage réglementé,
- 22% pensent que contrôler davantage les banques et les organismes de prêts permettrait d'éviter les abus,
- et 26% pensent que responsabiliser davantage les personnes qui prennent des crédits à la consommation pourrait avoir le même effet.

Un crédit plus responsable repose donc à la fois sur des prêteurs responsables et des emprunteurs responsables.

Enfin, l'étude pointe l'écart important entre la perception que les Français ont du crédit et la réalité :

- Alors qu'en France, le taux d'intérêt moyen des crédits à la consommation est de 7% (soit le plus faible en Europe), 53% des personnes interrogées (soit plus d'un Français sur deux) pensent qu'il est le plus élevé d'Europe.
- 48% jugent que les Français sont les plus endettés d'Europe. Pourtant les Français sont 2,5 fois moins endettés que les Britanniques ou les Scandinaves, 1,5 fois moins endettés que les Allemands ou les Espagnols et aujourd'hui moins endettés que les Portugais, sur un marché du crédit à la consommation qui a faiblement progressé ces dernières années et qui régresse depuis 2008. De plus, le taux d'épargne des Français, qui est un des plus élevés au monde, devrait s'inscrire en hausse au 1er semestre 2009 selon l'INSEE¹.
- En moyenne les sondés pensent que 26% des ménages Français sont surendettés. Or en réalité, moins de 3% des ménages français ont déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France. Ces résultats confirment que les Français confondent l'endettement, utile socialement et économiquement, avec le surendettement, sa forme pathologique, lié dans 75% des cas aux accidents de la vie : perte d'emploi – décès/maladie – séparations/divorces – et non aux excès de crédits (source Banque de France).

¹ Le taux d'épargne des Français devrait passer de 15,6% du revenu disponible brut fin 2008 à 15,7% au 1er trimestre 2009 et 15,9% au 2ème (prévision INSEE)

Visuels presse de la campagne de communication relative au lancement du nouveau service d'information sur le crédit au particulier.

Démarrage le 15 juin 2009

Visuel 1



 **POUR Y COMPRENDRE ENFIN QUELQUE CHOSE AU CRÉDIT, CETELEM LANCE LE PREMIER SERVICE D'INFORMATION 100 % NON COMMERCIAL SUR LE CRÉDIT.**

Une équipe de conseillers dédiés est là uniquement pour tout vous expliquer sur le crédit, sans tabou et en toute transparence.
Contactez-les au **0 810 11 10 09** (prix d'un appel local) OU SUR www.moncreditresponsable.com



Crédit responsable est un marque de BNP Paribas. BNP Paribas est une société anonyme au capital de 433 333 074 €. Siège social : 11 Bd Haussmann 75008 Paris. RCS Paris. N° ORFIC 07003 118 (www.bnpparibas.com)

Visuel 2



**POUR VOUS PRÉVENIR DES DANGERS DU CRÉDIT, CETELEM LANCE LE
PREMIER SERVICE D'INFORMATION 100 % NON COMMERCIAL SUR LE CRÉDIT.**

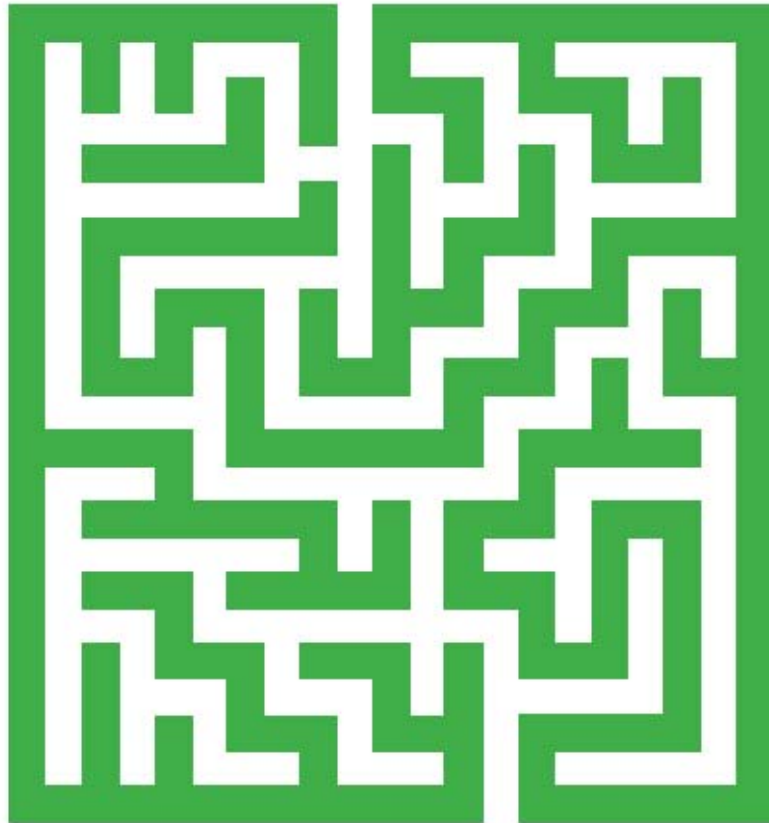
Une équipe de conseillers dédiés est là uniquement pour tout vous expliquer sur le crédit, sans tabou et en toute transparence.

Contactez-les au **0 810 11 10 09** (gratuit en appel local) OU SUR www.moncreditresponsable.com

Cette illustration est la propriété de BNP Paribas. BNP Paribas est le leader mondial de la banque et du crédit, avec des filiales dans plus de 100 pays. BNP Paribas est membre du G20 et du G7. BNP Paribas est membre du G20 et du G7. BNP Paribas est membre du G20 et du G7. BNP Paribas est membre du G20 et du G7.



Visuel 3



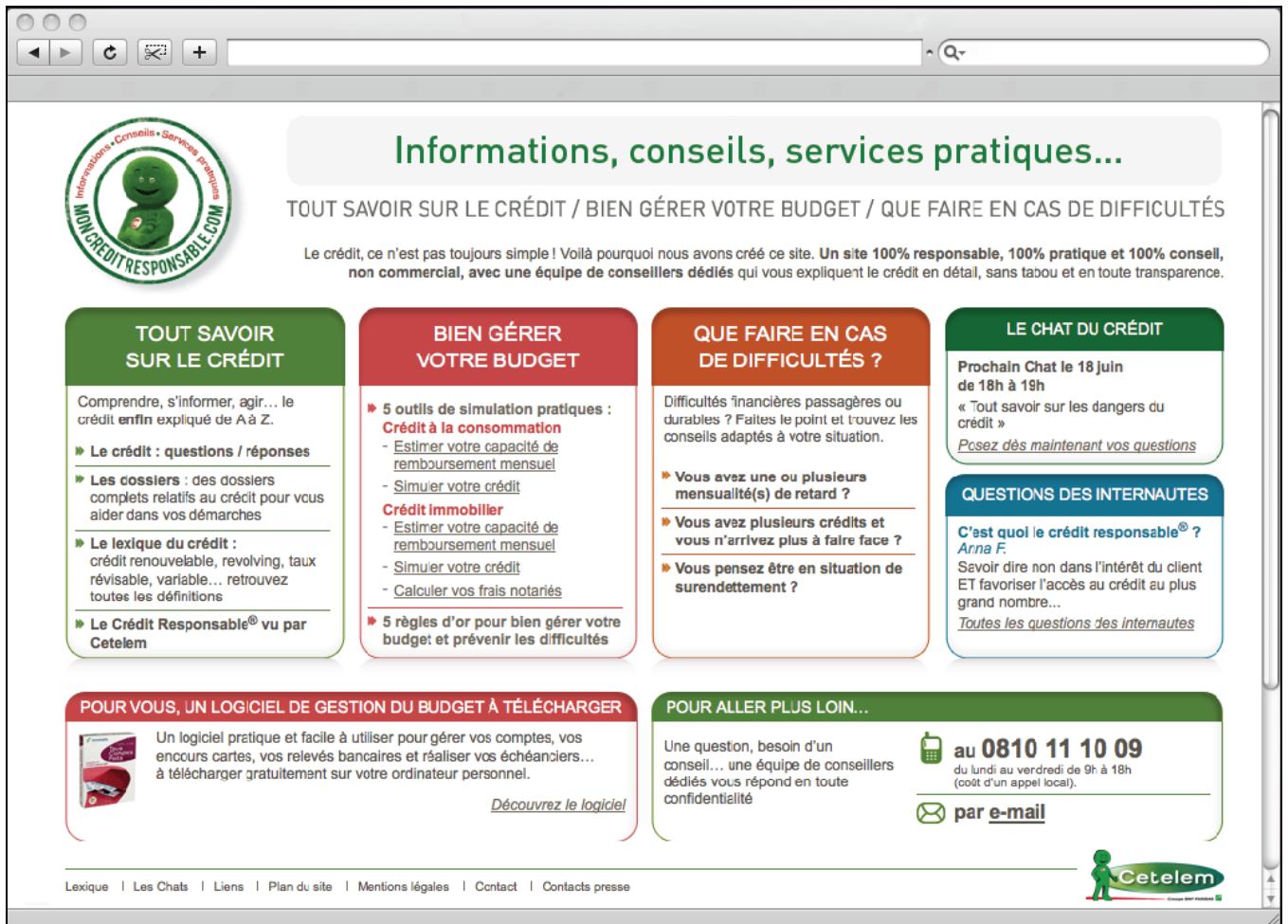
**POUR NE PLUS SE PERDRE DANS LES MÉANDRES DU CRÉDIT, CETELEM LANCE LE
PREMIER SERVICE D'INFORMATION 100 % NON COMMERCIAL SUR LE CRÉDIT.**

Une équipe de conseillers dédiés est là uniquement pour tout vous expliquer sur
le crédit, sans tabou et en toute transparence.
Contactez-les au **0 810 11 10 09** (prix d'un appel local) OU SUR **www.moncreditresponsable.com**

© 2011 BNP Paribas. Tous droits réservés. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la BNP Paribas est formellement interdite. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la BNP Paribas est formellement interdite.




Page d'accueil du site www.moncreditresponsable.com
(site enrichi depuis son lancement en mai 2008)



Informations, conseils, services pratiques...

TOUT SAVOIR SUR LE CRÉDIT / BIEN GÉRER VOTRE BUDGET / QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS

Le crédit, ce n'est pas toujours simple ! Voilà pourquoi nous avons créé ce site. **Un site 100% responsable, 100% pratique et 100% conseil, non commercial, avec une équipe de conseillers dédiés** qui vous expliquent le crédit en détail, sans tabou et en toute transparence.



TOUT SAVOIR SUR LE CRÉDIT

Comprendre, s'informer, agir... le crédit enfin expliqué de A à Z.

- **Le crédit : questions / réponses**
- **Les dossiers** : des dossiers complets relatifs au crédit pour vous aider dans vos démarches
- **Le lexique du crédit** : crédit renouvelable, revolving, taux révisable, variable... retrouvez toutes les définitions
- **Le Crédit Responsable® vu par Cetelem**

BIEN GÉRER VOTRE BUDGET

- **5 outils de simulation pratiques :**
 - **Crédit à la consommation**
 - Estimer votre capacité de remboursement mensuel
 - Simuler votre crédit
 - **Crédit Immobilier**
 - Estimer votre capacité de remboursement mensuel
 - Simuler votre crédit
 - Calculer vos frais notariés
- **5 règles d'or pour bien gérer votre budget et prévenir les difficultés**

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS ?

Difficultés financières passagères ou durables ? Faites le point et trouvez les conseils adaptés à votre situation.

- **Vous avez une ou plusieurs mensualité(s) de retard ?**
- **Vous avez plusieurs crédits et vous n'arrivez plus à faire face ?**
- **Vous pensez être en situation de surendettement ?**


LE CHAT DU CRÉDIT

Prochain Chat le 18 juin de 18h à 19h
« Tout savoir sur les dangers du crédit »
Pcsez dès maintenant vos questions

QUESTIONS DES INTERNAUTES

C'est quoi le crédit responsable® ?
Arna F.
Savoir dire non dans l'intérêt du client ET favoriser l'accès au crédit au plus grand nombre...
Toutes les questions des internautes

POUR VOUS, UN LOGICIEL DE GESTION DU BUDGET À TÉLÉCHARGER



Un logiciel pratique et facile à utiliser pour gérer vos comptes, vos encours cartes, vos relevés bancaires et réaliser vos échéanciers... à télécharger gratuitement sur votre ordinateur personnel.

Découvrez le logiciel

POUR ALLER PLUS LOIN...

Une question, besoin d'un conseil... une équipe de conseillers dédiés vous répond en toute confidentialité

au 0810 11 10 09
du lundi au vendredi de 9h à 18h (coût d'un appel local).

par e-mail

Lexique | Les Chats | Liens | Plan du site | Mentions légales | Contact | Contacts presse

