BANQUE - ASSURANCE

Crédit à la consommation : contractualiser, informer et prévenir les litiges

Le crédit à la consommation se distribue vite et souvent à distance : crédit affecté conclu sur un lieu de vente, regroupement de créances. La rapidité du parcours s'accommode mal des obligations d'information et d'explication qui pèsent sur le prêteur et sur l'intermédiaire, et les litiges naissent presque toujours de ce décalage. Cette journée traite les particularités contractuelles propres au crédit à la consommation par rapport au financement immobilier : fiche d'information précontractuelle, explications adaptées, vérification de la solvabilité, droit de rétractation, sort du contrat affecté. Elle couvre aussi le crédit renouvelable et la conduite à tenir en cas de surendettement.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 289 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Conseillers bancaires, vendeurs de financement sur lieu de vente, intermédiaires en opérations de banque, juristes et responsables conformité.

PRÉREQUIS
Intervenir dans la distribution ou la gestion de crédits aux particuliers.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Délimiter les opérations relevant du crédit à la consommation
- Remettre l'information précontractuelle et fournir les explications dues
- Vérifier la solvabilité de l'emprunteur et conserver les justificatifs
- Appliquer le droit de rétractation et les règles du crédit affecté
- Traiter les impayés et les dossiers de surendettement

03 Programme détaillé

M1 Champ et information précontractuelle

- Poser les obligations avant la signature
- Opérations relevant du crédit à la consommation et exclusions
- Fiche d'information précontractuelle et devoir d'explication
- Vérification de la solvabilité et consultation des fichiers
- Publicité mentions obligatoires et exemples chiffrés
- Cas pratique : Les participants contrôlent la conformité d'un parcours de souscription à distance.

M2 Formation et exécution du contrat

- Tenir le contrat après la signature
- Mentions obligatoires du contrat et forme de l'acceptation
- Droit de rétractation et modalités concrètes de son exercice
- Crédit affecté et sort du financement en cas d'annulation de la vente
- Crédit renouvelable et obligations de suivi du prêteur
- Atelier : Relecture d'un contrat de crédit affecté pour repérer les clauses fragiles.

M3 Incidents et responsabilité du prêteur

- Limiter le coût des litiges
- Traitement des impayés et information de la caution
- Déchéance du droit aux intérêts et autres sanctions encourues
- Procédure de surendettement et conduite à tenir
- Gestion des réclamations et recours au médiateur
- Mise en situation : Réponse à une réclamation invoquant un défaut d'information précontractuelle.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 289 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr