

4. LE STRICT RESPECT DES EXIGENCES DU RÉGULATEUR

A. LA CAPACITÉ DES IOBSP À EXERCER LA PROFESSION



Inscription à l'ORIAS



Honorabilité
des collaborateurs



Capacité professionnelle



Assurance responsabilité
civile professionnelle

B. LE TRAITEMENT DES DOSSIERS CLIENTS

Constitution des dossiers : tous les dossiers doivent comporter l'ensemble des pièces justifiant de la bonne étude du financement.

Données personnelles : L'IOBSP veille à la parfaite confidentialité des données personnelles de ses clients et au respect de l'obligation d'information sur le traitement qu'il en fait.

Traitement des réclamations : un registre des réclamations doit être présent dans l'agence. L'IOBSP s'engage à accuser réception dans un délai de 10 jours et à apporter une réponse dans un délai de 2 mois.

Dispositif de médiation : l'IOBSP informe ses clients de l'existence du médiateur APIC.

C. ORGANISATION DE L'AGENCE

Affichage obligatoire : La grille des honoraires et la liste des partenaires bancaires doivent être à jour et à la disposition des clients.

Archivage : Une conservation sécurisée des dossiers des clients doit être mise en place.

Une communication claire et transparente : L'IOBSP communique au moment de l'entrée en relation les mentions légales obligatoires, l'information sur les liens capitalistiques avec des établissements bancaires ainsi que l'éventuelle part supérieure à 1/3 du chiffre d'affaires réalisée avec l'un des partenaires bancaires.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le présent Code des Pratiques professionnelles de l'APIC vise à matérialiser les standards professionnels et d'éthique que promeut l'Association.

Ce Code des Pratiques professionnelles est un document public. Il recouvre les engagements envers l'ensemble des parties prenantes à l'activité de courtage en crédit : les clients, les partenaires bancaires, la profession en tant que telle et le régulateur.

Chaque membre de l'Association peut librement le diffuser s'il le juge opportun. Il est attendu de chaque membre de l'Association exerçant l'activité de courtage en crédit immobilier qu'il souscrive et mette en œuvre les standards de ce Code. Celui-ci engage l'IOBSP membre de l'APIC mais également ses collaborateurs quel que soit leur statut (salarié, MIOB ...).

En cas de différend observé sur le marché entre des pratiques observées et le Code, l'APIC pourra jouer un rôle de facilitation afin de promouvoir l'application des standards ou, le cas échéant, les préciser ou les faire évoluer. La violation manifeste et répétée de ce Code par un membre de l'APIC, peut conduire à son exclusion de l'Association.



Association Professionnelle
des intermédiaires en crédits



CODE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

COURTIERS EN CRÉDIT IMMOBILIER



Association Professionnelle
des intermédiaires en crédits

2017

1.

LA DÉFENSE DES INTÉRÊTS DES CLIENTS

A. FAIRE PREUVE DE LOYAUTÉ ENVERS LE CLIENT

À partir du moment où l'opération est jugée finançable par l'IOBSP et qu'il a accepté le mandat de recherche de financement, l'IOBSP s'engage à tout mettre en œuvre pour obtenir le financement dans les délais requis.

L'intérêt du client prime sur l'intérêt de l'IOBSP ou de ses partenaires. L'IOBSP est attentif à ne pas :

- ■ ■ Orienter le client vers un partenaire en fonction de la rémunération qu'il peut espérer obtenir du financeur.
- ■ ■ S'engager à apporter une part minimum de sa production à un partenaire donné.

B. FOURNIR DES INFORMATIONS OBJECTIVES ET EXHAUSTIVES

L'IOBSP s'engage à apporter au client des explications adéquates sur les différentes étapes de l'accompagnement ainsi que sur la rémunération perçue dans le cadre du mandat de recherche de financement.

L'IOBSP s'engage à informer le client sur les meilleures solutions de financement en prenant en compte :

La situation personnelle
et financière du client

La nature du projet

Les attentes du client

La qualité de service apportée
par les banques partenaires

C. ENTRETENIR ET DÉVELOPPER SON EXPERTISE MÉTIER

L'IOBSP s'engage à ce que l'ensemble de ses collaborateurs intervenant auprès des clients pour la recherche de financements, bénéficient de l'expertise nécessaire au bon traitement des dossiers.

Expertise produit : chaque collaborateur de l'IOBSP s'engage à connaître le détail des offres proposées par les partenaires bancaires.

Expertise technique : chaque collaborateur de l'IOBSP dispose d'une capacité professionnelle technique régulièrement mise à jour par une formation continue.

2.

LE DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS DURABLES AVEC LES PARTENAIRES BANCAIRES

A. PRÉSENTER DES DOSSIERS ETUDIÉS AVEC DILIGENCE

L'IOBSP s'engage à respecter les cibles données par le partenaire sur l'éligibilité des dossiers de financement en fonction de la nature du projet immobilier et du profil de l'emprunteur. Une négociation par dossier en amont de sa transmission peut être nécessaire.

Tout dossier transmis au partenaire devra comprendre un mandat et une note de présentation. Si le partenaire bancaire attend de l'IOBSP la collecte des pièces, celui-ci s'engage à garantir au partenaire l'apport de dossiers pré-étudiés et dont le montage est réalisé selon une qualité homogène :

Complétude

Authenticité

Pré-analyse

En contrepartie, l'APIC demande aux partenaires bancaires de fournir à l'IOBSP les moyens de connaître la gamme de produits qu'il présente à ses clients.

B. FACILITER UNE ENTRÉE EN RELATION DE QUALITÉ

Cette facilitation englobe : une présentation en amont de la banque partenaire et l'évocation des produits qui pourront être présentés par le conseiller bancaire lors de l'entrée en relation.

La « passation » entre l'IOBSP et le banquier peut intervenir lors d'un premier rendez-vous physique associant l'IOBSP, le banquier et le client.

En contrepartie, l'APIC demande à ses partenaires bancaires de : confirmer dans un délai court la prise en charge des dossiers reçus (~2 jours ouvrés), de les traiter dans les meilleurs délais et de respecter des règles strictes de reconnaissance de paternité qui doit intervenir au moment de la prise en charge du dossier.

C. TRANSPARENCE, DILIGENCE ET LOYAUTÉ

Dans l'intérêt commun du client, de la banque et de l'IOBSP, il est essentiel que le suivi du dossier soit précis.

En contrepartie, l'APIC demande à ses partenaires bancaires d'informer l'IOBSP de l'avancement du dossier.

3. LA DÉFENSE DE L'INTÉGRITÉ DE LA PROFESSION

A. LE DÉVELOPPEMENT DES STANDARDS DE LA PROFESSION

L'IOBSP est invité à informer le Conseil de l'APIC de toute pratique observée auprès de ses pairs qu'il jugerait non conforme aux standards d'éthique et de déontologie de la profession. L'APIC instruira le signalement et étudiera les suites qui pourront être données :

- ■ ■ *Pour ses membres : une lettre de rappel, un avertissement, une exclusion de l'Association, une dénonciation formelle auprès des autorités compétentes.*

- ■ ■ *Pour les non-membres : une dénonciation formelle auprès des autorités compétentes*

L'APIC s'emploie à retranscrire les règles du régulateur dans des modèles documentaires mis à la disposition de ses membres. Afin de s'assurer de l'utilisation de modèles à jour et de promouvoir les standards documentaires de l'Association, les IOBSP membres s'engagent à utiliser les modèles documentaires de l'Association ou à ne pas s'en éloigner significativement.

B. LE RESPECT DES BASES DE RÉMUNÉRATION DE LA PROFESSION

Chaque IOBSP est libre de sa pratique d'honoraires et de commissions. Néanmoins, en tant que membre de l'APIC, qui exige de ses membres une haute qualité de service tant auprès des banques que des clients, il est invité à veiller à travailler en contrepartie d'une rémunération respectant un minimum économiquement viable.

C. DES HONORAIRES PROPORTIONNÉS

Si l'IOBSP est amené à facturer des honoraires dans le cadre de ses services, ceux-ci doivent être clairement affichés en agence, communiqués au client dès l'entrée en relation et figurer sur le mandat. Ces honoraires, négociables, doivent rester proportionnés au travail fourni et à la complexité du dossier.