

	<b>Union Professionnelle du Crédit</b>	
--	--	--

<b>Principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable</b>		
--	--	--

## **1. Introduction**

Le crédit permet à l'emprunteur d'acquérir des biens et services ou de réaliser des investissements, et de contribuer ainsi au développement économique et à la prospérité.

Les membres de l'UPC opèrent dans un cadre réglementaire strict : un grand nombre d'aspects sensibles relatifs à l'octroi de crédit aux particuliers, comme la prévention du surendettement, la protection de la vie privée, une tarification correcte, une concurrence honnête et une communication et une publicité sans équivoque, sont traités en détail dans la législation relative à l'octroi de crédit aux consommateurs.

Au-delà de notre obligation de respecter la législation relative au crédit à la consommation et au crédit hypothécaire, nous, MEMBRES DE L'UPC, tenons à préserver nos clients et nous-mêmes des pratiques inappropriées en matière de crédit, et nous engageons, dans cette optique, à respecter strictement les obligations suivantes :

- informer nos clients,
- nous soucier de nos clients,
- évaluer la solvabilité de nos clients,
- prévenir les problèmes de paiement en matière de prêts et assurer un suivi en cas de survenance de tels problèmes,

afin d'être un partenaire fiable,

- qui fait preuve de compétence professionnelle,
- qui utilise des normes strictes en matière de transparence et d'intégrité, et
- qui traite les questions et les plaintes des clients avec toute l'attention nécessaire.

Ces différents aspects ont été résumés en 10 principes de l'octroi de crédit responsable.

## 2. Législation relative au crédit aux particuliers

Les MEMBRES DE L'UPC opèrent dans un cadre réglementaire strict. Le respect de la législation relative au crédit à la consommation et au crédit hypothécaire est bien entendu la condition sine qua non d'un octroi de crédit responsable.

D'une manière générale, la loi règle les aspects suivants soit pour le crédit à la consommation, soit pour le crédit hypothécaire, soit pour les deux types de crédits:

- les dispositions et conditions relatives aux produits et services financiers,
- les informations précontractuelles et contractuelles qui doivent être fournies à l'emprunteur,
- le droit de résilier le contrat,
- les durées maximales,
- le taux d'intérêt maximum légal (taux annuel effectif global),
- le remboursement anticipé,
- l'utilisation de fichiers contenant des données relatives au crédit (introduction, consultation, ...),
- le surendettement (prévention, conditions de remboursement),
- l'accès aux données relatives aux revenus,
- les exigences professionnelles pour les prêteurs,
- la confidentialité, la protection de la vie privée,
- la règle "Connaissez votre client" et la réglementation anti-blanchiment.

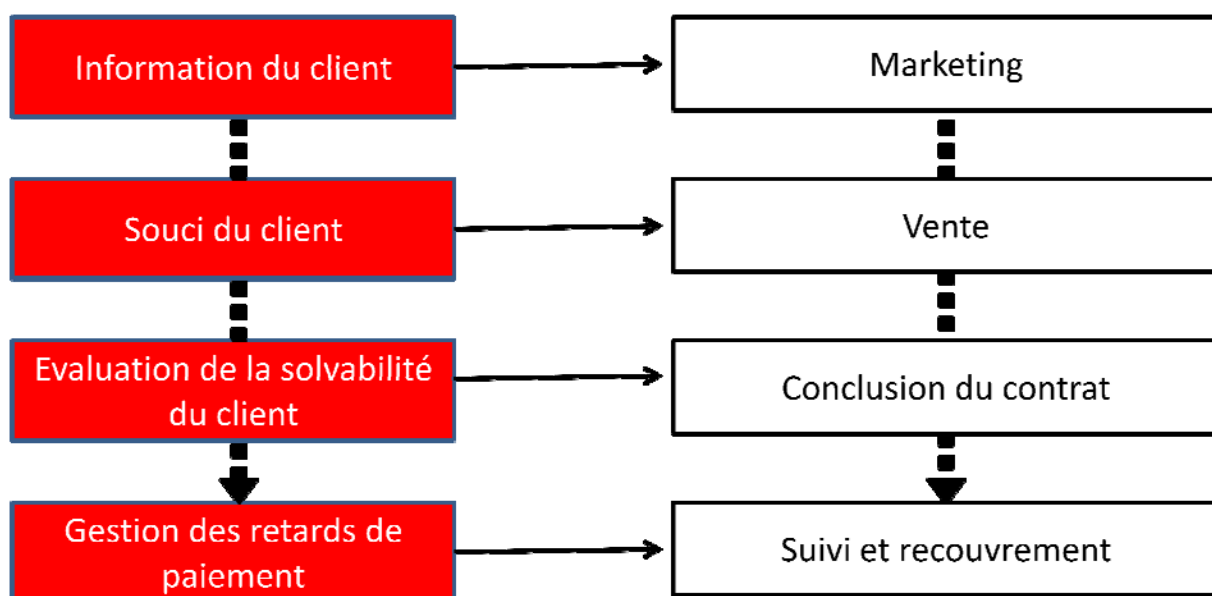
### 3. Principes de l'octroi de crédit responsable

« L'octroi de crédit responsable » est une notion plus large que le simple respect de la législation relative à l'octroi de crédit aux consommateurs. Elle couvre également l'application stricte de règles de conduite destinées à protéger le client et les membres de l'UPC durant tout le cycle de vie du crédit hypothécaire, du crédit à la consommation ou de la carte de crédit.

Ces règles de conduite se répartissent en 4 catégories qui renvoient à l'obligation de

- fournir des informations au client,
- se soucier du client,
- évaluer la solvabilité du client et le risque de crédit pour le prêteur,
- prévenir les problèmes de paiement en matière de prêts et assurer un suivi en cas de survenance de tels problèmes,

Le schéma ci-après donne un aperçu de ces 4 obligations et de leur positionnement dans le temps par rapport aux principales étapes du cycle de vie d'un crédit hypothécaire, d'un crédit à la consommation ou d'une carte de crédit :



Ces 4 obligations sont commentées plus en détail ci-après.

## 4. Code de conduite relatif à l'octroi de crédit responsable

L'octroi de crédit responsable peut se définir comme suit :

**En accordant des crédits de manière responsable,**

**Nous, les membres de L'UPC prenons les mesures nécessaires, suffisantes, pertinentes et raisonnables au sein de notre organisation afin de respecter dans le cadre de l'octroi de crédit nos obligations:**

- **d'informer nos clients,**
- **de nous soucier de nos clients,**
- **d'évaluer correctement la solvabilité de nos clients et le risque du crédit pour le prêteur,**
- **de prévenir les problèmes de paiement et de suivre respectueux les droits du client en cas de survenance de tels problèmes.**

**Pour être un partenaire fiable, nous, les membres de l'UPC**

- **faisons preuve de *compétence professionnelle, de transparence et d'intégrité***
- **nous abstenons de *pratique inappropriée***
- **traitons les *questions* et les *plaintes* des clients avec toute l'attention et la diligence nécessaire.**

Les normes pour contracter et accorder un crédit à la consommation et un crédit hypothécaire de manière responsable sont basées sur 10 principes exposés ci-après, s'ajoutant aux mesures qui visent à garantir que la réglementation sera respectée. Les 10 principes de l'octroi de crédit responsable sont repris dans le tableau ci-après et commentés ensuite plus en détail.

**Respect de la législation relative au crédit hypothécaire  
et au crédit à la consommation**

**Marketing**

**Vente**

**Cclusion contrat**

**Recouvrement**

**Octroi de crédit**

**responsable**

**Information au  
client**

**Souci du client**

**Appréciation du  
risque de crédit**

**Gestion retards  
de paiement**

**Information  
transparente**

**Tarification**

**Service au  
client**

**Confidentialité des  
données**

**Satisfaction du  
client**

**Gestion cycle  
du crédit**

**Collecte de  
données**

**Appréciation  
risque de crédit**

**Prévention  
des risques**

**Gestion des  
dettes**

**Principes code de conduite**

## 5.1. Obligation d'informer le client

**Dans le cadre de notre obligation d'information à l'égard de nos clients, nous, les MEMBRES DE L'UPC, nous engageons**

-   fournir des informations correctes et compréhensibles sur nos produits propres et nos principaux processus orientés client ("information transparente") et
-   appliquer une tarification "sans équivoque".

### **Principe 1: transparence**

*Comment fournissons-nous des informations correctes et compréhensibles dans la publicité de produits propres et de principaux processus orientés client ?*

- Les informations sur les produits sont compréhensibles, non trompeuses et conviviales pour l'emprunteur.
- Les messages publicitaires ne sont pas équivoques.
- Les clients ont accès à des points de contact aisément accessibles s'ils ont une demande, quel que soit le canal de vente qu'ils utilisent.

### **Principe 2: tarification correcte**

*Comment communiquons-nous sur des prix sans équivoque ?*

- Nous donnons au candidat emprunteur un aperçu clair de tous les coûts liés à nos produits (taux d'intérêt et coûts).
- Lorsque c'est d'application, nous communiquons à nos clients le TAEG (taux annuel effectif global) standard ou la TAC (taux annuel correspondant) selon le cas, afin de leur permettre de comparer différents produits offerts.

## 5.2. Obligation de se soucier du client

**Dans le cadre de notre obligation de nous soucier de nos clients, nous, MEMBRES DE L'UPC, nous engageons à**

- **aider les emprunteurs à évaluer leurs besoins de crédits et leur faire prendre conscience de leurs limites en matière de crédit (« service au client »),**
- **protéger les données et la vie privée des clients (« confidentialité des données ») et**
- **mesurer la satisfaction des clients et traiter immédiatement et adéquatement les plaintes des clients (« satisfaction de la clientèle »).**

### **Principe 3: service au client**

*Comment aidons-nous les emprunteurs à garder le contrôle de leurs besoins de crédits et à gérer le risque de surendettement ?*

- Nous offrons au client un accompagnement financier en lui expliquant les principes de la gestion budgétaire et en le mettant en garde contre les conséquences éventuelles du défaut de remboursement d'un emprunt.
- Nous aidons nos clients à choisir les solutions qui répondent le mieux à leurs besoins.
- Nous informons les emprunteurs des risques de surendettement liés au crédit à la consommation ou au crédit hypothécaire, sur la base de règles de conduite claires (brochures et sites internet).
- Nous confions à du personnel qualifié la vente de crédits, la conclusion des contrats de crédit et la gestion des retards de paiement, et nous veillons, si nécessaire, à ce que ce personnel bénéficie d'une formation adéquate.

### **Principe 4: confidentialité**

*Comment protégeons-nous les données et la vie privée des clients ?*

- Les données des clients sont traitées confidentiellement dans le cadre de la loi et des obligations qu'elle impose (exemple : centrale des risques du crédit et autorités légales).
- Conformément à la législation relative à la protection des données, les clients peuvent faire usage de leur droit à l'accès et, le cas échéant, à la rectification des données les concernant. Ils ont également le droit de s'opposer à l'utilisation de ces données.

### **Principe 5: satisfaction de la clientèle**

*Comment mesurons-nous la satisfaction de la clientèle et comment réagissons-nous immédiatement et efficacement aux plaintes des clients ?*

- Les clients ont accès à toutes les informations relatives aux procédures de traitement des plaintes et aux coordonnées leur permettant de prendre contact avec l'Ombudsman.
- Nous enregistrons toutes les plaintes des clients et y réagissons immédiatement.
- Nous vérifions à intervalles réguliers la satisfaction des clients.

### 5.3. Obligation d'évaluer la solvabilité du client

**Dans le cadre de notre obligation d'évaluer la solvabilité du client, nous, MEMBRES DE L'UPC, nous engageons à**

- **définir et appliquer une politique et des processus de crédit (« gestion du cycle de crédit »),**
- ** valuer la solvabilité du client à partir d'informations correctes et précises fournies par lui ainsi qu'à l'aide de sources externes (« collecte de données ») et**
- **analyser le profil de risque et la capacité de remboursement du client (« appréciation du risque de crédit »).**

#### **Principe 6: gestion du cycle de crédit**

*Comment définissons-nous une politique et des processus de crédit et veillons-nous à leur mise en œuvre ?*

- Nous nous conformons à une politique de crédit prédéfinie qui couvre tous les aspects du cycle de crédit :
  - acceptation du client ;
  - analyse du portefeuille de crédits ;
  - prévention du risque ;
  - recouvrement.
  
- A partir des informations obtenues du candidat emprunteur et d'autres sources, nous vérifions :
  - dans le respect de la vie privée et conformément à la réglementation en matière de protection des données, si les revenus du candidat emprunteur lui permettent de rembourser le crédit concerné;
  - si cette capacité de remboursement se maintiendra dans un avenir proche en dépit de son endettement actuel.

#### **Principe 7: collecte de données**

*Comment évaluons-nous la solvabilité du client à partir des informations correctes et précises qu'il fournit ainsi que sur la base de sources externes ?*

- Nous définissons des normes pour l'identification du client.
- Nous rassemblons, tant au niveau interne qu'externe, les informations précises et pertinentes relatives à l'emprunteur, dont nous avons besoin pour estimer sa capacité à honorer ses obligations financières.
- Le prêteur a le droit de contrôler l'exactitude et l'exhaustivité des informations fournies par le candidat emprunteur.



### **Principe 8: appréciation du risque de crédit**

*Comment estimons-nous le risque que représente notre client et évaluons-nous le budget résiduel (« appréciation du risque de crédit ») ?*

- Nos modèles d'évaluation du risque de crédit et d'analyse du portefeuille de crédits sont systématiquement basés sur
  - des règles de crédit et des modèles d'évaluation ;
  - le budget disponible, calculé sur la base de l'examen des revenus et dépenses prévisibles du client afin de déterminer dans quelle mesure il sera capable d'honorer ses obligations financières ;
  - des estimations précises et fiables, effectuées sur une base professionnelle, de la valeur de l'habitation en cas de crédit au logement.
  
- La prudence sera particulièrement de mise dans le cas de produits assortis initialement d'un taux fixe et/ou ayant fait l'objet de hausses d'intérêt ultérieures, et, en particulier, en cas de crédits à taux variable.

## 5.4. Obligation de prévenir et d'assurer le suivi des problèmes de paiement

Dans le cadre de notre obligation de prévenir les problèmes de paiement et d'assurer un suivi en cas de survenance de tels problèmes, nous, MEMBRES DE L'UPC, nous engageons à

- assurer le suivi de l'endettement et de l'utilisation du crédit de manière à détecter les problèmes de paiement et à pouvoir anticiper les retards de paiement (« prévention du risque »),
- proposer activement des solutions au client pour lui permettre d'optimiser ses possibilités d'honorer ses obligations financières (« accompagnement de dettes »).

### **Principe 9: prévention du risque**

*Comment organisons-nous le suivi de l'endettement et de l'utilisation du crédit de manière à détecter les problèmes de paiement et à anticiper les retards de paiement ?*

- Nous pratiquons une approche structur e de façon à détecter et limiter le risque de crédit et de fraude lié aux contrats en cours.
- Nous prenons immédiatement contact avec le client qui n'a pas effectué un paiement afin d'en connaître le motif et de rechercher des solutions appropriées.
- En cas d'aléas de la vie ou d'autres modifications importantes dans les conditions de vie de l'emprunteur, nous examinerons les demandes d'adaptation/de modification des modalités de remboursement. Dans ce cas, l'emprunteur sera informé des répercussions financières et des implications légales d'une éventuelle modification des conditions du crédit.

### **Principe 10: accompagnement de dettes**

*Comment proposons-nous activement des solutions pour que le client puisse optimiser ses possibilités d'honorer ses obligations financières ?*

- Toute décision de crédit est fondée notamment sur le calcul du budget résiduel. Ceci offre au candidat emprunteur un moyen de déterminer sa capacité d'emprunt, compte tenu notamment du montant de l'emprunt, de sa durée et des modalités de remboursement.
  - Nous offrons à l'emprunteur toute l'aide qu'il est raisonnablement en droit d'attendre pour faciliter le remboursement de son emprunt.
-