elantis

Votre référence en Crédit Hypothécaire

PROSPECTUS LÉGAL

ÉDITION N° 40
D'APPLICATION À PARTIR DU 22 • 04 • 2025

elantis

Votre spécialiste
du crédit Habitation

Notre histoire

Créée en 1851, Elantis est aujourd'hui filiale de Belfius Insurance. Elle est active dans le secteur des crédits hypothécaires et des crédits à la consommation via un réseau de courtiers de crédits. Basée à Liège, Elantis développe ses activités dans toute la Belgique. Elantis dispose d'une large gamme de formules qui offre une solution à tous vos besoins et tous vos projets à court terme ou à plus longue échéance.

Notre réseau de courtiers de crédits

Souscrire un crédit hypothécaire pour financer votre rêve de propriété n'est pas une décision anodine. Parce qu'elle vous engage pour des années, mieux vaut la préparer soigneusement. C'est pourquoi, votre courtier est là pour vous informer et vous conseiller tout au long de votre projet. Sans que cela ne vous engage, il vous explique en détail les différentes formules à votre disposition, les formalités administratives à remplir ou encore les aides auxquelles vous pourrez prétendre. Il vous aide à établir votre plan financier et vous propose une solution de crédit sur mesure. Il veille au bon suivi de votre dossier, de la demande de crédit jusqu'à la signature de l'acte chez le notaire.

DE QUOI VOUS PERMETTRE DE VOUS ENGAGER EN TOUTE CONFIANCE ...

DÉCOUVREZ LES CRÉDITS HABITATION D'ELANTIS À TRAVERS LES RÉPONSES À QUELQUES QUESTIONS ESSENTIELLES

A quelles fins pouvez-vous emprunter chez Elantis ?

Les crédits Habitation d'Elantis sont destinés à l'acquisition ou la conservation de droits réels immobiliers.
Ils peuvent donc financer :

- l'achat, la construction, la transformation ou la conservation d'un bien immobilier;
- l'achat d'un terrain à bâtir;
- les droits de succession relatifs à un héritage immobilier;
- le refinancement de crédits relatifs à un de ces buts.
- un crédit pont.

Qu'est-ce qu'un contrat cadre ?

Nous mettons le montant du crédit à votre disposition sous la forme de crédits lors d'un contrat cadre avec la possibilité de reprise d'encours. Ce système vous donne la possibilité de réutiliser plus tard le capital déjà amorti ou remboursé par anticipation, et ce aux conditions d'octroi, de tarifs et de taux d'intérêts en vigueur à ce moment-là.

Emprunter via un contrat cadre, c'est penser à l'avenir, et éviter plus tard les frais d'un nouvel acte notarié.

Qu'est-ce qu'une reprise d'encours ?

Si vous voulez obtenir par la suite un capital supplémentaire (exemple : vous souhaitez ajouter une annexe à votre bâtiment ou effectuer des transformations), il vous suffira de procéder à une demande de reprise d'encours à concurrence du montant que vous avez déjà amorti.

Cette reprise d'encours devra s'élever à minimum 25.000 € et ne peut jamais dépasser la date d'expiration de la validité de l'inscription hypothécaire.

Les formalités sont les mêmes que pour le crédit initial.

Elantis dispose d'une large gamme de formules qui offre une solution à tous vos besoins et tous vos projets à court terme ou à plus longue échéance.

Qui peut emprunter chez Elantis ?

Toute personne physique, quelle que soit sa situation professionnelle : un salarié, un indépendant ou un titulaire de profession libérale.

Vous devez toutefois répondre à certaines conditions :

- avoir votre résidence habituelle en Belgique;
- bénéficier de revenus en EUROS;
- agir principalement dans un but privé, c'est-à-dire étranger à vos activités professionnelles, commerciales ou artisanales;
- avoir au minimum 18 ans et maximum 70 ans au terme du contrat de crédit.

Le crédit Habitation est réglementé par les dispositions du chapitre 2 du titre 4 du Livre VII du code de droit économique protégeant le consommateur.

Si vous empruntez via une personne morale, nous pouvons vous proposer des formules spécialement appropriées. Pour plus d'informations, veuillez consulter la Notice explicative pour les crédits d'investissement hypothécaires aux personnes morales sur : www.elantis.be ou contacter votre courtier.

Quel montant pouvez-vous emprunter chez nous ?

C'est vous qui décidez du montant de votre crédit, en tenant compte des minima et maxima que nous avons définis. Ceux-ci peuvent varier en fonction de nos différentes formules de crédits hypothécaires (consultez à ce sujet votre courtier ou notre service commercial).

Le montant que vous sollicitez pourra vous être accordé sur base de l'analyse:

- de vos ressources financières;
- des garanties proposées.

Quelle est la durée idéale ?

Le crédit hypothécaire est un crédit de longue durée.

La durée maximale, y compris les éventuelles périodes de prélèvement ou de franchise d'amortissement du capital, ne peut dépasser 25 ans[1].

Choisissez une durée raisonnable: ni trop courte, ni trop longue:

- une durée trop courte vous laisse moins de liberté et aucun accident de la vie ne peut vous arriver
- Si la durée est trop longue, le capital sera remboursé lentement. Les charges d'intérêts peuvent atteindre des montants élevés.

1 Ces durées peuvent varier en fonction de la formule de taux choisie (consultez notre tarif).

Qu'est-ce qu'une quotité d'avance ?

C'est le rapport entre le montant que vous souhaitez emprunter et la valeur totale des garanties immobilières (augmentée de la valeur des garanties mobilières éventuelles). Pour déterminer la quotité d'avance, nous prenons généralement en compte la valeur en vente de gré à gré. C'est un expert indépendant, agréé par Elantis, qui détermine la valeur du ou des bien(s) immobilier(s) que vous proposez en garantie. En cas d'achat, si le prix de vente mentionné dans le compromis est inférieur à la valeur expertisée, c'est celui-ci qui est pris en considération dans le calcul de la quotité.

Chez Elantis, la quotité d'avance peut s'élever jusque maximum 100 % de la valeur prise en considération, sous certaines conditions.

En fonction des quotités obtenues, une majoration du taux d'intérêt débiteur pourrait être appliquée (cf. tarif des taux).

La réserve d'hypothèque

Si vous envisagez d'effectuer ultérieurement des travaux dans un délai de maximum de 2 ans, vous avez la possibilité de demander un contrat cadre pour un montant supérieur au premier crédit octroyé, sous réserve d'analyse.

Vu que les frais notariés seront calculés sur le montant total du contrat cadre (1er projet et futur projet) cette formule n'est intéressante que si vous êtes certain de vouloir financer des travaux dans un court délai.

Quelles garanties sont prises en compte ?

Une inscription hypothécaire

Une inscription hypothécaire en 1er rang à concurrence du montant du crédit sur un bien immobilier situé en Belgique est toujours obligatoire. En cas de non-respect de vos engagements, cette garantie nous confère la possibilité de récupérer, par la vente du bien, les montants que vous avez empruntés.

Le bien immobilier doit appartenir en pleine propriété aux personnes qui donnent le bien en hypothèque.

Un mandat hypothécaire

Le mandat hypothécaire est une procuration que vous donnez à un tiers de prendre hypothèque sur les biens donnés en garantie. Sous certaines conditions, nous pouvons accepter un mandat hypothécaire en remplacement partiel d'une inscription hypothécaire. L'octroi ou non d'un mandat partiel fait partie intégrante de l'analyse de votre dossier de crédit.

Une garantie complémentaire

D'autres garanties peuvent être envisagées à titre complémentaire, par exemple une caution, une hypothèque sur un ou plusieurs autres biens immobiliers.

Nous pouvons dans certains cas accepter à titre de garantie accessoire, la cession d'un contrat d'assurance d'une compagnie d'assurance belge, de branche 21 ou 23 exclusivement.

Pour le calcul de la quotité d'avance, nous prendrons en compte le capital déjà constitué sur lequel nous appliquons une pondération.

Une assurance décès

Une assurance décès est toujours conseillée. Vous êtes libre de choisir la compagnie d'assurance auprès de laquelle vous souhaitez souscrire cette assurance solde restant dû ou temporaire décès.

Les personnes présentant un risque de santé accru peuvent dans certains cas bénéficier d'un mécanisme de solidarité dans le cadre de la souscription d'une assurance solde restant dû.

Nous vous conseillons toutefois de vous adresser à votre courtier qui vous aidera à faire votre choix.

LES FORMULES DE CRÉDIT

Nous vous proposons différentes formules de crédit qui se distinguent généralement par leur mode de remboursement mais, aussi par le but poursuivi ou les garanties offertes. Sachez que dans un seul et même crédit Habitation, vous pouvez combiner ces différentes formules pour une solution adaptée à votre budget et à votre projet.

Le choix d'une formule de taux ne dépend pas seulement de votre situation professionnelle mais aussi de facteurs dictés par le marché, comme le taux d'intérêt en vigueur. Les taux d'intérêt en vigueur sont consultables sur notre site www.elantis.be à la rubrique « Règlements, tarifs et prospectus ». Ce tarif fait partie intégrante de notre prospectus. Nous vous conseillons toutefois de vous adresser à votre courtier qui vous aidera à faire votre choix.

Les formules de crédits hypothécaires classiques

Remboursements par mensualités constantes

Crédit hypothécaire avec une destination immobilière sous forme de prêt avec amortissement du capital

L'amortissement du capital et le paiement des intérêts s'effectuent sous la forme de mensualités constantes que nous encaissons par domiciliation sur un compte ouvert auprès de l'organisme financier de votre choix. Le montant du terme (la mensualité) se compose d'une partie d'intérêts et d'une partie de capital.

Au début, la mensualité se compose surtout d'intérêts, mais à mesure que vous amortissez le capital, le rapport s'inverse.

Exemple

Soit un crédit de 200.000 € remboursable en 240 termes (240 mensualités) à un taux débiteur de 4,46 % par an (0,364% par mois). La mensualité s'élève à 1251,09 €. La première mensualité se compose d'une part de capital de 523,09 € et d'une part d'intérêts de 728,00 €. Le dernier montant dû se composera presque uniquement du capital.

Le TAEG s'élève à 5,35%*

Le montant total à rembourser (y inclus les frais et primes d'assurance) s'élève à 318.346,68 €

*Le TAEG comprend les frais et primes d'assurances suivants :

- Taux débiteur : 4,46 %
- Frais de dossier : 350 € payables après acceptation de l'offre
- Frais d'expertise : 230 € payables directement à l'expert
- Frais de compte à vue : néant, Elantis propose un compte gratuit Belfius Pulse Start
- Assurance Solde Restant Dû : 383,56 € payable annuellement sur 2/3 de la durée du crédit. Cette prime est indicative pour 100 % de couverture pour une personne de 37 ans non-fumeur
- Assurance incendie : 401,78 € payable annuellement pendant toute la durée du crédit à la compagnie d'assurance de votre choix. Cette prime est indicative pour un bien standard, 2 façades, 8 pièces.
- Frais d'hypothèque : 4.483,20 € payables au notaire le jour de l'acte. Ces frais sont indicatifs pour une prise d'inscription sur 100 % du montant du crédit.

Remboursements par mensualités dégressives

Crédit hypothécaire avec une destination immobilière sous forme de prêt avec amortissement du capital

Dans le cadre de cette formule, vous rembourserez chaque mois une partie fixe du capital. Les intérêts, qui sont calculés sur le solde restant dû, diminuent chaque mois. En d'autres termes, le montant des remboursements décroît.

Exemple

Soit un crédit de 200.000 € remboursable en 240 termes (240 mensualités) à un taux débiteur de 4,46 % par an (0,64 % par mois)

Votre première mensualité est calculée comme suit:

- 200.000 € / 240= 833,33 € de capital remboursé
- 200.000 € x 0,364 % = 728,00 € d'intérêts
- Total de la première mensualité = 833,33 € + 728,00 € = 1561,33 €

Votre dernière mensualité est calculée comme suit:

- 200.000 € / 240= 833,33€ de capital remboursé
- 833,33 € * 0,364% = 3,04€ d'intérêts
- Total de la dernière mensualité = 833,33 € + 3,04€= 837,17 €

Le TAEG s'élève à 5,46%*

Le montant total à rembourser (y inclus les frais et primes d'assurance) s'élève à 305.809,42 €

*Le TAEG comprend les frais et primes d'assurances suivants :

- Taux débiteur : 4,46 %
- Frais de dossier : 350 € payables après acceptation de l'offre
- Frais d'expertise : 230 € payables directement à l'expert
- Frais de compte à vue : néant, Elantis propose un compte gratuit Belfius Pulse Start
- Assurance Solde Restant Dû : 383,56 € payable annuellement sur 2/3 de la durée du crédit. Cette prime est indicative pour 100 % de couverture pour une personne de 37 ans non-fumeur
- Assurance incendie : 401,78 € payable annuellement pendant toute la durée du crédit à la compagnie d'assurance de votre choix. Cette prime est indicative pour un bien standard, 2 façades, 8 pièces.
- Frais d'hypothèque : 4.483,20 € payables au notaire le jour de l'acte. Ces frais sont indicatifs pour une prise d'inscription sur 100 % du montant du crédit.

Remboursement à « terme fixe »

Crédit hypothécaire avec une destination immobilière sous forme d'un prêt avec remboursement unique du capital à la fin du contrat

Cette formule vous permet de n'effectuer aucun remboursement en capital pendant toute la durée du crédit. Elle est toutefois soumise à certaines conditions strictes d'octroi du crédit. Elle est réservée à une clientèle avisée et multi propriétaires. Elle ne peut être choisie dans le seul but de payer un terme de paiement moins élevé.

! Consultez votre courtier ou notre service commercial pour plus d'informations.

Vous payez mensuellement des termes constitués uniquement d'intérêts. Le capital est remboursé en une fois au terme final. Vous devez communiquer à Elantis dès l'introduction de votre demande de crédit le moyen de remboursement du capital choisi au terme final. Le remboursement du terme final peut, par exemple, correspondre à la libération du capital d'un contrat d'assurance vie, à la réalisation de valeurs mobilières, à la vente d'un immeuble autre que le bien familial.

Remarque

Le résultat attendu d'une constitution d'épargne par une assurance vie branche 23 ou par tout autre produit lié à un instrument financier coté en bourse n'est en rien garanti. Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le remboursement du capital à son terme.

Exemple

Soit un crédit de 250.000 € remboursable sur une durée de 10 ans à un taux débiteur fixe de 4,58 % par an (0,374 % par mois). La mensualité s'élève à 935,00 € pour toute la durée du crédit. Le capital de 250.000 € est remboursé entièrement avec la dernière mensualité.

Le TAEG s'élève à 5,06%*

Le montant total à rembourser (y inclus les frais et primes d'assurance) s'élève à 371.931,00€

*Le TAEG comprend les frais et primes d'assurances suivants:

- Taux débiteur : 4,58%
- Frais de dossier : 350 € payables après acceptation de l'offre
- Frais d'expertise : 230 € payables directement à l'expert
- Frais de compte à vue : néant, Elantis propose un compte gratuit Belfius Pulse Start
- Assurance incendie :401,78 € payable annuellement pendant toute la durée du crédit à la compagnie d'assurance de votre choix. Cette prime est indicative pour un bien standard, 2 façades, 8 pièces.
- Frais d'hypothèque : 5.133,20 € payables au notaire le jour de l'acte. Ces frais sont indicatifs pour une prise d'inscription sur 100 % du montant du crédit.

Remarques

Si vous optez pour des formules variables ou semi-variables, le montant de votre terme sera adapté aux dates d'échéance de variabilité.
Les taux de ce prospectus sont repris à titre d'exemples. Ils sont évidemment soumis aux Conditions du jour et ne tiennent pas compte des éventuelles majorations appliquées (quotité élevée). Ces exemples de tarification ne nous engagent en rien.

Les autres formules

Le crédit pont

Le crédit pont vous permet d'acheter, de transformer ou de construire un bien immobilier, dans l'attente d'une rentrée financière imminente et certaine. Ce bien immobilier doit faire l'objet d'un crédit hypothécaire « long terme » chez Elantis.

La rentrée financière imminente découlera de :

- la vente d'un bien immobilier;
- la liquidation d'une succession;
- le paiement d'une assurance-vie;
- la perception d'une soulte;
- la réalisation de valeurs mobilières à capital garanti.

Les intérêts sont payés mensuellement et le capital est remboursé au terme du crédit pont.

Exemple

Soit un crédit pont de 200.000 € sur une durée de 24 mois à un taux débiteur de 5,50 % par an (0,447 % mensuel) La mensualité s'élève à 894,00 € pour toute la durée du crédit (taux fixe) et se compose uniquement d'intérêts.

Le capital de 200.000 € est remboursé entièrement à la dernière échéance ou au moment de la rentrée financière. Le TAEG s'élève à 6,29%*

Le montant total à rembourser (y inclus les frais et primes d'assurance) s'élève à 224.294,76 €

*Le TAEG comprend les frais et primes d'assurances suivants :

- Taux débiteur : 5,50 %
- Frais de dossier : 300 € payables après acceptation de l'offre
- Frais d'expertise : 230 € payables directement à l'expert
- Frais de compte à vue : néant, Elantis propose un compte gratuit Belfius Pulse Start
- Assurance incendie : 401,78 € payés annuellement pendant toute la durée du crédit. Cette prime est indicative pour un bien standard, 2 façades, 8 pièces.
- Frais de mandat hypothécaire : 1.505,20 € payables au notaire à la signature de l'acte. Ces frais sont indicatifs pour un mandat sur 100 % du montant du crédit

Le crédit sans hypothèque- CH Light

Ce crédit vous permet de financer, par exemple, l'achat d'un garage, l'achat d'un terrain, des droits de succession... Il s'agit d'un prêt sans garantie hypothécaire et sans possibilité de reprise d'encours.

Le remboursement s'effectue par mensualités constantes calculées sur base d'un taux débiteur fixe et sur une durée maximale de 10 ans.

Exemple

Soit un crédit de 38.000 € sur une durée de 120 mois à un taux débiteur de 5,30% par an (0,431 % mensuel) La mensualité s'élève à 406,25 € pour toute la durée du crédit (taux fixe) et se compose de capital et d'intérêts.

Le TAEG s'élève à 5,51 % et comprend des frais de dossier de 350 €.

Le montant total à rembourser (y inclus les frais) s'élève à 49.100,00 €.

LES TAUX : DÉFINITIONS

LE CONTRAT CONTIENDRA 3 TAUX :

Taux débiteur annuel

Il s'agit du taux d'intérêt annuel contractuel

Taux débiteur périodique (mensuel)

Il s'agit du taux d'intérêt mensuel contractuel

TAEG = taux annuel effectif global

Il exprime le coût total du crédit pour le consommateur sous la forme d'un pourcentage annuel. Le but principal du TAEG est de rendre le coût total comparable pour tous les crédits.

Les frais inclus dans le TAEG ?

- Le taux débiteur annuel
- Les frais de dossier
- Les frais d'expertise
- Les frais de notaire à l'exception de sa rémunération
- Les primes d'assurance pour autant qu'elles soient contractées auprès d'une compagnie pour l'obtention d'une réduction de taux.

Les frais non inclus dans le TAEG ?

- Les frais d'ouverture et de gestion du compte Belfius Pulse : gratuit
- Les honoraires du notaire
- L'indemnité éventuelle de mise à disposition: calculée sur les sommes non prélevées en cas de prélèvement de fonds dans le cadre d'une construction ou de transformations durant une période maximale de 24 mois.

Exemple de TAEG pour un crédit hypothécaire avec une destination immobilière sous forme d'un prêt avec amortissement du capital.

Pour un crédit personne physique de 200.000 € sur une durée de 20 ans représentant une mensualité de 1251,09€ pour toute la durée du crédit (taux fixe). Ce TAEG s'élève à 5,35 % et comprend les frais et primes d'assurance suivants:

- Taux débiteur annuel: 4,46 %
- Frais de dossier:350 € payables après acceptation de l'offre
- Frais d'expertise: 230 € payables directement à l'expert
- Frais de compte: néant Elantis propose un compte Belfius Pulse Start
- Assurance Solde Restant Dû : 383,56 € payés annuellement sur 2/3 de la durée du crédit. Cette prime est indicative pour 100 % de couverture pour une personne de 37 ans non-fumeur
- Assurance incendie: 401,78€ payable annuellement pendant toute la durée du crédit à la compagnie d'assurance de votre choix. Cette prime est indicative pour un bien standard, 2 façades, 8 pièces.
- Frais d'hypothèque: 4.483,20€ payables au notaire le jour de l'acte. Ces frais sont indicatifs pour une prise d'inscription sur 100 % du montant du crédit.

Le montant total à rembourser (y inclus les frais et primes d'assurances) s'élève à 318.346,68 €

Exemple de TAEG pour un crédit hypothécaire avec une destination immobilière sous forme d'un prêt avec remboursement unique du capital à la fin du contrat de crédit.

Pour un crédit personne physique de 250.000 € sur une durée de 10 ans représentant une mensualité de 935,00 € pour toute la durée du crédit (taux fixe). Le capital est remboursé entièrement avec la dernière échéance. Ce TAEG s'élève à 5,06 % et comprend les frais et primes d'assurance suivants:

- Taux débiteur annuel: 4,58 %
- Frais de dossier: 350 € payables après acceptation de l'offre
- Frais d'expertise: 230 € payables directement à l'expert
- Frais de compte: néant Elantis propose un compte Belfius Pulse Start
- Assurance incendie: 401,78€ payable annuellement pendant toute la durée du crédit à la compagnie d'assurance de votre choix. Cette prime est indicative pour un bien standard, 2 façades, 8 pièces.
- Frais d'hypothèque : 5.133,20€ payables au notaire le jour de l'acte. Ces frais sont indicatifs pour une prise d'inscription sur 100 % du montant du crédit.

Le montant total à rembourser (y inclus les frais et primes d'assurances) s'élève à 371.346,68 €

Exemple de TAEG pour un crédit pont

Pour un crédit pont de 200.000 € sur une durée de 24 mois représentant une mensualité de 894,00 € pour toute la durée du crédit (taux fixe). Le capital est remboursé entièrement à la dernière échéance ou au moment de la rentrée financière. Ce TAEG s'élève à 6,29% et comprend les frais suivants :

- Taux débiteur annuel: 5,50 %
- Frais de dossier: 300 € payables après acceptation de l'offre
- Frais d'expertise: 230 € payables directement à l'expert
- Frais de compte: néant Elantis propose un compte Belfius Pulse Start
- Assurance incendie: 401,78 € payable annuellement pendant toute la durée du crédit à la compagnie d'assurance de votre choix. Cette prime est indicative pour un bien standard, 2 façades, 8 pièces.
- Frais de mandat hypothécaire: 1.505,20€ payables au notaire le jour de l'acte. Ces frais sont indicatifs pour une prise de mandat hypothécaire sur 100 % du montant du crédit.

Le montant total à rembourser (y inclus les frais et primes d'assurances) s'élève à 224.294,76 €

LES DIFFÉRENTS TYPES DE TAUX DÉBITEURS

Nous vous proposons des formules de crédit à taux fixes et à taux variables.

Sachez que vous pouvez combiner les différentes formules. Vous pouvez, par exemple, financer une partie de votre crédit en taux fixe et l'autre partie en taux variable.

La mensualité d'un crédit Habitation se calcule sur base du taux débiteur mensuel.

Notre tarif des taux mentionne la conversion de ce taux débiteur mensuel en taux débiteur annuel équivalent.

Taux fixe

L'évolution du taux du marché n'a aucune répercussion sur le taux débiteur de votre crédit. Votre taux ne varie donc pas pendant toute la durée du crédit.

La durée minimale d'un tel crédit est de 8 ans et la durée maximale peut atteindre 25 ans. Sachez que pour bénéficier des avantages fiscaux, la durée minimum doit être de 10 ans.

Taux variable

Votre taux peut varier, à la hausse comme à la baisse, pendant la durée de votre crédit.

La fluctuation du taux débiteur dépend de l'évolution de l'indice de référence qui est publié chaque mois au Moniteur Belge.

L'administrateur de ces indices est l'Agence Fédérale de la Dette. Il est possible que l'indice de référence, sur base duquel la variation du taux d'intérêt est calculée, soit modifié ou disparaisse conformément aux dispositions du Règlement européen 2016/1011 UE du 8 juin 2016.

Dans ce cas, Elantis prendra contact avec le(s) crédité(s) pour l'informer de l'impact d'une telle modification sur son contrat de crédit.

Si le législateur belge ne détermine pas de nouvel indice de référence, le taux de référence de l'Autorité bancaire européenne (le « taux de référence EBA ») est utilisé comme base pour définir le nouveau taux d'intérêt.

Si ni le législateur belge ni l'Autorité bancaire européenne ne déterminent un indice de référence, un nouvel indice de référence sera déterminé, en tenant compte des pratiques du marché et des intérêts des parties.

Elantis peut également combiner diverses méthodes afin de déterminer le nouvel indice de référence tout en préservant les intérêts des parties. Le nouvel indice de référence qui est d'application au crédit est préalablement communiqué dans un délai raisonnable après (l'annonce de) la disparition de l'ancien indice de référence.

Tout comme l'ancien indice de référence, le nouvel indice de référence reste soumis aux fluctuations futures des taux sur le marché.

La détermination du nouvel indice de référence donnera lieu à l'un des cas suivants, étant entendu que chacun de ces cas a pour but de préserver l'équilibre économique tel qu'il était souhaité par les parties au moment de la signature du contrat :

1. le nouvel indice de référence est plus élevé que l'indice qu'il remplace. Dans ce cas, une compensation financière fixe est appliquée au crédit à votre avantage,

laquelle correspond à la différence entre le nouvel indice de référence et l'indice qu'il remplace. Cette compensation peut être une différence négative (libellée en pourcentage) qui est appliquée au nouvel indice de référence.

2. le nouvel indice de référence est plus bas que l'indice qu'il remplace. Dans ce cas, une compensation financière fixe est appliquée au crédit au profit d'Elantis, laquelle correspond à la différence entre le nouvel indice de référence et l'indice qu'il remplace. Cette compensation peut être une différence positive (libellée en pourcentage) qui est appliquée au nouvel indice de référence.
3. le nouvel indice de référence est identique à l'indice qu'il remplace. Dans ce cas, aucune compensation financière n'est appliquée au contrat et le nouvel indice de référence est appliqué tel quel.

L'indice initial est celui repris dans le tarif d'application lors de la conclusion de votre contrat de crédit. Lors de la révision du taux, le nouvel indice de référence à prendre en considération est celui du mois civil qui précède la date pour la variation du taux débiteur. La durée minimale d'un tel crédit est de 8 ans et la durée maximale peut atteindre 25 ans.

Vous avez donc la garantie que les fluctuations du taux débiteur ne seront pas arbitraires mais rigoureusement liées aux indices publiés au Moniteur Belge et qu'elles reflètent l'évolution des taux débiteurs.

Le taux débiteur variable fluctue dans des marges bien précises : vous savez donc dès le départ jusqu'où le taux débiteur peut plafon- ner (Cap) et jusqu'où il peut chuter (Floor). Ces marges qui dépendent du type de variabilité pour lequel vous avez opté sont reprises dans notre tarif. L'écart à la hausse doit être le même que l'écart à la baisse. En cas de baisse de taux, le taux débiteur modifié ne pourra jamais être inférieur à 0,001 % mensuel.

Le taux d'intérêt mensuel ne variera cependant que s'il y a au moins 0,042 % mensuel (0.50 % en annuel) de différence en plus ou en moins entre le nouveau taux d'intérêt calculé au jour de la variation et le taux d'intérêt de la période précédente.

PLUSIEURS FORMULES DE VARIABILITÉ PEUVENT S'OFFRIR À VOUS

Taux variable 3/3/3

Le taux débiteur varie tous les 3 ans, l'indice de référence sera celui des obligations linéaires à 3 ans (indice C).

Taux variable 5/5/5

Le taux débiteur varie tous les 5 ans, l'indice de référence sera celui des obligations linéaires à 5 ans (indice E).

Taux variable 10/5/5

Le taux débiteur est fixe les 10 premières années puis révisable tous les 5 ans, l'indice de référence sera celui des obligations linéaires à 5 ans (indice E).

Exemple de variation d'un taux débiteur

- **Taux débiteur mensuel initial :** 0.3490 % mensuel
  › soit un taux débiteur annuel équivalent de 4,27 %
- **Formule de taux :** 5/5/5
- **Variation maximale à la hausse** = le CAP : 0,165 % mensuel
  › soit un taux débiteur annuel équivalent de 2% = CAP 2%
- **Indice de référence initial :** 0,1750 % mensuel
  (repris sur le tarif appliqué à votre crédit hypothécaire – exemple donné avec l'indice d'octobre 2022)
  › 2,120 % annuel
- **Nouvel indice de référence après 5 ans :** 0,4472% mensuel
  (donnée fictive en fonction de l'évolution des taux dans 5 ans)
  › 5,50 % annuel

Calcul du nouveau taux débiteur applicable après 5 ans :

= taux débiteur mensuel initial + (nouvel indice de référence - indice de référence initial)

= 0,3490% + (0,4472% - 0,1750 %)]

= 0,6212% mensuel (soit un taux débiteur annuel équivalent de 7,71%)

C'est ici que l'impact du CAP intervient. Lors de la signature de la convention de crédit, vous avez choisi de limiter la variation à la hausse à 0,165 % mensuel (CAP 2 %).

La hausse après 5 années sera donc limitée au taux débiteur mensuel initial + variation maximale à la hausse : 0,3490% + 0,1650 % = 0,5140 %, soit un taux débiteur annuel équivalent de **6,35 % au lieu de 7,71 %**

Il est possible que l'indice de référence, sur base duquel la variation du taux d'intérêt est calculé, soit modifié conformément aux dispositions du Règlement européen 2016/1011 UE du 8 juin 2016. Dans ce cas, Elantis prendra contact avec le client pour l'informer de l'impact d'une telle modification sur son contrat de crédit.

LES RÉDUCTIONS ET MAJORATIONS

Les réductions

Achat ou rénovation d'une habitation économe en énergie.

Si la maison que vous achetez ou rénovez a un score PEB ≤ 150 (kWh/m2/an), vous pourriez bénéficier d'une réduction supplémentaire sur votre crédit-logement.

Vous trouverez le score PEB dans l'annonce immobilière et/ou sur le certificat de performance énergétique que vous pouvez demander au vendeur ou à l'agent immobilier.

À combien s'élève la réduction?

La réduction s'élève à 0,10% par an (0,008% par mois) sur le taux.

Quelles sont les conditions pour en bénéficier?

- Le score PEB doit être démontré au moyen d'un certificat de performance énergétique.
- Le score PEB du bien à financer doit être inférieur ou égal à 150 au moment où vous faites votre demande de crédit-logement.
- Le bien à financer doit être situé en Belgique.
- Le but doit entrer dans une des catégories suivantes : Achat (avec ou sans travaux), travaux
- La réduction doit être demandée avant la signature de votre demande de crédit-logement.

La réduction ne s'applique pas:

- aux nouvelles constructions (construction d'un logement, achat sur plan, achat sous le régime de la TVA)
- au crédit de pont (prêt relais) ou crédit-logement sans hypothèque.

Compte à vue Belfius Banque

Une réduction de taux conditionnelle sera accordée pendant toute la durée du crédit sous la triple condition que le (s) consommateur(s) :

- Aie(nt) ouvert un compte à vue auprès de Belfius Banque SA;
- Domicilie(nt) sur ce compte au minimum le revenu le plus élevé du(es) consommateur(s);
- Utilise(nt) ce compte pour le paiement des échéances via le mandat SEPA qui lui (leur) sera remis;

Néanmoins, vous pouvez clôturer ce compte après un tiers de la durée totale du crédit et garderez le droit à cette réduction conditionnelle pour autant que vous mainteniez votre domiciliation pour le paiement des échéances (SEPA).

Elantis Immo Cover +

Une réduction de taux conditionnelle vous est accordée si vous souscrivez une assurance dé-cès, appelée Elantis Immo Cover +, à concur-rence de 100 % du montant en capital prêté.

Ces réductions conditionnelles sont liées au maintien des conditions pendant toute la durée du crédit.

Néanmoins, vous garderez le droit à cette réduction si cette assurance est résiliée suite à une augmentation tarifaire, ou supprimée après un tiers de la durée totale du crédit.

Elles seront supprimées en cas de non-respect d'une des conditions et un nouvel échéancier actant la suppression de la (des) condition(s) et reprenant la nouvelle mensualité vous sera transmis sans délai et sans frais.

Elantis ne donne aucun conseil en assurance, pour plus d'information, nous vous invitons à prendre contact avec votre courtier.

Les majorations

Une majoration du taux d'intérêt débiteur pourrait être appliquée en fonction du risque obtenu par le calcul de la quotité d'avance ou du but du crédit.

Ces majorations sont détaillées dans notre tarif des taux qui fait partie intégrante du présent prospectus.

LES ASSURANCES

L'assurance décès

Cette assurance liée à votre crédit garantit à tout moment le remboursement du solde du capital qui serait encore dû si vous veniez à décéder en cours de crédit. L'assurance peut être souscrite auprès de la compagnie d'assurance de votre choix. Elantis ne donne aucun conseil en assurance, pour plus d'information, nous vous invitons à prendre contact avec votre courtier.

L'assurance habitation (incendie)

L'assurance habitation est obligatoire. Elle est destinée à couvrir les biens donnés en garan- tie contre les risques de dégradation (incendie, foudre, explosion ou tout autre risque de même nature) pour leur valeur de reconstruction à neuf.

Assurance Revenu garanti gratuite

Vous pouvez souscrire cette assurance si vous contractez un prêt hypothécaire pour la construction. l'achat ou la rénovation d'une maison. Elle vous permettra de continuer à rembourser votre prêt même en cas de perte d'emploi involontaire ou d'invalidité de travail. Les pouvoirs publics flamands et wallons proposent cette assurance gratuitement.

Envie d'en savoir plus?
wallonie.be/logement
vlaamswoningfonds.be

VOTRE CRÉDIT HABITATION ELANTIS EN PRATIQUE

Quel que soit votre projet, ambitieux, écologique ou plus modeste, le financer est une opération qui mérite conseils et assistance.

Vous venez de trouver la maison idéale pour abriter votre famille, vous avez décidé d'investir dans l'achat d'un bel appartement, le petit dernier vient de pousser le bout de son nez et vous souhaitez transformer le grenier en salle de jeu et en chambre supplémentaire, vous souhaitez revoir l'isolation de votre maison ...

Toute l'information sur nos formules de crédits et notre tarif est disponible :

- auprès de votre courtier;
- auprès de notre service commercial (04/232.45.45)
- sur notre site internet : www.elantis.be

Vous voilà, grâce à ce document, un peu plus familiarisé avec la notion de « crédit habitation ». Voici concrètement, les différentes étapes à franchir pour pouvoir enfin disposer des fonds nécessaires à la réalisation de votre projet.

INFORMATION PRÉALABLE SUR LES DOCUMENTS PRÉCONTRACTUELS ET CONTRACTUELS

1. La première étape est d'exposer votre projet à votre courtier ou à notre service commercial. Elantis et/ou le courtier vous remettront un premier avis de faisabilité de l'opération sur base de votre situation financière et du projet.
2. Vous pouvez à tout moment effectuer une simulation sur notre site www.elantis.be ou la demander à votre courtier ou à notre service commercial.
3. Lors du 1er contact, votre courtier vous remet sa fiche d'intermédiation prouvant qu'il est le bon interlocuteur.
4. Lorsque vous avez fait votre choix, vous le concrétisez par une demande de crédit à laquelle vous joignez les documents requis.
5. Les analystes en charge de votre dossier examinent alors la demande en fonction de votre solvabilité et de la valeur des garanties proposées.
6. En cas d'acceptation par Elantis, nous vous adressons une offre de crédit ainsi qu'une ESIS. Vous disposez pour la signature de l'offre d'un délai de 15 jours.
   L'ESIS signée doit également être renvoyée à Elantis dans les mêmes délais que l'offre de contrat cadre signée.
7. Dès réception de l'offre signée, nous transmettrons votre dossier au notaire de votre choix. Celui-ci établira alors un projet d'acte et effectuera les recherches nécessaires. Il conviendra avec vous une date pour la signature de l'acte notarié de contrat cadre et l'acte de constitution d'hypothèque.
8. Pour autant que les garanties aient été constituées, l'acte de contrat cadre sera acté auprès du notaire désigné. Cet acte est une réitération de votre contrat de crédit et reprend les conditions du contrat cadre, ainsi que celles du/des premier(s) crédit(s). Les crédits ultérieurs seront actés dans des contrats sous seing privé, ce qui vous évite de nouveaux frais d'acte notarié.

Fiche d'intermédiation

Fiches signalétique reprenant les coordonnées du courtier afin de travailler en tout transparence avec le consommateur. Votre courtier doit remettre cette fiche d'identification lors du premier contact.

Demande de crédit

Formulaire d'introduction de la demande de crédit. Ce document doit être signé par tous les consommateurs et être en possession d'Elantis afin de permettre l'analyse de la demande.

ESIS

= Informations européennes standardisées.

Document standard reprenant toutes les caractéristiques du crédit. Remise et expliquée au consommateur avec l'offre de contrat cadre et stipulant le TAEG définitif. Permet au consommateur de comparer les produits disponibles sur le marché, d'évaluer leurs implications et prendre une décision en connaissance de cause.

Offre de contrat cadre

= Contrat de crédit.

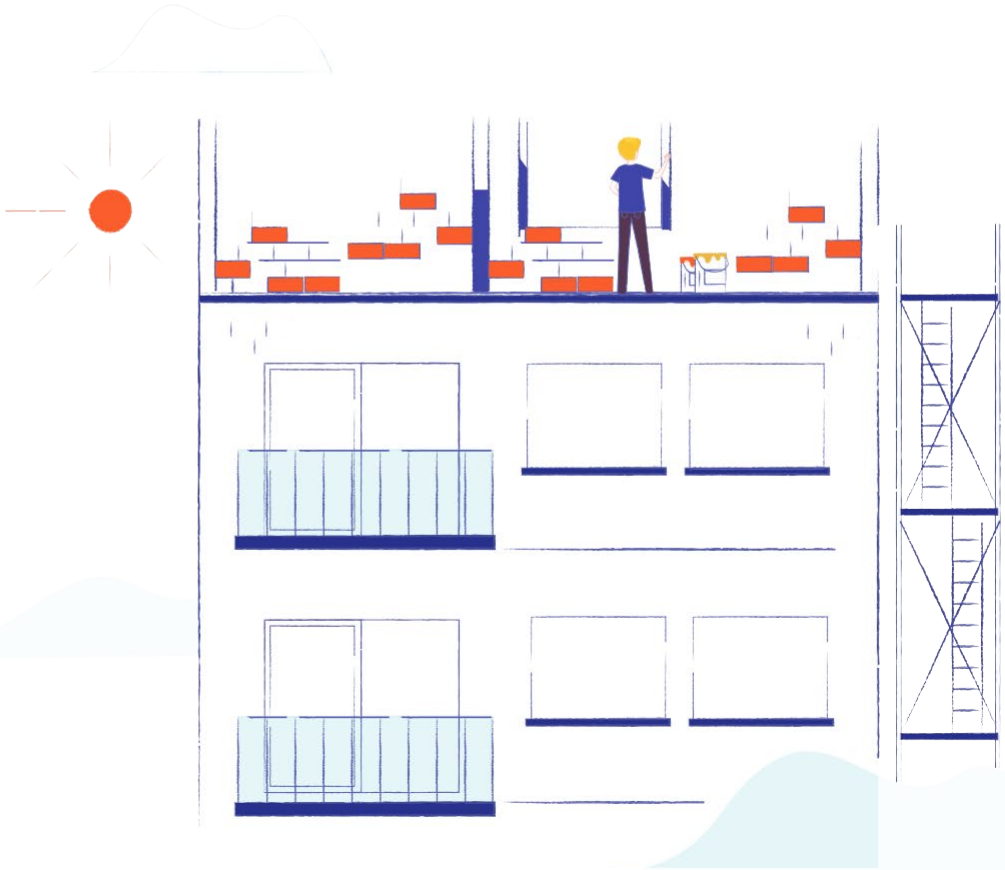
Reprend toutes les caractéristiques du crédit qu'Elantis est disposé à octroyer au consommateur (montant, taux débiteur, durée, garantie, TAEG,...).

Acte notarié de contrat cadre et de constitution d'hypothèque

Permet à Elantis de prendre hypothèque sur le bien mis en garantie du crédit et donne son caractère authentique au crédit.

LA MISE À DISPOSITION DES FONDS

Les fonds seront mis à disposition à la signature de l'acte. Soit intégralement s'il s'agit d'un achat, soit par tranche si le crédit est destiné à financer des travaux de construction ou de transformation.



Achat = libération du montant entier du crédit le jour de l'acte

- La première mensualité en capital et intérêts est fixée le 15 du mois suivant la date de la signature de l'acte pour autant que cette dernière intervienne entre le 1er et le 15 du mois.
- Pour les crédits signés entre le 16ème et le dernier jour du mois, la première mensualité en capital et intérêts est fixée le 15 du deuxième mois qui suit la date de la signature de l'acte.

Le montant de la première mensualité ne correspondra pas nécessairement à la mensualité renseignée dans votre tableau de remboursement.

En effet, la date de l'acte de crédit et la date à laquelle commencent à courir les intérêts de la mensualité (le 15 du mois) ne sont généralement pas concomitantes. La différence qui apparaîtra correspondra aux intérêts calculés entre ces deux dates.

Construction – Transformation et rénovation = période de prélèvement

Vous bénéficiez d'une "période de prélèvement". La durée de la période de prélèvement sera déterminée en fonction de la nature des travaux avec un maximum de 24 mois qui correspond au délai maximum disponible pour réaliser votre construction ou vos travaux de transformation. Le capital sera libéré au fur et à mesure de l'avancement des travaux sur base de documents probants et après l'investissement de vos propres deniers.

Pendant la période de prélèvement, vous payerez :

- l'indemnité de non-utilisation sur le capital non prélevé
- les intérêts au taux du crédit sur le capital prélevé

Après prélèvement total des fonds :

- vous rembourserez le capital et les intérêts conformément au tableau de remboursement

Remarque:

Vous pouvez décider de rembourser du capital pendant la période de prélèvement. Le remboursement du capital ne pourra être supérieur au montant réellement prélevé.

Dans ce cas, vous payerez :

- du capital tel que prévu dans votre tableau de remboursement
- des intérêts au taux débiteur du crédit sur le capital prélevé
- une commission de réservation (mensuellement) sur le capital non prélevé

Constat intermédiaire et constat d'achèvement

Le financement de travaux ou la construction de biens classiques (maison d'habitation, appartement) n'entraine pas la nécessité ni d'un constat intermédiaire ni d'un constat d'achèvement final.

Dans le cas de travaux ou du financement de la construction d'un projet plus spécifique (immeubles de rapport, travaux personnels conséquents, changement d'affectation, ...), un constat intermédiaire à la moitié des travaux sera demandé afin de s'assurer du bon avancement du projet. Il sera toujours jumelé avec un constat d'achèvement final devant confirmer la valeur estimée dans le rapport initialement rendu.

Le constat intermédiaire et le constat d'achèvement final seront tous deux réalisés par l'expert agréé Elantis ayant réalisé le constat initial.

Lorsque le crédit n'est pas entièrement prélevé à l'issue de la période de prélèvement convenue, nous **limiterons le montant du crédit à concurrence des montants effectivement prélevés, avec mise en vigueur d'un nouveau tableau de remboursement tenant compte de cette limitation.**

A tout moment durant la période de prélèvement ou en cas de limitation du crédit, nous pouvons demander une vérification de l'état d'avancement des travaux par un expert agréé.

QUELS SONT LES FRAIS LIÉS À L'ACQUISITION D'UN BIEN IMMOBILIER ?

Achat

- Les droits d'enregistrement : le tarif et les conditions de réduction des droits d'enregistrement diffèrent selon la région où est situé le bien (Région Wallonne, Région Bruxelles Capitale ou Région Flamande)
- Les frais fixes
- Les honoraires du notaire (acte d'achat)

Construction

Vous devrez vous acquitter d'une TVA en cas de construction ou de travaux. Dans certains cas particuliers, vous devrez payer des droits d'enregistrement calculés sur la valeur du terrain et une TVA sur la construction.

N'hésitez pas à prendre contact avec votre courtier ou notre service commercial afin de connaitre toutes les conditions liées à votre projet.

QUELS SONT LES FRAIS LIÉS À L'OUVERTURE D'UN DOSSIER ?

Avertissement

Il est strictement interdit au courtier d'encaisser la moindre somme d'argent de la part du consommateur. Seul Elantis comme prêteur est en droit de réclamer les frais mentionnés dans le tarif [2].

Les frais de dossier ne pourront vous être réclamés tant que vous n'avez pas accepté l'offre de contrat cadre émise par Elantis.

2 Exception : les frais d'expertise sont à régler directement à l'expert.

Frais d'introduction d'un dossier

Votre demande est traduite en une offre définitive ou conditionnelle de crédit. Si vous acceptez l'offre de crédit, les frais de dossier seront comptabilisés. Vous avez le choix soit de les payer vous-même soit de les déduire du montant du crédit mis à votre disposition le jour de l'acte.

Si vous décidez de ne pas donner suite à l'offre de crédit envoyée, aucun frais ne pourra vous être réclamé.

Vous décidez de rompre la relation commerciale avec Elantis après avoir accepté l'offre de crédit, des frais de dossier vous seront réclamés pour la mise sans suite de votre dossier.

! Consultez notre tarif sur notre site www.elantis.be

Des frais de modification d'offre

Des frais forfaitaires seront réclamés pour l'émission de toute nouvelle offre acceptée par vous. Vous avez le choix soit de les payer vous-même soit de les déduire du montant du crédit mis à votre disposition le jour de l'acte.

Si vous décidez de ne pas donner suite à l'offre de crédit envoyée, aucun frais ne pourra vous être réclamé.

! Consultez notre tarif sur notre site www.elantis.be

Frais d'expertise

L'expertise permet de déterminer la valeur et la

Une indemnité de remploi

Vous pouvez à tout moment rembourser anticipativement votre crédit, en tout ou en partie. Dans ce cas, une indemnité de remploi est due. Elle correspond à 3 mois d'intérêts, calculés au taux du crédit, sur le capital remboursé anticipativement. Si, au cours d'une année civile, un remboursement partiel a déjà été effectué, tout remboursement anticipé ultérieur dans cette même année devra s'élever à 10 % au moins du capital prêté.

Des frais de modification de garantie et/ou d'adaptation du plan de remboursement

Toute demande de modification des garanties, de prestations particulières qui n'entrent pas dans la gestion normale du crédit ou encore d'adaptation de votre plan de remboursement entraînera un nouvel examen de votre dossier et occasionnera des frais.

! Consultez notre tarif sur notre site www.elantis.be

Une indemnité de "non utilisation"

Lorsque votre crédit a pour but le financement d'une construction ou de transformations, vous prélevez votre crédit en plusieurs tranches et vous ne payez alors que les intérêts dus sur les sommes prélevées. Dans ce cas, une indemni- té de "non utilisation" vous sera réclamée sur le montant non prélevé

! Consultez notre tarif sur notre site www.elantis.be

Frais de renouvellement d'hypothèque

L'inscription hypothécaire ayant une durée de maximum 30 ans, si vous souhaitez effectuer une reprise d'encours (voir page 4) au-delà de cette durée, des frais de renouvellement d'hypothèque seront réclamés Ces frais sont calculés sur base notamment du barème de la Conservation des hypothèques.

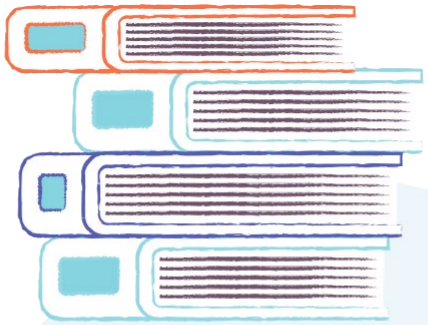
qualité du bien qui constitue la garantie du crédit. Vous pouvez commander vous-même cette expertise, mandater à cet effet l'intermédiaire de crédit qui nous a introduit votre demande ou encore nous confier cette tâche. Elle ne peut être réalisée qu'avec votre accord.

Les frais d'expertise ne doivent être payés que si avez accepté l'expertise et qu'elle a eu lieu. Dans le cas contraire, toute somme payée doit être remboursée.

Les experts doivent toujours être choisis sur la liste des experts indépendants que nous avons agréés. L'expert vous adresse directement sa note d'honoraires et vous communique, ainsi qu'à nous, son rapport d'expertise.

Lorsque le crédit est destiné à financer une construction ou une transformation, un constat d'achèvement de fin de travaux peut être nécessaire afin de vérifier leur bonne réalisation. Ce constat permet de libérer la dernière tranche du crédit qui correspond à 5 % du montant total des travaux financés par celui-ci.

! Pour les honoraires de l'expert, consultez notre tarif sur notre site **www.elantis.be**



LES DISPOSITIONS LÉGALES

CENTRALE DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS DE LA BANQUE NATIONALE DE BELGIQUE

Centrale positive

Le contrat de crédit hypothécaire est automatiquement enregistré dans la Centrale postitive des Crédits aux Particuliers (conformément à l'article VII.148 §1er- 1er du chapitre 3 du titre 4 du livre VII du code de droit économique relatif à la Centrale des Crédits aux Particuliers et des arrêtés d'exécution) dans les 2 jours ouvrables qui suivent l'acceptation de l'offre de crédit.

Cet enregistrement a pour but de lutter contre le surendettement en fournissant aux prêteurs des informations concernant les crédits en cours. Les délais de conservation des données sont de trois mois et huit jours après la date de la fin normale du contrat de crédit.

Centrale négative

Conformément à l'article VII.148

§1er- 2ème du chapitre 3 du titre 4 du livre VII du code de droit économique relatif à la Centrale des Crédits aux Particuliers et des arrêtés d'exécution, nous avons l'obligation de communiquer le défaut de paiement à la centrale négative des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique lorsque a) trois montants de terme n'ont pas été payés à leur échéance ou l'ont été incomplètement ou b) un montant de terme échu n'a pas été payé durant trois mois ou l'a été incomplètement, ou c) les montants de terme restant à échoir sont devenus exigibles ;

Les consommateurs ont le droit d'accéder aux données reprises dans la Centrale et le droit de demander la rectification et la suppression de celles-ci.

Protection de la vie privée

Nous sommes particulièrement attentifs à la protection de la vie privée et vous informons de vos droits en la matière à chaque étape de votre crédit.

Notre Charte vie privée est consultable sous www.elantis.be/fr/vie-privee/

AVERTISSEMENTS

Evaluation de la solvabilité

Pour évaluer votre solvabilité et vous propo- ser le crédit le plus adapté à vos besoins, nous avons besoin de vous poser différentes questions auxquelles il est nécessaire de répondre avec la plus grande franchise. Nous serons malheureusement dans l'obligation de rejeter votre demande de crédit et refuser le crédit si nous ne sommes pas en mesure d'effectuer une évaluation de votre solvabilité parce que vous auriez choisi de ne pas fournir les informations ou les éléments de vérification nécessaires à son analyse.

Retard de paiement des termes (échéances)

Veillez à respecter scrupuleusement le paiement régulier de vos échéances. Tout retard de paiement risque d'avoir des conséquences graves pour les possibilités d'obtenir un autre crédit par la suite, votre crédit sera en effet signalé dans le volet négatif de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique. Non seulement, les défaillances de paiement peuvent entraîner des frais, inté- rêts et pénalités mais nous serions également contraints de vendre votre immeuble afin de récupérer notre créance. N'hésitez pas à nous contacter immédiatement en cas de difficultés, nous sommes à votre disposition afin d'essayer de trouver ensemble une solution.

LE SERVICE CLIENTS

Pour vous aider dans le montage de vos dossiers, mais également pour découvrir tous les produits offerts, nous sommes à votre disposition par l'entremise de notre site Internet www.elantis.be et de notre service commercial (04/232.45.57)

Si vous souhaitez nous demander des éclaircissements, nous faire part d'un désaccord ou vouloir tout simplement exprimer votre mécontentement, à qui vous adresser ?

❶ **Essayer d'abord de résoudre votre problème avec notre service commercial**

- Par tél : 04/232 45 57 (du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00)
- Par mail : info@elantis.be

❷ Si la solution proposée par notre service commercial ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre votre dossier au Complaint Manager d'Elantis :

- Par courrier : Elantis Service « claims » Rue des Clarisses, 38 4000 - Liège
- Par mail : complaint@elantis.be
- Par fax : 04/232 45 01

N'oubliez pas de mentionner vos coordonnées, votre numéro de dossier et l'objet de votre réclamation.

❸ Si malgré notre intervention, vous n'étiez pas d'accord sur la proposition formulée, vous pouvez soumettre votre dossier par courrier, par fax ou par mail à l'ombudsfin.

L'**Ombudsfin** est un service de médiation indépendant unique pour les secteurs bancaires et boursiers : il a vocation à aider à faciliter le traitement des litiges, en aidant à leur résolution par des réponses transparentes et cohérentes. Il ne peut intervenir que si vous avez déjà exposé votre problème au service compétent de l'établissement concerné, sans obtenir de solution dans un délai raisonnable.

OMBUDSFIN

OMBUDSFIN
North gate II

Boulevard du Roi Albert II, 8 bte 2
1000 – Bruxelles

Téléphone : 02/545 77 70

Fax : 02/545 77 79

Email : ombudsman@ombudsfin.be
Site : www.ombudsfin.be

Vous avez également la possibilité aussi d'introduire une réclamation auprès de notre autorité de surveillance.

Autorité de surveillance

SPF Economie, PME, classes moyennes & Energie – Direction générale de l'Inspection Economique –City Atrium C, Rue du Progrès, 50, 1210 BRUXELLES

https://consumerconnect.be/fr

elantis

www.elantis.be