

Recommandations du Comité de Direction aux membres de l'UPC relatives aux crédits à la consommation et aux crédits hypothécaires

1. Introduction

Le Comité de Direction et les membres de l'Union Professionnelle du Crédit sont particulièrement soucieux du plus grand soin à apporter à l'octroi des crédits aux particuliers, qu'il s'agisse des crédits à la consommation ou des crédits hypothécaires.

Les dispensateurs de crédit comme les emprunteurs ont d'ailleurs tous deux intérêt à ce que les crédits puissent être remboursés sans problèmes. Le rôle de stimulateur de l'économie joué dans notre pays par le crédit à la consommation et par le crédit hypothécaire est communément admis. Il est toutefois extrêmement important dans ce domaine d'éviter le danger d'octroi excessif de crédit ainsi que les problèmes en résultant au niveau des remboursements.

Il convient par conséquent d'informer au maximum les personnes concernées.

Les contrats, les documents et en général toutes les mesures destinées à garantir le respect des droits du consommateur doivent assurer la plus grande clarté possible.

Afin de concrétiser ces principes, le Comité de Direction tient à formuler un certain nombre de recommandations à l'attention des membres de l'UPC. Il est toujours du plus grand intérêt pour les parties concernées par une opération de crédit de pouvoir négocier et conclure de manière responsable et en possession d'informations correctes et complètes.

2. Champ d'application

Les recommandations ci-après se situent dans le cadre des crédits à la consommation régis par la loi du 12 juin 1991 et des crédits hypothécaires soumis à la loi du 4 août 1992.

3. Code de bonne conduite/recommandations

Trois phases doivent être prises en considération dans le processus d'octroi du crédit :

- **la phase prospective** : il s'agit de la phase durant laquelle sont développées les actions publicitaires et promotionnelles (ex : annonces, affiches, folders, mailings, messages radio-TV, ...).

Dans la publicité sont forcément mises en exergue les aspects attractifs des formules de crédit.

- **la phase pré-contractuelle** : lorsqu'un consommateur désire introduire une demande de crédit, il contacte une ou des institution(s) financière(s) en vue d'être informé de manière précise quant à la formule répondant au mieux à son besoin de crédit. Une demande de crédit sera introduite et, en cas de décision positive, une offre sera établie par l'institution financière. La signature de l'offre par la consommateur scellera les engagements contractuels des deux parties. Il va de soi que, lors de cette phase, une information complète et précise du consommateur s'impose.

- **la phase contractuelle** : une fois le crédit conclu, un strict respect des clauses contractuelles est attendu de la part des deux parties.

Si des difficultés devaient toutefois survenir, il est important que leur solution puisse être recherchée de manière amiable.

3.1. La phase prospective

Les recommandations suivantes sont à prendre en considération dans le cadre des actions publicitaires ou promotionnelles :

- il convient d'éviter une approche trop agressive, c'est-à-dire des messages pouvant donner l'impression que la sollicitation et l'octroi de crédit sont des démarches superficielles, effectuées à la légère. Les actions publicitaires et promotionnelles ne peuvent porter atteinte, tant au niveau du prêteur que de l'emprunteur, aux conditions nécessaires à l'appréciation sereine d'un dossier de crédit;
 - si les messages publicitaires comportent des exemples chiffrés, il convient, pour les crédits à la consommation, de mentionner le taux annuel effectif global, et pour les crédits hypothécaires, de se référer au taux réel sur base annuelle;
 - il convient de s'abstenir de messages publicitaires offrant la possibilité d'octroi d'un crédit en vue de liquider d'autres crédits en cours, régulièrement ou irrégulièrement honorés;
 - en cas de collaboration avec des courtiers de crédit ou autres intermédiaires, il y a lieu d'être attentif à ce que, dans leurs messages publicitaires se référant à des institutions de crédit, les recommandations de l'UPC soient respectées;
 - en cas de collaboration avec des vendeurs-intermédiaires dans le cadre de financements à un TAEG de 0 %, l'institution financière s'oblige à faire en sorte que lesdits vendeurs-intermédiaires respectent les dispositions légales relative aux opérations de crédit à 0 %;
 - il convient de s'abstenir de toute publicité comportant des messages inexacts, ambigus ou trompeurs, pouvant conduire à des interprétations erronées de la part du consommateur;
 - dans tous leurs points de vente, les institutions octroyant des crédits hypothécaires doivent toujours tenir à la disposition des consommateurs les prospectus et tarifs légalement imposés. Ceux-ci doivent être remis aux consommateurs intéressés à leur première requête;
 - outre les susdites recommandations, toutes les autres dispositions imposées par le législateur doivent être strictement respectées.
-

3.2. La phase pré-contractuelle

Dans cette phase, le consommateur introduit concrètement une demande de crédit. La loi relative au crédit à la consommation impose tant au consommateur qu'au dispensateur de crédit de fournir des informations complètes et correctes.

La loi relative au crédit hypothécaire vise également à assurer au demandeur de crédit une large information à propos des diverses caractéristiques de ce type d'opération.

Les recommandations suivantes sont émises à propos de cette phase pré-contractuelle :

- il y a lieu de demander au consommateur les informations nécessaires et essentielles relatives à ses revenus, son patrimoine, ses engagements en cours et sa situation familiale et de les contrôler

dans la mesure du possible, afin de pouvoir prendre une décision pondérée et responsable lors de l'examen d'une demande de crédit;

- le prêteur informe le consommateur des différentes formes de crédits et de leurs caractéristiques propres :

- possibilités de prélèvements et de remboursements,

- tarif,

- montants des remboursements périodiques et modalités de paiement;

- la forme de crédit la plus adaptée sera proposée au demandeur, dans un véritable dialogue, en fonction de ses besoins et sur base des informations recueillies auprès de celui-ci.

La fixation des modalités de remboursement s'effectuera compte tenu des moyens du consommateur. Cette exigence requiert une attention particulière.

Il convient également, à ce propos, de tenir compte de la vie économique de l'objet financé ou du but du crédit;

- une offre ne peut être remise que si, compte tenu des informations que l'institution financière a pu recueillir, il existe une perspective réelle de remboursement complet et régulier sur base des informations données et prouvées par le consommateur.

Si ce n'est pas le cas, il convient de dissuader le demandeur de crédit, même si des garanties sont offertes en vue de couvrir d'éventuelles défaillances de paiement;

- l'offre doit être émise dans un langage aussi compréhensible que possible, compte tenu bien entendu de la nature juridique des dispositions contractuelles.

Les modalités financières (montant emprunté, remboursements périodiques, taux) doivent être mentionnés de manière claire et évidente;

- pour les crédits hypothécaires, les demandeurs sont clairement informés des modalités propres au système de variabilité des taux ainsi que des avantages et inconvénients des diverses possibilités offertes en matière de périodicité des révisions de taux;

- le prêteur informe le consommateur des conditions de réductions ou de ristournes en matière de crédits hypothécaires ainsi que de leur durée d'application;

- si des consommateurs s'engagent en qualité de cautions solidaires, leur attention doit être attirée sur la nature et l'étendue de leurs engagements.

3.3. La phase contractuelle

Normalement, le crédit se déroule conformément aux termes de l'offre acceptée par le consommateur. Il peut cependant arriver que des problèmes surviennent ou que le consommateur sollicite une modification des dispositions convenues.

Les recommandations sont les suivantes :

- si un emprunteur de bonne foi connaît des difficultés au cours du déroulement du contrat de crédit, un arrangement amiable sera recherché entre le prêteur et l'emprunteur, à travers une adaptation du plan de remboursement;

- si les remboursements normaux d'un crédit à la consommation octroyés à l'intervention d'un intermédiaire (courtier de crédit) sont interrompus par suite de défaillance, les commissions non encore payées seront retenues;

- le prêteur est à tout moment prêt, sur simple demande de l'emprunteur, à lui donner toute information sur le crédit en cours et sur les conditions fixées dans l'offre.