

RAPPORT ANNUEL 2017



Union Professionnelle du Crédit



L'UPC est membre de la Fédération belge du secteur financier



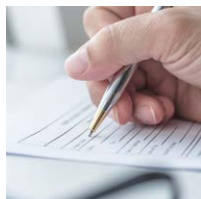
Union Professionnelle du Crédit



RAPPORT ANNUEL 2017

Les informations et données statistiques du présent rapport annuel ne peuvent être utilisées sans mention de leur source
« Union Professionnelle du Crédit (UPC) »

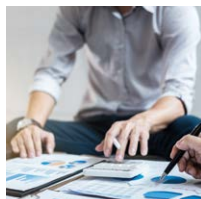
Table des matières



1 Mot du Président du Conseil d'Administration _____ 7



2	L'Union Professionnelle du Crédit	10
2.1.	Un interlocuteur représentatif et spécialisé	10
2.2.	Synergie	10
2.3.	Les membres de l'UPC	10
2.4.	L'évolution du membership	11
2.5.	Les services aux membres : Un carrefour du secteur financier	11
2.5.1.	Information et formation	11
2.5.2.	Lobby au niveau régional, fédéral et européen	14
2.5.3.	Communication	15
2.6.	Le service au consommateur : crédit responsable	15
2.6.1.	Code de conduite comportant des principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable	15
2.6.2.	Programme d'accompagnement en cas d'aléas de la vie	15



3	L'évolution du marché du crédit aux particuliers	19
3.1.	Crédits aux particuliers	19
3.1.1.	Aperçu de la situation	19
3.1.2.	Evolution du marché des crédits aux particuliers ces dix dernières années	24
3.2.	Crédit à la consommation	25
3.2.1.	Les opérations à tempérament	25
3.2.2.	Les ouvertures de crédit	27
3.3.	Le crédit à la consommation : moteur de l'économie	30
3.4.	Le marché du crédit hypothécaire	32
3.4.1.	Evolution de l'activité de crédit	32
3.4.2.	Montants moyens	36
3.4.3.	Ventilation de la production selon la destination	38
3.4.4.	Ventilation de la production selon le type de taux d'intérêt	42
3.4.5.	Energy Efficient Mortgages Action Plan	45



4	Développements en matière de crédit à la consommation	48
4.1.	Loi portant des dispositions diverses en matière d'Economie - Signature électronique	48
4.2.	Guidelines du SPF Economie relatives à l'élaboration des modèles de contrat de crédit à la consommation	49
4.3.	Guidelines du SPF Economie concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation	49
4.4.	Private Lease	50



5	Développements en matière de crédit hypothécaire	52
5.1.	Réalisations	52
5.1.1.	Entrée en vigueur de la loi du 22 avril 2016	52
5.1.2.	Révision du Protocole entre les institutions de crédit, Fednot et Assuralia	54
5.1.3.	Commission des Clauses Abusives	55
5.1.4.	Nouvelle loi sur les sûretés réelles mobilières	56
5.2.	Perspectives	56
5.2.1.	Foreign currency loans	56
5.2.2.	Energy efficient Mortgages Action Plan (EeMAP)	57
5.2.3.	Incertitudes futures	57



6	L'agrément des prêteurs et l'inscription des intermédiaires de crédit	59
6.1.	Fin de la période transitoire	59
6.2.	Harmonisation des statuts d'intermédiaire de crédit, d'intermédiaire en (ré)assurances et d'intermédiaire en services bancaires et d'investissement	59
6.3.	Assouplissement des conditions d'agrément et d'inscription	60
6.3.1.	Agrément des prêteurs et approbation des modèles de contrat	60
6.3.2.	Assouplissement de l'exigence de connaissances professionnelles pour certains administrateurs non-exécutifs et dirigeants effectifs	61

Table des matières



7

Les organes de l'Union	63
7.1. Le Conseil d'Administration	63
7.2. Le secrétariat	65
7.3. Les commissions techniques	66
7.4. Liste des membres au 31 décembre 2017	67



Mot du Président du Conseil d'Administration



Mot du Président du Conseil d'Administration

Mesdames et Messieurs,

L'année 2017, qui fut ma première année en tant que président de l'UPC, s'est à nouveau avérée être une année assez positive pour le secteur du crédit aux particuliers.

En matière de **crédit hypothécaire**, la tendance positive entamée en 2016 sous l'impulsion des taux particulièrement bas s'est encore prolongée début 2017. Nous constatons toutefois une légère baisse de la production à partir du deuxième trimestre. La part des refinancements a également continué à diminuer par rapport à 2016 mais atteignait cependant encore la somme de près de 8 milliards d'euros pour les neuf premiers mois de l'année. Quant au secteur du crédit à la consommation, il a également continué sur sa lancée positive avec un encours d'environ 26 milliards d'euros fin 2017.

Face aux défis concurrentiels auxquels il est confronté, un secteur comme le nôtre se doit de jouer la carte de l'innovation. Aussi une initiative telle que l'"**Energy efficient Mortgages Action Plan**" (EeMAP) de la European Mortgage Federation est-elle particulièrement intéressante. Ce plan lie l'efficacité énergétique ou "energy efficiency" d'une habitation à une facture d'énergie plus faible. Grâce à cela, l'emprunteur a davantage de revenus disponibles, et partant plus de moyens financiers pour rembourser son crédit hypothécaire. Par ailleurs, de telles habitations verront probablement leur valeur augmenter. En résumé, cette initiative offre quantité d'opportunités commerciales tout en permettant à notre secteur d'apporter sa contribution à la protection de l'environnement.

En 2017, le secteur a également assisté à un renforcement des **contrôles du SPF Economie** (document ESIS lors d'une offre de crédit hypothécaire, évaluation de la solvabilité lors de l'octroi d'un crédit à la consommation, calcul du TAEG sur base d'hypothèses, frais de dossier, etc.). Le SPF Economie s'est en outre davantage impliqué dans la rédaction de **guidelines** à l'attention des prêteurs en crédit à la consommation. Après les guidelines relatives à la publicité pour le financement automobile (publiées en octobre 2016) et celles relatives à l'élaboration de modèles de contrat de crédit à la consommation (publiées début 2017), le SPF Economie a élaboré un projet de guidelines relatives à l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi de crédit à la consommation. Ce projet fait suite à l'accord d'été du gouvernement fédéral dans lequel le Ministre de l'Economie avait annoncé son intention de lutter contre le surendettement, notamment par le biais de nouvelles guidelines. Pour ce projet, une concertation préalable avec le secteur semble évidente afin de s'assurer que ces nouvelles guidelines soient acceptables pour chacun et surtout applicables.



Mot du Président du Conseil d'Administration

La FSMA a profité de la transposition de la Directive sur la distribution d'assurances (Insurance Distribution Directive, IDD) pour harmoniser les règles relatives aux statuts d'intermédiaire de crédit, d'intermédiaire en assurances et réassurance, et d'intermédiaire en services bancaires et d'investissement. Bien que les activités d'intermédiation en (re)assurances soient principalement impactées, cette harmonisation des statuts prévoit également quelques changements pour l'intermédiation en crédit.

En dépit de toutes ces réalisations, les nombreux défis qui subsistent continuent à rendre indispensable une collaboration constructive entre les membres et l'UPC. S'informer mutuellement des nouveaux développements juridiques et examiner les problèmes dans le cadre des groupes de travail est crucial pour aboutir ensemble à des solutions réalisables. Une autre priorité est de permettre au secteur de surfer sur la vague numérique. Il faut éviter que les bénéfices de la numérisation ne soient hypothéqués par une réglementation trop stricte. Aussi, comme chaque année, l'amélioration de la réputation du secteur restera-t-elle un objectif prioritaire. Un autre aspect à ne pas négliger est la coopération avec nos autorités de contrôle (FSMA et BNB), les autres organisations sectorielles, telles que Fednot, l'EMF, Eurofinas, la Vlaamse Confederatie Bouw, et avec les pouvoirs publics comme le SPF Finances, le SPF Economie, les cabinets, ... Ces relations constituent pour nous un précieux atout et nous continuerons dans le futur à privilégier la qualité de ces contacts.

Enfin, je tiens à remercier personnellement tous les collaborateurs du secrétariat de l'UPC pour leurs efforts fournis dans l'intérêt de notre secteur. Ils s'investissent au quotidien pour anticiper et réagir avec dynamisme aux initiatives du marché. Ils forment ensemble une source de connaissance qui est à la base de l'efficacité de notre Association, et nous sommes heureux de pouvoir continuer à compter sur leur collaboration dans l'année à venir pour nous aider à faire face à nos défis.

Guy Schellinck, Président du Conseil d'Administration



L'Union Professionnelle du Crédit



L'Union Professionnelle du Crédit

2.1. Un interlocuteur représentatif et spécialisé

L'UPC est l'association professionnelle représentative du secteur du crédit aux particuliers, c'est-à-dire le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire.

Elle est membre fondatrice de la Fédération belge du secteur financier – FEBELFIN, avec l'Association Belge des Banques et des Sociétés de Bourse (ABB), l'Association Belge de Leasing (ABL), l'Association Belge des Asset Managers (BEAMA) et l'Association Belge des Membres de la Bourse (ABMB).

Febelfin, entre-temps transformée depuis le 1^{er} janvier 2014 en ASBL, a été constituée en mars 2003 avec pour objectifs

- de rendre plus efficaces, cohérentes et prospectives les démarches en vue de la promotion des intérêts du secteur financier et de la place financière belge;
- de permettre à chaque « métier » du secteur financier de s'exprimer et de défendre ses intérêts de la manière la plus efficace possible;
- de réaliser des synergies.

2.2. Synergie

Au sein de Febelfin, l'UPC fait partie de la business line Retail Banking. Le Secrétaire général de l'UPC a été nommé également Director Commercial Banking de Febelfin. L'UPC fait donc ainsi partie intégrante de la structure de Febelfin, et la gestion interne de l'UPC est totalement autonome.

L'UPC peut donc ainsi optimiser la réalisation de ses missions, non seulement grâce à une plus grande synergie sur le plan administratif, mais également sur le plan des matières traitées. Pensons, par exemple, au suivi par Febelfin de matières comme la protection de la vie privée, la réglementation anti-blanchiment, les instruments de paiement, etc.

2.3. Les membres de l'UPC

Les 58 membres de l'UPC (au 31 décembre 2017) couvrent plus de 95% du marché belge du crédit à la consommation et quelque 90% du marché belge du crédit hypothécaire.

Les institutions financières affiliées à l'UPC sont :

- des banques;
- des compagnies d'assurances;
- des établissements financiers, dont certains pratiquent également le leasing;
- des entreprises hypothécaires;
- des entreprises d'assurance-crédit;
- des entreprises ou filiales d'entreprises de distribution agr e es en vue de consentir des crédits à la consommation;
- des entreprises émettrices de cartes accréditives et de cartes de crédit.

Une entreprise fait également partie de l'UPC en tant qu'entreprise associée, à savoir Hoist Kredit ab.



L'Union Professionnelle du Crédit

2.4. L'évolution du membership

Nouveaux membres :

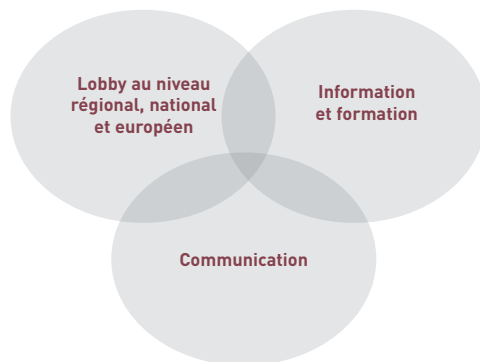
- FONDS DU LOGEMENT DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE S.C.R.L.
- MOZZENO S.A.
- PUILAETCO DEWAAY Private Bankers S.A.

A mis un terme à son affiliation :

- ABK Bank, suite à la fusion avec BANK J. VAN BREDA & C°.
- KREFIMA, suite à la fusion avec BPOST BANQUE S.A.

2.5. Les services aux membres : Un carrefour du secteur financier

Grâce à son ouverture et à la diversité de ses membres, l'UPC constitue tout naturellement un point de rencontre privilégié pour le marché belge du crédit aux particuliers et ses observateurs. Les missions fondamentales de l'UPC s'articulent autour de trois grands axes apparentés entre eux :



2.5.1. Information et formation

La première mission de l'UPC consiste à fournir aux membres de l'information et de la formation. Cette information concerne tant les aspects techniques que certains aspects plus généraux du crédit aux particuliers. La qualité élevée de cette information résulte de la spécialisation volontaire de ses compétences dans un domaine bien déterminé.



QUELLE INFORMATION ?

Information concernant l'actualité, les dispositions légales et réglementaires

L'UPC suit de près au niveau national et européen les développements politiques, économiques et juridiques dans le secteur et en informe les membres par le truchement de divers canaux. Dans le courant de l'année 2017, une large documentation a été diffusée concernant les matières techniques particulièrement importantes pour le secteur, comme par exemple les indices de référence en crédit hypothécaire, l'évolution des taux annuels effectifs globaux, les attestations fiscales pour le crédit hypothécaire, les échanges d'informations avec les notaires, la création d'un registre central des règlements collectifs de dettes, l'échelonnement de la commission pour l'intervention des intermédiaires en matière de contrats de crédit, le transfert de l'enregistrement des navires et de la conservation des hypothèques maritimes au registre naval belge, l'échange électronique des données des attestations 281.61 et 281.62 à l'Administration, la publication de l'Arrêté royal relatif au frais de dossier en vue de la fixation des frais de dossiers maximaux pour un contrat de crédit hypothécaire avec une destination immobilière, les frais de notaire pour le calcul du TAEG, la publication de l'AR modifiant l'AR du 23 octobre 2015 relatif à la mise en œuvre, en ce qui concerne les prêteurs sociaux et les employeurs, de l'article VII.3, § 4, CDE, le fonctionnement du Registre Central de la Solvabilité, la révision du protocole d'accord entre les notaires et les prêteurs de 2007, etc., ainsi que les informations sur les contacts avec les autorités de contrôle, les autorités de tutelle et les partenaires privilégiés.

Statistiques détaillées

En ce qui concerne le crédit à la consommation, les membres sont informés des chiffres de production mensuels détaillés avec ventilation selon un nombre de rubriques principales (nouveaux véhicules, véhicules d'occasion, économie d'énergie, ...) ainsi que des statistiques de production et d'encours semestrielles communiquées aux membres sur la base des déclarations au SPF Economie.

Des statistiques mensuelles et trimestrielles de production et d'encours sont diffusées également pour le crédit hypothécaire. Depuis 2009, le développement d'un nouveau "baromètre du crédit" se poursuit. Ce baromètre indique dès le début de chaque mois la tendance du mois précédent.

Enfin, des statistiques individualisées (d'au moins un an d'âge) concernant les parts de marché en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation sont mises à la disposition des membres une fois par an.

Etudes externes

L'UPC fait régulièrement réaliser des études externes au bénéfice de ses membres, telle que l'enquête par un service bureau externe en vue d'obtenir un baromètre du crédit donnant un aperçu des achats (à crédit) réalisés au cours des 12 derniers mois et les achats (à crédit) attendus dans les 12 prochains mois.

Quelle information ?

Information concernant des dispositions légales et réglementaires, l'actualité, statistiques détaillées et études externes



L'Union Professionnelle du Crédit

COMMENT ?

Flashes UPC

Via l'envoi des flashes UPC, les membres sont informés de l'actualité concernant le crédit aux particuliers, des évolutions au sein de l'UPC et des actions que cette dernière entreprend. Ces flashes sont une source d'information très appréciée par les membres.

Site internet

Il se compose d'une partie accessible au public et d'une autre partie dont l'accès est réservé aux membres de l'UPC. Le site (www.upc-bvk.be) présente notamment les règles de conduite auxquelles est soumis le secteur, ainsi que des statistiques détaillées et toute autre information utile.

Commissions techniques

Diverses commissions techniques assistent le Conseil d'Administration et le Bureau. Conjointement avec le Bureau et le Conseil d'Administration, elles constituent la cheville ouvrière de l'Association. Au cours des réunions mensuelles, de nombreux spécialistes des membres mettent leurs compétences et leur temps au service du secteur professionnel. Ces commissions constituent un excellent forum, hautement spécialisé, pour le développement de propositions et/ou solutions créatives et innovantes pour des problèmes quotidiens, juridiques ou autres, auxquels les membres peuvent être confrontés.

Au sein de l'UPC, 5 Commissions permanentes sont actuellement actives : la Commission Juridique Crédit à la Consommation, la Commission Juridique Crédit Hypothécaire, la Commission des Affaires Financières et Economiques, la Commission Intermédiaires de Crédit et la Commission Financement Automobile. En outre, de nombreux groupes de travail ad hoc sont actifs, en fonction de l'actualité.

Journées d'étude

Le 19 octobre, une journée d'étude a été organisée à l'Auditorium d'ING Belgique.

Les sujets suivants ont notamment été abordés :

- L'actualité européenne et ses impacts pour le secteur du crédit
- Energy efficient mortgages action plan
- Consumer credit index
- General data protection regulation
- La digitalisation
- L'économie européenne et les marchés immobiliers 10 ans après la crise éconómico-financière
- Commerce reloaded : Les futurs écosystèmes à ne pas rater.

La documentation est disponible sur le site de l'UPC (www.upc-bvk.be) dans la rubrique réservée aux membres.

Comment

Flashes UPC
Site internet
Commissions techniques
Journées d'étude et workshops



2.5.2. Lobby au niveau régional, fédéral et européen

L'UPC est un interlocuteur reconnu auprès des autorités politiques et de contrôle, des autres associations et fédérations professionnelles du secteur financier, des organisations de consommateurs et autres parties prenantes.

En dehors des contacts réguliers qu'elle entretient avec les décideurs politiques et les autorités de contrôle autour de certains thèmes déterminés, elle occupe un siège permanent au sein du **Conseil de la Consommation, de la Commission des Assurances, du Comité d'accompagnement de la Centrale des Crédits aux Particuliers et du Comité d'accompagnement du Fonds de Traitement du Surendettement**.

Depuis le 01.01.2015, l'UPC siège également au Conseil d'Administration de l'**ASBL Accesso**, qui est la Caisse de Compensation intervenant en matière d'assurance solde restant dû en garantie d'un crédit hypothécaire pour des personnes à risque de santé accru.

Vu l'importance croissante de la législation européenne, l'UPC est également active sur le plan européen. En tant que membre d'**EUROFINAS** (la fédération européenne des associations pour le Crédit à la Consommation) et de l'**EMF** (la Fédération Hypothécaire Européenne), elle met son expertise à disposition dans le cadre de la préparation de nouvelles recommandations et directives.

Sur le plan régional, elle est représentée au sein du Conseil d'Administration de l'**ASBL Observatoire du Crédit et de l'Endettement** et au sein du **Vlaams Centrum Schuldenlast**.

Enfin elle est représentée au sein du **Collège de médiation** et du **Conseil d'Administration d'Ombudsfm** (www.ombudsfm.be).

STAKEHOLDERS

Professions connexes
- Fédération Notariat
- Chambre nationale huissiers de justice
- Ordre des avocats

Monde politique (fédéral et régional)
- Parlement
- Gouvernements et cabinets

Parlement européen /
Commission européenne

Monde académique
- Universités
- Ecoles Supérieures

Autorités de contrôle
- FSMA
- BNB
- SPF Economie
- SPF Finances

Monde des entreprises
- Secteur du bâtiment
- Secteur automobile
- Secteur de la distribution
- ...

Représentants des consommateurs

LES REPRESENTATIONS

Eurofinas

European Mortgage Federation

European Banking Federation

EBIC working groups

Febelfin Academy

ASBL Accesso (Caisse de compensation)

Fonds Traitement Surendettement

Centrale des Crédits aux Particuliers

Observatoire du Crédit
et de l'Endettement

Vlaams Centrum
Schuldenlast

Collège de médiation Ombudsfm

Conseil de la Consommation

Commission des Assurances

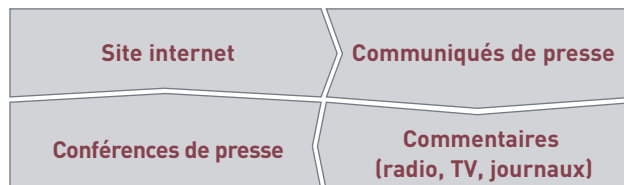
Goupes de travail ad hoc



L'Union Professionnelle du Crédit

2.5.3. Communication

La transparence étant une valeur importante au sein du secteur, l'UPC facilite les contacts avec la presse et elle diffuse des communiqués de presse concernant des évolutions marquantes sur le marché des crédits aux particuliers. Via les porte-paroles de Febelfin, l'UPC demeure un interlocuteur stable, capable de commenter les matières sectorielles, à la radio et la télévision, ainsi que dans la presse écrite.



2.6. Le service au consommateur: crédit responsable

2.6.1. Code de conduite comportant des principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable (Code de conduite intégral : voir annexe 1)

En 2009, un nouveau code de conduite pour l'octroi de crédit responsable a été développé. Ce code comporte dix principes qui couvrent tout le cycle du crédit, du premier contact avec le client à la gestion des éventuels retards de paiement. L'objectif est d'informer clairement et d'accompagner les clients, d'examiner leur solvabilité et d'éviter, le cas échéant, gérer les défauts de paiement. Au travers de ce code, le secteur entend contribuer concrètement et largement au maintien de la confiance du client dans son prestataire de services financiers. L'UPC s'est engagée à stimuler en permanence ses membres, par le biais de ses organes de concertation et de décision, afin de mettre en oeuvre le code sur le terrain. Le code de conduite est disponible sur le site web de l'UPC.

En tant qu'organisation sectorielle, l'UPC joue également un rôle informatif vis-à-vis du consommateur et complète la mission d'information de tous les prêteurs. C'est pourquoi le site internet explique les différentes étapes de la conclusion d'un crédit. Dans le cadre de la lutte contre le surendettement, un instrument est aussi à disposition pour aider les ménages à gérer leur budget. Celui-ci doit permettre au consommateur de prendre des décisions réfléchies et d'accroître ses connaissances concernant toutes les phases de l'octroi d'un crédit. Tant le calculateur de budget que le guide du crédit à la consommation continuent à figurer dans les pages web les plus consultées.

2.6.2. Programme d'accompagnement en cas d'aléas de la vie (Folder : voir annexe 2)

Immédiatement après l'annonce de la fermeture de Caterpillar à Charleroi en 2016, Febelfin, et en particulier l'UPC, ont envoyé un fil conducteur pour l'accompagnement des emprunteurs potentiellement en défaut de paiement concernant des crédits à la consommation et des crédits hypothécaires en cours.

Ce fil conducteur fut développé suite à la fermeture de l'usine Ford Genk (fin d'octobre 2012) et est la concrétisation de la déclaration d'intention formulée par un groupe de travail ad hoc de Febelfin visant à contribuer à alléger, autant que possible, l'impact négatif éventuel pour les travailleurs concernés.



Il est important de souligner :

- qu'il s'agissait bien d'une déclaration d'intention et non d'un engagement du secteur;
- que les solutions valent pour tous les travailleurs d'entreprises de Flandre, de Wallonie ou de Bruxelles.
- que les solutions seront toujours examinées au cas par cas par les prêteurs individuels. Les solutions ne sont donc pas imposées par le secteur.

Dans ce cadre, Febelfin et l'UPC ont :

1. mis plus particulièrement l'accent sur le **code de conduite de l'UPC**, et ses *"10 principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable"*. Ce code de conduite prévoit divers engagements visant à développer des solutions répondant aux besoins du client, et, plus particulièrement en cas d'événements imprévus (perte d'emploi, fermeture d'entreprise, incapacité de travail temporaire, maladie de longue durée, etc.), à examiner une adaptation/modification des modalités de remboursement.
2. mis au point un **programme d'accompagnement** applicable en cas d'événements imprévus. Dans ce cas, le secteur s'engage à mettre en pratique les principes du code de conduite précité et à anticiper d'éventuels problèmes.
 - a) dans le domaine du **crédit à la consommation**, les possibilités sont relativement limitées, compte tenu de la législation très stricte en la matière. Dans la plupart des cas, la seule solution possible consistera à remplacer le contrat de crédit en cours par un nouveau contrat prévoyant des conditions adaptées.
 - b) en matière de **crédit hypothécaire**, plusieurs possibilités sont envisageables pour alléger la charge mensuelle, comme
 - un allongement de la durée du crédit hypothécaire;
 - un report temporaire du paiement du capital;
 - le remboursement partiel anticipé du crédit hypothécaire si cette solution est envisageable;
 - le passage d'un remboursement mensuel sur la base d'un remboursement de capital fixe à un remboursement de montants fixes;
 - ...
3. organisé à l'intention du public une **campagne de sensibilisation** visant à mettre l'emprunteur le plus rapidement possible en contact avec le prêteur. Dans ce contexte, les dépliants et des affiches ont déjà été mis à disposition afin d'encourager les emprunteurs à contacter les prêteurs dès qu'ils s'attendent à des difficultés de paiements. Il est en effet vivement recommandé de prendre contact sans délai avec le prêteur pour examiner les solutions qui peuvent être mises en place ensemble.

L'Union Professionnelle du Crédit

**Veillez à ce que les pièces de votre
puzzle financier s'emboîtent bien**
même dans des circonstances imprévues





L'évolution du marché du crédit aux particuliers



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

3.1. Crédit aux particuliers

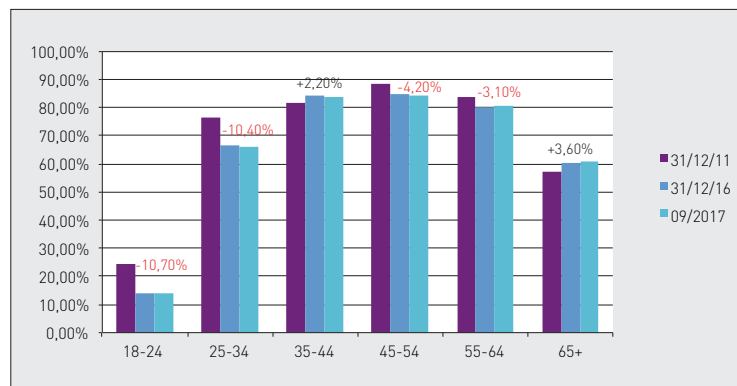
3.1.1. Aperçu de la situation

Fin septembre 2017, on dénombrait dans notre pays un encours d'environ **11,3 millions de contrats de crédit** pour les particuliers, crédits à la consommation et crédits hypothécaires confondus, selon la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique. Ce chiffre est presque inchangé [-0,2%] par rapport à la fin de l'année 2016. Un peu moins de **68 % de la population majeure compte ainsi au moins un crédit à la consommation ou hypothécaire**. La situation est également presque inchangée par rapport à l'année dernière. Elle représente toutefois une baisse de plus de 3 % par rapport à fin 2011, lorsque 71 % de la population adulte possédait au moins un crédit. À cet égard, il ne faut pas oublier que, depuis 2011, les facilités de découvert entrent désormais aussi dans le champ d'application de la loi relative au crédit à la consommation, portant plus de 2 millions d'ouvertures de crédit supplémentaires au rang de crédit à la consommation. Jusqu'à cette date, 57% de la population comptait au moins un crédit (à la consommation ou hypothécaire).

Graphique 1

SOURCE: BNB

Pourcentage de la population avec au moins 1 crédit – évolution 2011 – septembre 2017



Environ 84 % du groupe d'âge des 35-44 ans et des 45-54 ans possèdent un crédit, une baisse de 0,3 % et 0,5 % respectivement par rapport à l'année précédente. Toutes les catégories d'âge, à l'exception des catégories d'âge supérieures à 55 ans, affichent au demeurant une légère baisse par rapport à l'année précédente. Par rapport à la fin de l'année 2011 toutefois, on note une augmentation de 2,2 % dans la catégorie d'âge des 35-44 ans, alors qu'une baisse de plus de 4 % a été enregistrée dans la catégorie d'âge des 45-54 ans. Dans la catégorie d'âge des 18-24 ans, seuls 13,9 % des consommateurs possèdent l'une ou l'autre forme de crédit fin septembre 2017, un chiffre qui diminue constamment depuis 2011 (il était encore de 24,6 % en 2011). Une tendance en forte baisse identique (-10,4 % depuis 2011) apparaît dans la catégorie d'âge 25-34 ans. Dans la catégorie des plus de 65 ans, on observe une augmentation de 3,6 % depuis 2011.



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

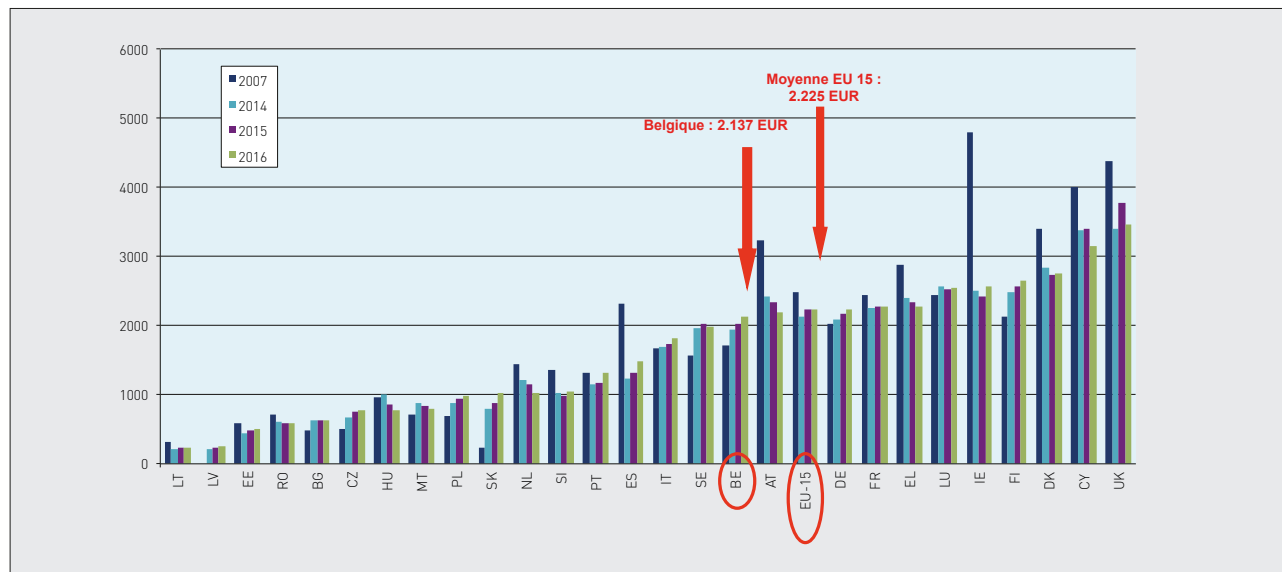
59,3 % de la population majeure compte au minimum un crédit à la consommation (y compris les facilités de découvert sur compte), une tendance en légère baisse depuis plusieurs années (ce chiffre était encore de 62,2% en 2013).

Néanmoins, une légère hausse s'observe ces dernières années au niveau européen en ce qui concerne les montants prêtés. En 2016, le montant du crédit à la consommation par personne pour l'ensemble de la population belge s'élevait à 2 137 EUR, une augmentation de 5,1 % par rapport à 2015 (2 033 EUR), après plusieurs années de stabilisation à un niveau légèrement inférieur (1 962 EUR en 2011 et 1 938 EUR en 2014). La Belgique reste cependant en dessous de la moyenne de l'UE-15¹, qui s'élève à 2 225 EUR.

Graphique 2

SOURCE: ECRI

Crédit à la consommation par habitant



L'évolution de l'encours de crédits à la consommation exprimé en pourcentage du PIB annuel aux prix du marché présente elle aussi, après quelques années de stabilisation, une tendance similaire : en 2011, ce pourcentage s'élevait à 5,69 %, avant de baisser à 5,47 % en 2012 et même à 5,39 % en 2013. Depuis 2014 (5,41 %), une légère augmentation s'observe à nouveau (5,73 % en 2016). La Belgique reste cependant largement sous la moyenne européenne de 6,67 %.

¹ Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Autriche, Finlande, Suède

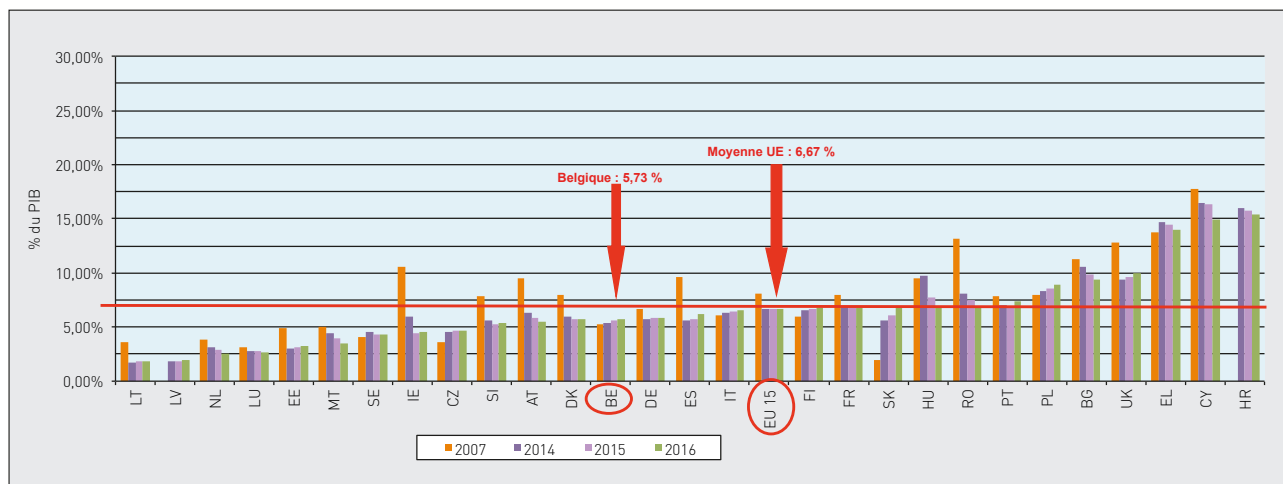


L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Graphique 3

SOURCE: ECRI

Crédit à la consommation en pourcentage du PIB annuel



À l'échelle européenne, où l'encours de crédits à la consommation atteignait environ 992 milliards d'euros fin 2016, selon les chiffres de l'ECRI, la Belgique couvre seulement 2,4% de ce total, avec son encours de 24,2 milliards fin 2016.

Concernant le crédit hypothécaire, selon les chiffres de la European Mortgage Federation (EMF), la dette de crédit totale s'élevait à environ 6 980 milliards d'euros dans l'UE-28 fin 2016. La Belgique représente à peine 3,15 % de ce montant, avec 220 milliards d'euros (fin 2016) de dette hypothécaire en cours selon les estimations.

Avec 24 091 EUR, le montant du crédit hypothécaire par habitant majeur augmente et est en 2016 largement supérieur à la moyenne de l'UE-19 (16 714 EUR) et de l'UE-28 (16 838 EUR).



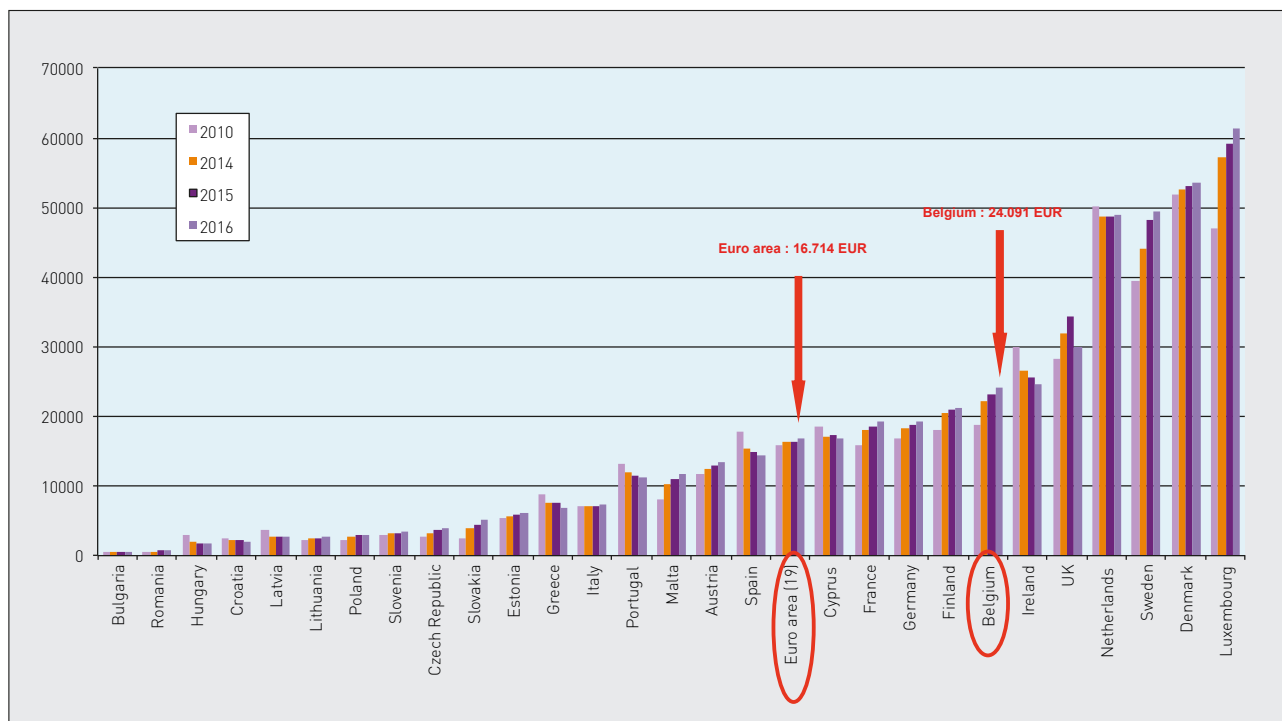
L'évolution du marché du crédit aux particuliers

On constate également, lorsque l'on examine le crédit hypothécaire exprimé en pourcentage du PIB (51,50 % en 2016), que la Belgique se trouve au-dessus de la moyenne de l'UE-19² (43,14 %).

Graphique 4

SOURCE : EUROPEAN MORTGAGE FEDERATION (EMF)

Crédit hypothécaire par habitant



On peut néanmoins affirmer que les crédits sont toujours octroyés de manière responsable en Belgique, ce qui ressort notamment du fait que le taux d'impayés relatifs à des crédits hypothécaires est resté pratiquement inchangé depuis la crise financière et économique de 2008, aux alentours de 1,1 %, et qu'il a même poursuivi sa baisse l'année dernière pour atteindre 1,03 % à peine en septembre 2017.

² Zone euro (2017) : Belgique, Allemagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Autriche, Portugal, Espagne, Slovénie, Chypre, Malte, Slovaquie, Estonie, Lettonie et Lituanie.

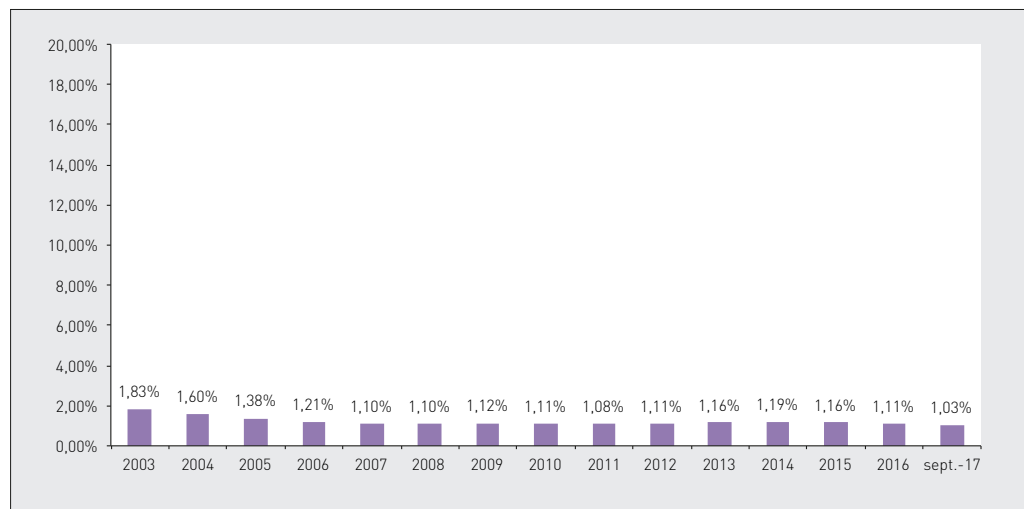


L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Graphique 5

SOURCE: CENTRALE DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS

Ratio du nombre de défaillances non régularisées relatives au crédit hypothécaire par rapport au nombre total de contrats en cours.





L'évolution du marché du crédit aux particuliers

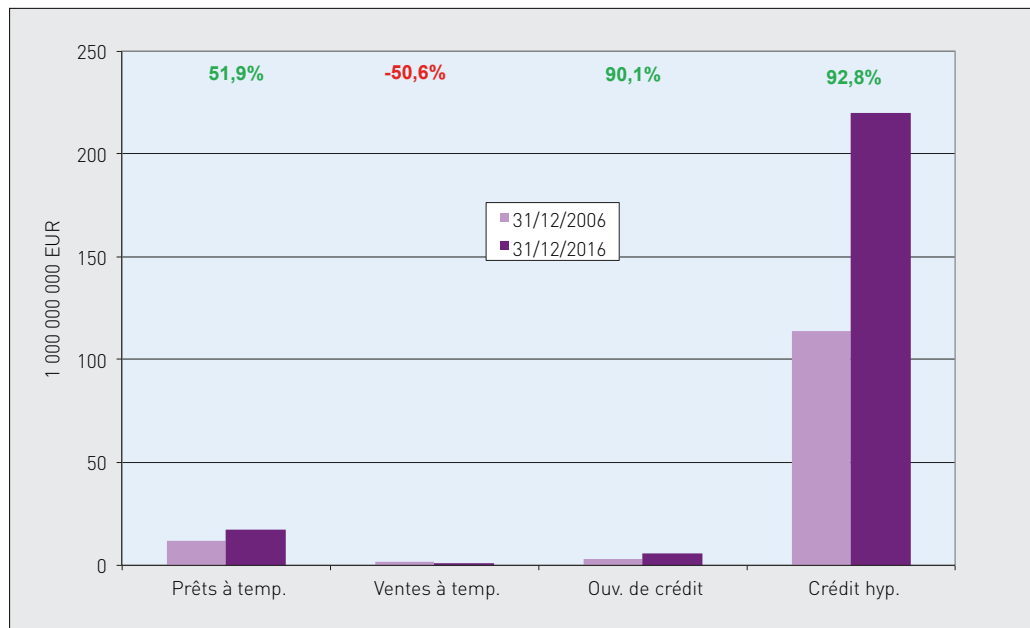
3.1.2. Évolution du marché du crédit aux particuliers ces dix dernières années

Exprimé en euro, le portefeuille en crédits hypothécaires (220 milliards fin 2016 selon les estimations) est neuf fois supérieur au portefeuille en crédits à la consommation (24,2 milliards). À noter également qu'en montant, la croissance du crédit hypothécaire (+93% sur 10 ans) représente deux fois celle du crédit à la consommation (+48% sur 10 ans). L'inflation sur la même période s'est élevée à près de 20%.

Graphique 6

SOURCE : BNB, FSMA, SPF ÉCONOMIE (100% DU MARCHÉ)

Évolution du portefeuille en matière de crédit aux particuliers (montant) au cours des 10 dernières années





L'évolution du marché du crédit aux particuliers

3.2. Crédit à la consommation

3.2.1. Les opérations à tempérament

Concernant les **montants octroyés** sous la forme d'opérations à tempérament, le graphique ci-dessous indique clairement que, chaque année, le premier semestre enregistre traditionnellement une production supérieure au second. Ce phénomène est principalement dû au fait que plusieurs salons importants se tiennent au printemps, comme le Salon de l'Auto et Batibouw.

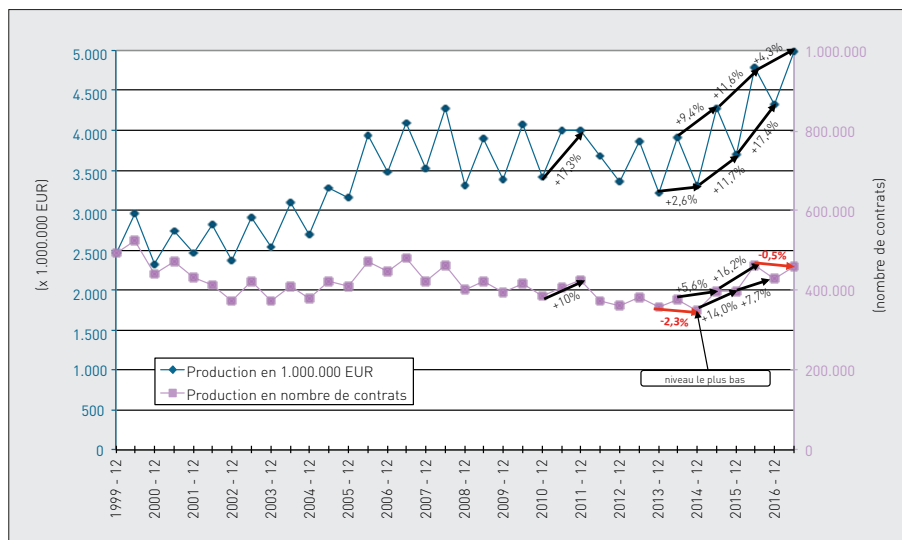
Le 2^{ème} semestre de 2011 fait toutefois exception à cette règle, en raison des crédits verts assortis d'une bonification d'intérêts. Il s'agissait d'une mesure prévoyant la prise en charge par l'État, dans les limites de critères déterminés, de 1,5 % des intérêts des crédits visant des investissements spécifiques en vue d'économiser l'énergie. Étant donné que cette mesure arrivait à échéance fin 2011, de nombreux consommateurs ont voulu en profiter tant qu'ils le pouvaient et une véritable ruée sur ces crédits a eu lieu vers la fin de l'année, entraînant une augmentation du nombre de contrats et de la valeur correspondante au cours du second semestre.

D'un point de vue méthodologique, il est donc fondamental de comparer ce qui est comparable, à savoir les *premiers* semestres ou les *seconds* semestres entre eux.

Graphique 7

SOURCE : STATISTICS BELGIUM - SPF ÉCONOMIE

Production des opérations à tempérament



Le montant des crédits octroyés a connu une augmentation constante jusqu'au premier semestre de 2008. Un mouvement qui a pris fin au second semestre de 2008, lorsque la production de crédit a chuté à la suite de la crise économique et financière. Dans les semestres qui ont suivi, la production de crédits à tempérament, en nombre de contrats conclus, a toujours été inférieure à celle du semestre correspondant de l'année précédente. En montants, seul le premier semestre de 2010 a encore pu enregistrer des chiffres positifs, principalement grâce aux crédits automobiles. Ensuite, une nouvelle baisse s'est amorcée.



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Le second semestre de 2011 s'est inscrit en rupture avec la tendance à la baisse, le redressement enregistré étant intégralement imputable aux crédits verts assortis d'une bonification d'intérêt prise en charge par l'État. Le retour de manivelle est intervenu au cours du **premier semestre 2012**, avec une baisse du nombre de crédits octroyés de plus de 8 % par rapport au premier semestre 2011. **Le nombre de crédits à tempérament distribués n'avait jamais été aussi bas au cours du premier semestre de l'année !** Cette diminution sensible s'est poursuivie au cours du deuxième semestre 2012, avec une baisse du nombre de crédits octroyés de plus de 16 % par rapport au deuxième semestre 2011. Au premier semestre de 2013, une légère reprise s'est produite, avec une progression de 1,8 % du nombre de contrats de crédit octroyés par rapport au premier semestre de 2012. Néanmoins, le nombre de crédits à tempérament octroyés a continué de baisser par rapport au semestre correspondant de l'année précédente au cours des semestres suivants.

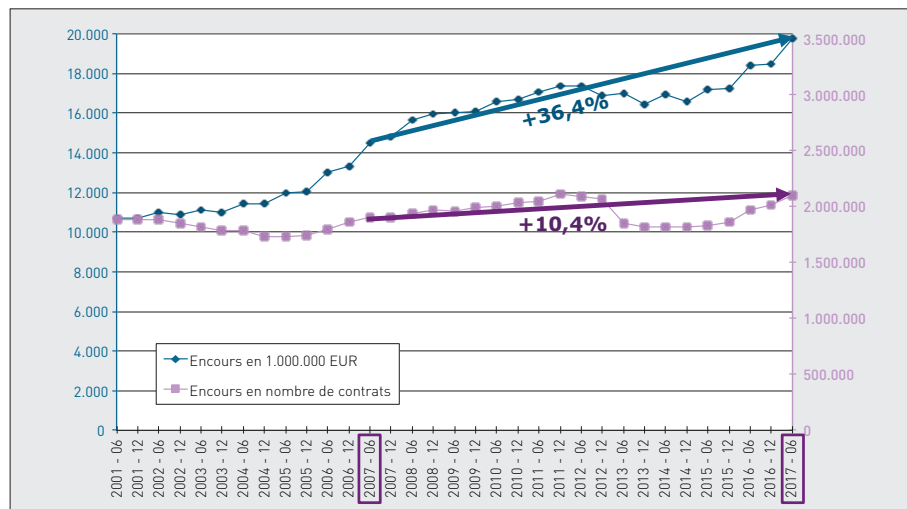
Fin 2014, le nombre de crédits à tempérament octroyés occupait son plus bas niveau depuis 1996, l'année où le recueil des chiffres a débuté. Le marché s'est rétabli à partir du premier semestre 2015. Depuis, on observe à nouveau une augmentation substantielle du nombre de crédits à tempérament octroyés, principalement sous l'impulsion des crédits à la rénovation et des crédits automobiles.

En termes de montant, on peut parler d'un retournement dès 2013. Celui-ci a débuté de manière hésitante en 2013, puisque la production du premier semestre a enregistré une augmentation d'un peu moins de 5 % par rapport à 2012, mais une nouvelle baisse de plus de 4 % a à nouveau été observée au second semestre. Toutefois, à partir de 2014, le montant des crédits octroyés enregistre une augmentation toujours plus vigoureuse par rapport au même semestre de l'année précédente, avec à la clé une croissance à deux chiffres en 2015 et 2016.

Graphique 8

SOURCE : STATISTICS BELGIUM – SPF ÉCONOMIE

Encours des opérations à tempérament



Durant le premier semestre de 2017, l'octroi de crédits se stabilise quelque peu, avec une légère baisse du nombre de nouveaux crédits à tempérament par rapport à la première moitié de 2016, mais toujours en hausse de 4,3 % en ce qui concerne le montant du crédit correspondant. La croissance du montant, supérieure à celle du nombre de crédits octroyés, peut s'expliquer par le fait que l'augmentation enregistrée au cours de ces semestres est principalement le fait des crédits automobiles et des crédits à la transformation, qui portent sur des montants plus élevés.

Les **prêts** continuent par conséquent à jouer un **rôle de soutien important pour l'économie** et constituent ainsi un moteur de la reprise économique.



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

L'encours des opérations à tempérament est moins sensible aux cycles et affiche dès lors une évolution plus stable. En montants, il a enregistré une croissance de 36,4 % ces dix dernières années, ce qui correspond à près de 13 % hors inflation. En revanche, le nombre de contrats a connu une croissance d'un peu plus de 10 % seulement. Le montant moyen des crédits octroyés a donc progressé au fil des ans, en raison sans doute de l'augmentation du prix des investissements ou des biens concernés.

3.2.2. Les ouvertures de crédit

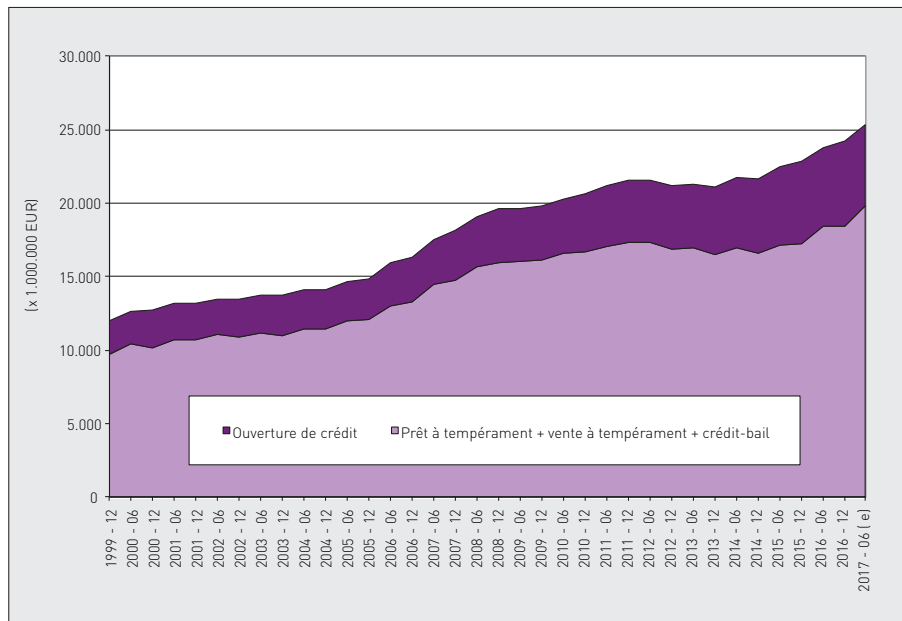
Situation concernant l'ensemble des crédits à la consommation

Comme les années précédentes, plus de trois contrats de crédit à la consommation sur quatre prennent la forme d'une ouverture de crédit, ce qui s'explique notamment par le fait que les facilités de découvert sur compte, qui représentent environ 56% des ouvertures de crédit, entrent dans cette catégorie suite à l'extension du champ d'application de la loi sur le crédit à la consommation aux facilités de découvert sur compte depuis fin 2010.

Graphique 9

SOURCE : STATISTICS BELGIUM – SPF ÉCONOMIE

Encours du crédit à la consommation en montants



Toutefois, si nous examinons les montants repris, nous constatons que les ouvertures de crédit représentent moins d'un quart du montant total de l'encours des crédits à la consommation. Ce décalage peut s'expliquer par le fait que les montants repris dans le cadre des ouvertures de crédit, en particulier pour les facilités de découvert, sont beaucoup moins élevés que les montants des opérations à tempérament. Sans oublier que de nombreuses ouvertures de crédit, comme les facilités de découvert, ne sont que peu ou pas utilisées, alors qu'elles sont comptabilisées dans le portefeuille.



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

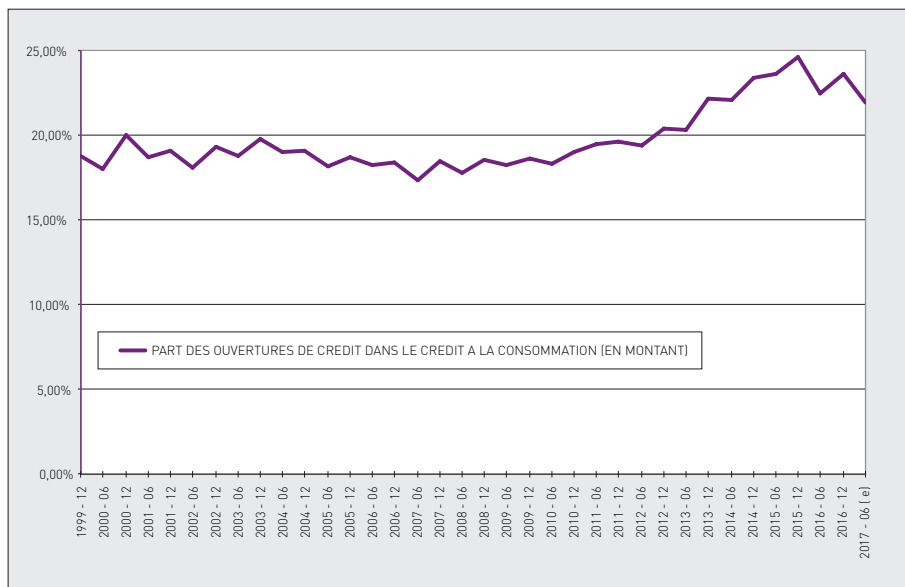
Comme l'indique le graphique à la page précédente, une reprise de l'augmentation de l'encours des crédits à la consommation (opérations à tempérament et ouvertures de crédit confondues) s'observe à partir du premier semestre 2014, après plusieurs semestres de recul. Cette hausse s'est également poursuivie durant les semestres suivants et s'est élevée, au cours du premier semestre 2017 (chiffres extrapolés sur la base de l'encours des membres de l'UPC), à 6,6 % par rapport au premier semestre 2016.

Cette augmentation au cours de la période 2013-2015 est principalement imputable à la progression des de l'encours en ouvertures de crédit, lequel a progressé de 30 % durant cette période. Le montant en circulation des opérations à tempérament a en revanche enregistré, durant cette même période, une augmentation limitée à environ 2 %. Cette situation change après 2015. Dans le courant de l'année 2016 et du premier semestre 2017, l'encours des opérations à tempérament a augmenté de près de 15 %, tandis que le montant en circulation dans le domaine des ouvertures de crédit a enregistré une baisse d'un peu plus de 1 % par rapport à la fin 2015.

Graphique 10

SOURCE : STATISTICS BELGIUM – SPF ÉCONOMIE

Part de l'encours des ouvertures de crédit dans le total du crédit à la consommation



Le nombre de contrats de crédit en cours connaît depuis 2012 une évolution changeante, mais plutôt à la baisse. Par rapport à la fin 2011, le nombre de contrats de crédit a baissé de 6 %, à la suite principalement d'une baisse du nombre d'ouvertures de crédit en cours (environ -8 %). Le nombre d'opérations à tempérament en cours est resté globalement stable au cours de la même période (-0,4 %).

La part que représentent les ouvertures de crédit sur l'ensemble du crédit à la consommation est restée relativement stable, aux alentours de la limite de 20 %, jusqu'en 2011, année durant laquelle le champ d'application de la loi sur le crédit à la consommation a été étendu aux facilités de découvert sur compte. Une hausse s'observe par la suite, mais un retournement s'est matérialisé en 2016. Au cours du premier semestre de 2017, la part des ouvertures de crédit dans le total de l'encours des crédits à la consommation a atteint un peu moins de 22 % selon les estimations.



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Évolution au cours des dix dernières années

Contrairement aux opérations à tempérament, dont le nombre de contrats en portefeuille n'a connu qu'une progression très limitée ces dix dernières années, le nombre d'ouvertures de crédit existantes a sensiblement augmenté pendant la même période, en particulier au premier semestre de 2011. Une évolution largement imputable à l'élargissement du champ d'application de la loi sur le crédit à la consommation.

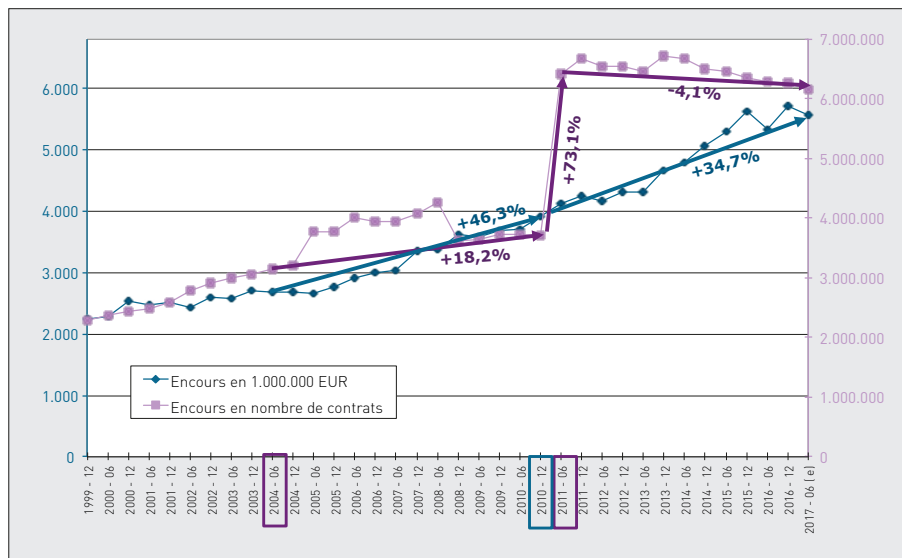
Entre juin 2004 et fin 2010, les montants prélevés ont augmenté d'un peu plus de 46 %, tandis que le nombre d'ouvertures de crédit a progressé de 18 % seulement. L'utilisation des ouvertures de crédit a donc augmenté pendant cette période. Un constat identique peut être dressé pour la période de juin 2011 à juin 2017. Durant cette période, le nombre d'ouvertures de crédit a même baissé d'environ 4 %, tandis que les montants prélevés ont augmenté de près de 35 % dans le même temps.

Au premier semestre de 2011, une forte augmentation de 73 % est donc intervenue, comme nous l'avons déjà dit, sous l'effet de l'élargissement du champ d'application de la loi sur le crédit à la consommation. Malgré cette augmentation spectaculaire du nombre d'ouvertures de crédit au premier semestre de 2011, le montant total utilisé a seulement augmenté de 5,3 %. Les facilités de découvert sur compte sont donc généralement des ouvertures de crédit moins élevées et moins souvent utilisées.

Graphique 11

STATISTICS BELGIUM – SPF ÉCONOMIE

Encours des ouvertures de crédit



Enfin, on observe que l'utilisation des ouvertures de crédit augmente souvent au second semestre, tandis qu'une stagnation, voire une diminution, intervient au premier semestre. Ce fut notamment le cas au premier semestre de 2016 (-5 %) et de 2017 (-2,6 %) également.



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

3.3. Le crédit à la consommation: moteur de l'économie

Le tableau récapitulatif suivant présente la croissance du marché du crédit à la consommation, en encours et en production (en montant, x 1 million d'euros), au 31 décembre de chaque année, pour les opérations à tempérament, d'une part, et pour les ouvertures de crédit, d'autre part.

Tableau 1

SOURCE : CALCULS UPC SUR LA BASE DE STATISTICS BELGIUM – SPF ECONOMIE ET BNB (INFLATION)

Croissance nominale du crédit à la consommation (x 1 000 000 EUR) et inflation

Encours : au 31/12 de chaque année | production : des 12 mois de l'année

	A opérations à tempérament		B ouvertures de crédit		A+B crédit à la consommation		p.m. inflation
	encours	production	encours	production	encours	production	
1995	7 563	3 790	1 757	1 094	9 320		
1996	7 603 +0,5%	4 088 +7,9%	1 928 +9,8%	976 -10,8%	9 531 +2,3%		2,52%
1997	8 168 +7,4%	4 237 +3,6%	1 984 +2,9%	997 +2,1%	10 152 +6,5%		1,16%
1998	9 061 +10,9%	4 643 +9,6%	2 118 +6,8%	1 013 +1,6%	11 180 +10,1%		0,58%
1999	9 717 +7,2%	5 178 +11,5%	2 240 +5,8%	1 025 +1,1%	11 957 +7,0%		1,95%
2000	10 196 +4,9%	5 285 +2,1%	2 544 +13,5%	1 031 +0,6%	12 740 +6,5%		2,49%
2001	10 709 +5,0%	5 201 -1,6%	2 522 -0,9%	1 052 +2,0%	13 231 +3,9%		2,19%
2002	10 896 +1,8%	5 195 -0,1%	2 609 +3,4%	1 134 +7,8%	13 505 +2,1%		1,36%
2003	11 009 +1,0%	5 445 +4,8%	2 713 +4,0%	1 089 -4,0%	13 722 +1,6%		1,75%
2004	11 443 +3,9%	5 781 +6,2%	2 692 -0,8%	1 262 +15,9%	14 135 +3,0%		2,27%
2005	12 043 +5,2%	6 440 +11,4%	2 768 +2,8%	1 953 +54,7%	14 811 +4,8%		2,88%

	A opérations à tempérament		B ouvertures de crédit		A+B crédit à la consommation		p.m. inflation
	encours	production	encours	production	encours	production	
2006	13 312 +10,5%	7 415 +15,1%	3 001 +8,4%	1 783 -8,7%	16 313 +10,1%		1,64%
2007	14 787 +11,1%	7 613 +2,7%	3 350 +11,6%	2 072 +16,2%	18 137 +11,2%		3,10%
2008	15 958 +7,9%	7 580 -0,4%	3 629 +8,3%	2 076 +0,2%	19 587 +8,0%		2,62%
2009	16 088 +0,8%	7 269 -4,1%	3 688 +1,6%	1 744 -16,0%	19 776 +1,0%		0,26%
2010	16 674 +3,6%	7 488 +3,0%	3 916 +6,2%	2 012 +15,3%	20 590 +4,1%		3,11%
2011	17 348 +4,0%	8 000 +6,8%	4 240 +8,3%	2 670 +32,7%	21 588 +4,8%		3,48%
2012	16 886 -2,7%	7 033 -12,1%	4 320 +1,9%	1 998 -25,2%	21 206 -1,8%		2,23%
2013	16 450 -2,6%	7 074 +0,6%	4 672 +8,1%	2 284 +14,3%	21 121 -0,4%		0,97%
2014	16 599 +0,9%	7 214 +2,0%	5 065 +8,4%	2 447 +7,1%	21 664 +2,6%		-0,38%
2015	17 227 +3,8%	7 968 +10,4%	5 620 +11,0%	2 846 +16,3%	22 848 +5,5%		1,50%
2016	18 472 +7,2%	9 106 +14,3%	5 705 +1,5%	2 806 -1,4%	24 177 +5,8%		2,03%



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

La production en ouvertures de crédit n'étant que du crédit potentiel, elle ne peut pas être simplement additionnée à la production en opérations à tempérament. Il est toutefois possible d'additionner l'encours des opérations à tempérament et l'encours des ouvertures de crédit, ce qui donne un instantané à la date de référence. Cette somme démontre que l'ensemble du portefeuille en matière de crédit à la consommation atteint fin 2016 environ 24,2 milliards d'euros, un montant important tant pour l'économie belge que pour les particuliers.

En stimulant l'octroi de crédit responsable, les pouvoirs publics peuvent ouvrir la porte à de nombreuses opportunités de croissance économique. La législation doit donc laisser une marge suffisante pour un octroi de crédit réfléchi et souple.


Le crédit hypothécaire et le crédit à la consommation revêtent donc toujours une importance essentielle pour l'économie et pour les consommateurs, qui peuvent ainsi réaliser leurs projets.

Cela ressort également de l'aperçu suivant des produits qui sont achetés annuellement via un crédit à la consommation :

Tableau 2

SOURCE : STATISTIQUES UPC (± 95 % DU MARCHÉ)

**Nombre de crédits à la consommation à tempérament octroyés,
ventilés selon leur affectation**

	2017 (estimation)	2016	2015	2014	2013
	191.000	187.000	173.500	170.000	168.000
	106.000	105.000	101.000	94.000	95.000
	42.000	45.000	39.000	32.500	28.000
	15.500	13.000	13.000	13.500	18.500
	222.000	206.000	138.500	168.000	175.000
Autres buts	185.000	179.000	174.000	157.000	155.500
Total	761.500	735.000	639.000	635.000	640.000



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

3.4. Le marché du crédit hypothécaire

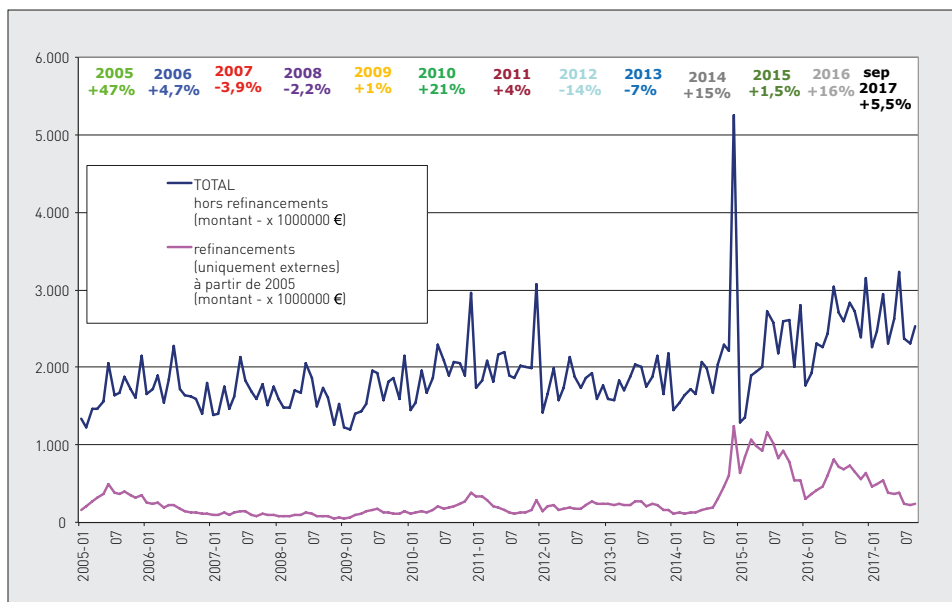
3.4.1. Évolution de l'activité de crédit

Pour se faire une idée réelle du marché du crédit hypothécaire, il est préférable d'extraire les **refinancements** (internes et externes) de la production, puisqu'ils ne correspondent à aucune activité économique. C'est le cas dans le graphique ci-dessous. Depuis 2005, alors qu'une opération sur deux concernait un refinancement (pour un montant de ± 13 milliards d'euros), l'importance de ces refinancements a baissé pour ne plus représenter que 10 % des transactions en 2008 (pour un montant de ± 2 milliards d'euros). Les années suivantes, près d'une opération sur sept était un refinancement. En 2012, 2013 et durant les trois premiers trimestres de 2014, le nombre de refinancements a représenté près de 25 % des opérations. Toutefois, à partir de septembre 2014, le nombre de refinancements a connu une augmentation inédite, sous l'effet de taux d'intérêt particulièrement bas, avec des valeurs exceptionnelles au cours des trois premiers mois de l'année 2015, période durant laquelle trois opérations sur quatre ont porté sur un refinancement (pour un montant de ± 41 milliards d'euros).

Graphique 12

SOURCE : UPC (90 % DU MARCHÉ)

Production – refinancements contre réalisations sans refinancements (en millions EUR) – évolution par rapport à l'année précédente



Depuis, le nombre de refinancements s'est stabilisé à un niveau élevé. Ainsi, en 2016, une opération sur deux concernait encore un refinancement (pour un montant de 30 milliards d'euros). Un basculement s'est produit à partir de la fin de l'année 2016 et le nombre de refinancements est retombé à un peu plus de 20 % des transactions (lesquelles ont cependant encore représenté un montant de ± 8 milliards d'euros durant les neuf premiers mois de 2017).

Après une année exceptionnelle en 2005, avec une progression de 47 % de la valeur de la production hors refinancements par rapport à 2004, la production n'a augmenté que d'un dixième de ce chiffre en 2006. En 2007, la production en montants a même reculé de quasiment 4 % par rapport à 2006, en dépit d'un second



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

semestre plus positif. 2008 s'est soldée par une baisse d'un peu plus de 2 % par rapport à 2007, en raison d'un très mauvais quatrième trimestre (-13 % pour les montants attribués et -5,5 % pour le nombre de nouveaux contrats).

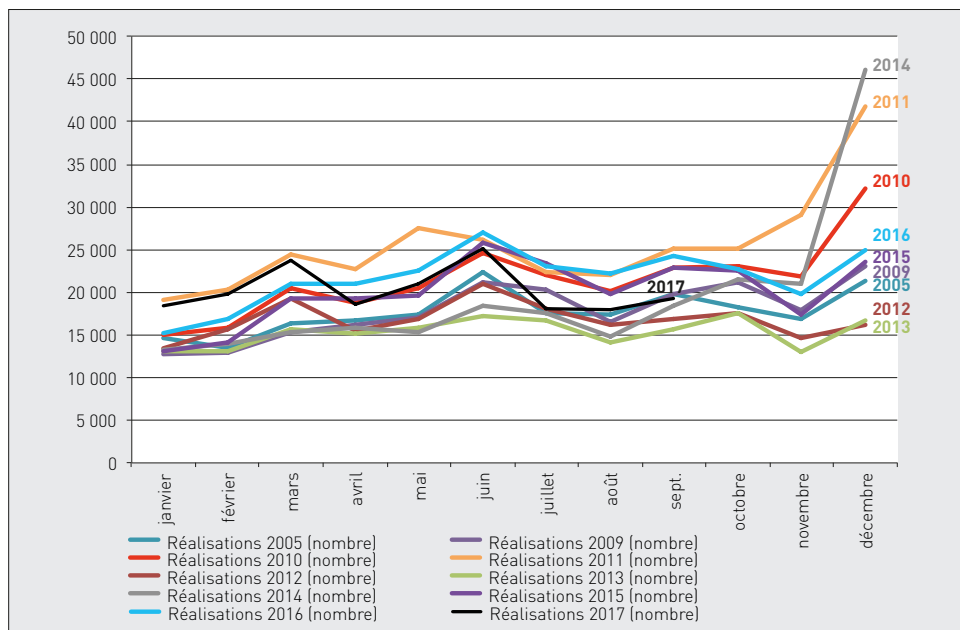
L'éclatement de la crise financière n'est évidemment pas étranger à cette évolution. Le début de l'année 2009 a été très faible, mais grâce à une reprise progressive au cours des trimestres suivants, l'année s'est malgré tout soldée par un résultat positif, avec une augmentation de 1 % par rapport à 2008. En 2010, une croissance à deux chiffres par rapport à 2009 a été enregistrée. Une telle progression, qui n'avait pas été observée de longue date, s'explique principalement par les crédits à la rénovation. En 2011 également, la production de crédit a conservé un niveau très élevé, avec une progression de 4 %, grâce à un second semestre très performant caractérisé par une ruée sur les crédits verts, dans la perspective de la suppression, à partir de janvier 2012, d'une bonne part des incitants fiscaux en faveur des investissements visant à économiser de l'énergie.

Avec, effectivement, une forte rechute en 2012 à la clé. En 2013 également, la production a enregistré une baisse supplémentaire du montant concerné, à raison d'environ 7 % par rapport à 2012. Durant les neuf premiers mois de 2014, la production a également baissé d'un peu moins de 3 % en termes de montant.

Graphique 13

SOURCE : UPC (90 % DU MARCHÉ)

Production hors refinancements (en nombre de contrats)



Toutefois, la production de crédits a repris une progression spectaculaire à partir de la fin du troisième trimestre 2014. Raison : l'annonce, effectuée en juillet 2014, de la baisse du bonus logement en Flandre à compter du 1^{er} janvier 2015. Tous les acheteurs qui avaient des projets d'achat, de construction ou de transformation ont souhaité bénéficier des conditions plus attrayantes qui étaient encore appliquées à cette date en matière de bonus logement en Flandre et ont donc avancé leurs projets. Cette situation ressort clairement de l'aperçu de l'évolution de la production de crédits présenté ci-contre.



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Un recul était donc logiquement attendu pour le premier trimestre 2015, puisque tous les contrats avaient été réalisés de manière anticipée durant les dernières semaines de 2014. Cela a effectivement été le cas au cours des deux premiers mois de 2015, mais à partir de mars 2015, et surtout au deuxième trimestre, la production de crédits s'est redressée, sous l'impulsion notamment d'un autre changement dans le domaine de la fiscalité, à savoir une modification du régime de la TVA applicable aux rénovations effectuées sur les habitations de plus de 5 ans, suite à quoi le nombre de crédits à la rénovation est resté à un niveau élevé. En effet, depuis le 1^{er} janvier 2016, la TVA réduite de 6 % (au lieu de 21 %) ne s'applique plus qu'aux rénovations effectuées sur des logements de plus de 10 ans.

Tableau 3

SOURCE : UPC (90 % DU MARCHÉ)

Évolution de la production (sans refinancements) par rapport au même trimestre de l'année précédente

Trimestre	Evolution en nombre de contrats	Evolution en montants octroyés
Q 1 2015	+9,59%	-2,27%
Q 2 2015	+30,95%	+22,12%
Q 3 2015	+29,97%	+29,00%
Q 4 2015	-28,59%	-24,13%
Q 1 2016	+13,78%	+31,81%
Q 2 2016	+8,63%	+16,29%
Q 3 2016	+5,09%	+10,59%
Q 4 2016	+6,49%	+11,66%
Q 1 2017	+17,06%	+28,23%
Q 2 2017	-8,20%	+5,47%
Q 3 2017	-20,40%	-11,29%

L'octroi de crédits a ainsi atteint en 2015 l'un des niveaux les plus élevés de ces dernières années, surtout aux deuxième et troisième trimestres. Les taux très bas des crédits hypothécaires ont prolongé cette tendance positive en 2016 et début 2017 également. Le marché a ensuite subi une temporisation au deuxième trimestre 2017, et surtout au troisième.

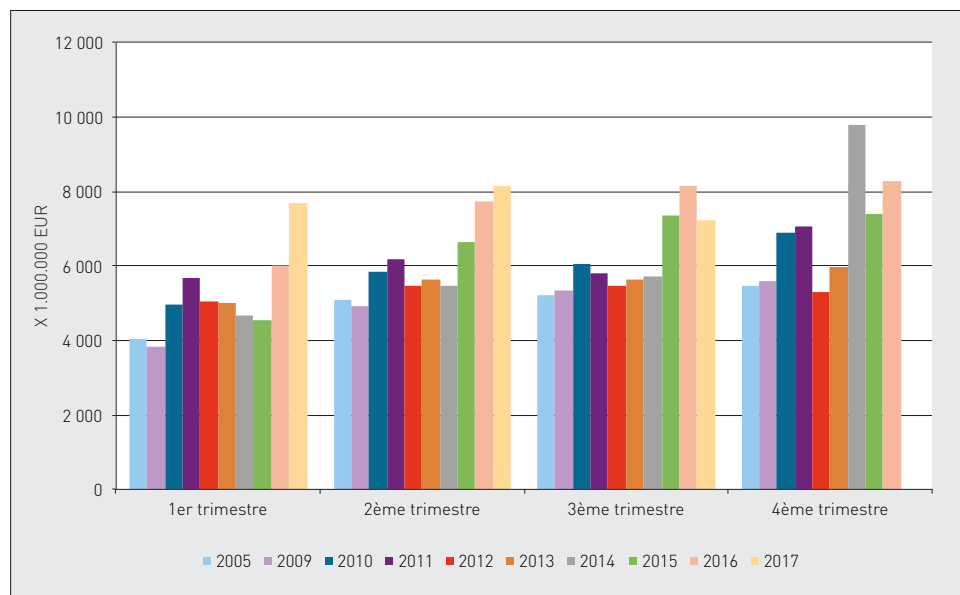


L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Graphique 14

SOURCE : UPC (90 % DU MARCHÉ)

Production hors refinancements (en montant)





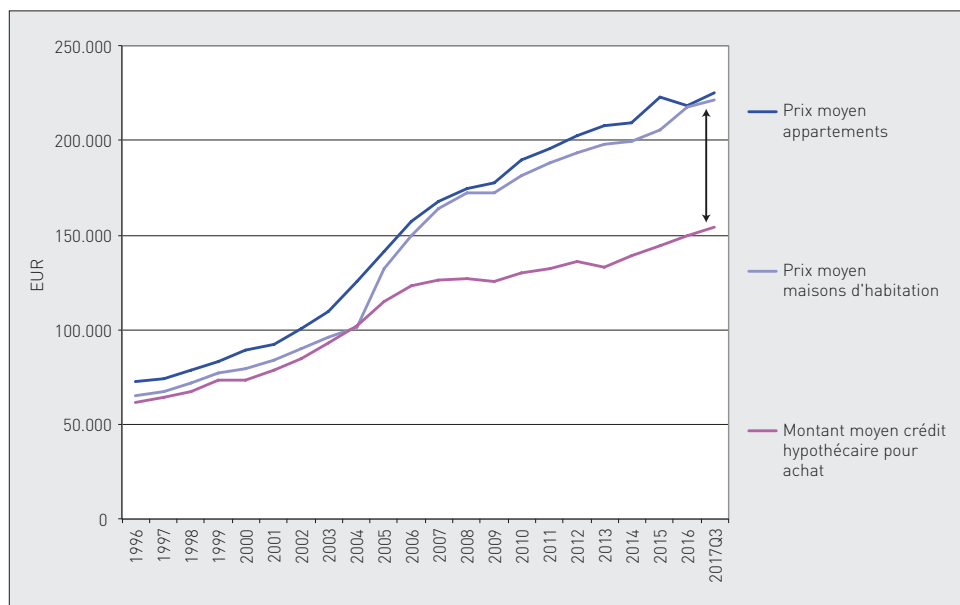
L'évolution du marché du crédit aux particuliers

3.4.2. Montants moyens

Graphique 15

SOURCE : UPC (CRÉDIT) ET SPF ÉCONOMIE (MARCHÉ IMMOBILIER)

Marché immobilier et crédit hypothécaire : montants moyens



Plus spécifiquement en ce qui concerne les crédits pour l'achat d'une habitation, le montant moyen a plus ou moins suivi les prix de l'immobilier jusqu'en 2005 (voyez le graphique ci-contre), mais depuis lors, le montant moyen a augmenté sensiblement moins vite ou s'est même stabilisé, alors que les prix de l'immobilier ont continué à augmenter. Après quelques années de stabilisation autour de 125 000 euros, le montant moyen des crédits pour l'achat d'un logement a repris son ascension à partir de 2010 pour passer progressivement à environ 156 000 euros au troisième trimestre de 2017.

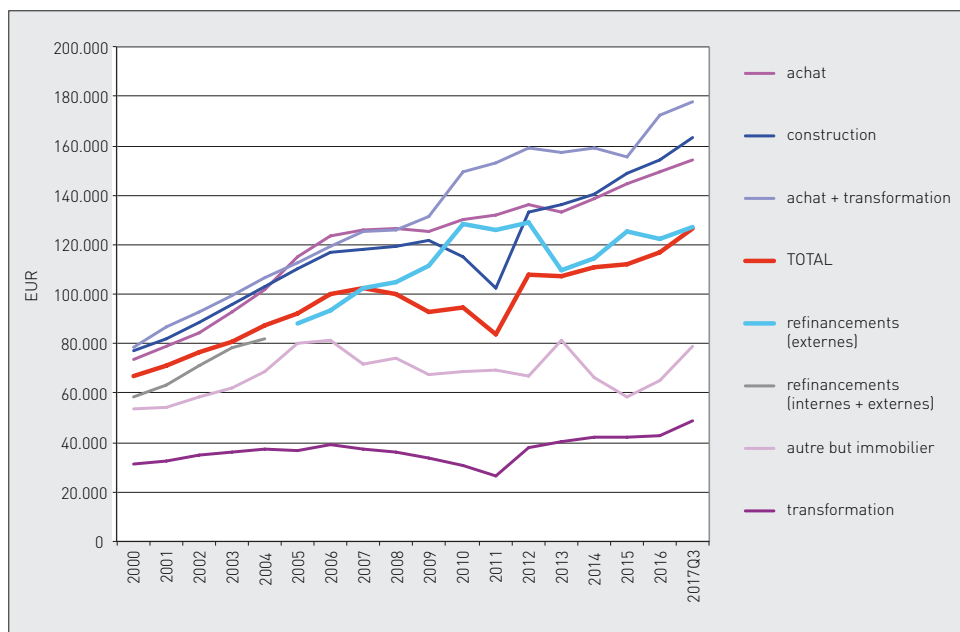


L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Graphique 16

SOURCE : UPC

Montant moyen des crédits hypothécaires octroyés



Le montant moyen des crédits à la construction de logements est également reparti à la hausse depuis le deuxième trimestre 2016 et atteint actuellement près de 166 000 EUR.

Par ailleurs, le montant moyen des crédits d'achat de logements combinés à une rénovation a lui aussi enregistré une forte croissance pour s'établir à environ 180 000 EUR. Cette évolution s'explique sans doute par la combinaison de la hausse des prix des maisons et du renchérissement (année après année) des rénovations sous l'effet du resserrement des normes énergétiques.



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Tableau 4

Source : UPC

Montants moyens des crédits hypothécaires octroyés, ventilés selon la destination

Trimestre	Achat	Construction	Rénovation	Achat + Rénovation	Autre but	Refinancement
2015 Q 1	140.360	140.665	40.673	144.624	47.669	126.031
2015 Q 2	144.991	151.124	41.813	153.442	45.747	124.531
2015 Q 3	146.149	151.505	43.040	157.331	66.015	127.147
2015 Q 4	145.134	149.336	44.226	163.261	79.622	124.683
2016 Q 1	142.707	150.303	42.512	161.533	68.835	123.796
2016 Q 2	147.211	154.008	41.091	170.172	56.681	120.322
2016 Q 3	153.059	154.602	42.771	168.532	62.741	122.036
2016 Q 4	153.526	156.405	44.477	185.552	74.710	124.475
2017 Q 1	153.329	159.038	48.614	175.343	81.261	126.084
2017 Q 2	153.239	164.376	48.880	180.733	78.463	130.510
2017 Q 3	156.221	166.701	49.294	178.286	76.613	124.742

3.4.3. Ventilation de la production selon la destination

En ce qui concerne la « véritable » activité de crédit (hors refinancements, donc) pendant les trois premiers trimestres de 2017, il s'avère qu'environ 64 % des montants de crédit octroyés étaient destinés à l'achat d'un bien immobilier, tandis qu'un peu moins de 18 % ont été affectés à la construction d'un logement. Les autres affectations sont la transformation, associée ou non à un achat (± 14 %), et les autres finalités immobilières comme l'achat d'un terrain à bâtir (± 4 %) uniquement.

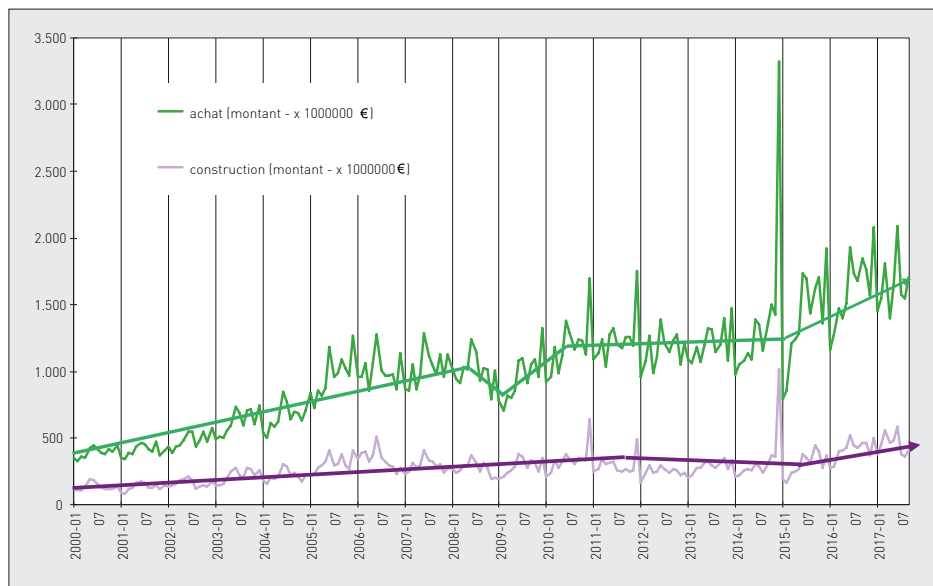


L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Graphique 17

SOURCE : UPC (90 % DU MARCHÉ)

Ventilation de la production suivant affectation : rubriques achat et construction



Le graphique ci-contre est consacré aux deux affectations principales que sont l'achat et la construction. On constate que les achats sont toujours supérieurs aux constructions et que, globalement, les crédits contractés pour l'achat sont un peu plus de 3 fois supérieurs à ceux visant la construction d'une habitation jusqu'en 2011. Il ressort aussi du graphique qu'au moment de l'éclatement de la crise fin 2008, le nombre de crédits pour l'achat d'une habitation a diminué bien davantage que celui des crédits pour la construction d'une habitation. Une évolution qui tient sans doute aussi aux mesures gouvernementales destinées à stimuler la construction, qui ont été prises à l'époque.

De plus, la construction d'un logement est planifiée plus longtemps à l'avance, ce qui permet de mieux anticiper certaines évolutions. À partir de 2012 cependant, nous voyons qu'il y a 4 à 4,5 fois plus d'emprunts pour l'achat d'un logement que pour la construction. En 2015, ce chiffre est même 4,8 fois plus élevé. L'une des explications possibles de cette évolution est la baisse du nombre de crédits à la construction depuis 2012 (niveau le plus faible depuis 2003), alors que le nombre d'emprunts pour l'achat d'une habitation est davantage resté au même niveau ou a même progressé.

Enfin, ce graphique montre clairement la hausse exceptionnelle, enregistrée fin 2014, des crédits relatifs à l'achat de logements et à la construction de logements, avec un recul temporaire début 2015, lequel est exclusivement imputable à la réduction du bonus logement en Flandre à partir du 1^{er} janvier 2015 et à l'anticipation de cette mesure par le marché.

La part de marché des crédits à la rénovation progresse depuis début 2008 : de moins de 20 % fin 2007 à plus de 40 % au cours des 3 derniers trimestres de 2011. Cette forte augmentation est, dans son immense majorité, imputable à des mesures des autorités visant à favoriser les investissements dans les économies d'énergie, avec notamment le crédit assorti d'une bonification d'intérêt de 1,5 % payée



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

par les pouvoirs publics. À l'époque, cette hausse s'est faite surtout au détriment de la part des crédits contractés pour l'achat d'une habitation, mais la part de marché des crédits à la construction a elle aussi reculé. Après la suppression des mesures en question favorisant les investissements visant à économiser de l'énergie, les crédits pour l'achat d'une habitation ont récupéré leur ancienne part de marché. En revanche, la part de marché des crédits à la construction reste toujours inférieure ou environ au même niveau qu'avant 2011.

Tableau 5

SOURCE : UPC (90 % DU MARCHÉ)

Ventilation des nouveaux crédits hypothécaires selon la destination (en pourcentage)

CREDIT HYP ventilation selon la destination	Achat	Construction	Rénovation	Achat + rénovation	Autre but immobilier	Refinancements (externes)	TOTAL
en nombre de contrats							
2011Q1	37,20%	11,40%	32,63%	3,79%	4,71%	10,27%	100,00%
2011Q2	34,24%	11,26%	41,34%	3,43%	4,24%	5,50%	100,00%
2011Q3	37,17%	9,89%	40,71%	3,65%	4,21%	4,37%	100,00%
2011Q4	31,45%	10,23%	46,05%	3,17%	4,32%	4,79%	100,00%
...							
2014Q1	50,49%	10,84%	23,78%	3,15%	4,98%	6,76%	100,00%
2014Q2	49,49%	11,17%	24,17%	3,22%	4,86%	7,10%	100,00%
2014Q3	48,86%	10,67%	22,10%	2,90%	5,23%	10,23%	100,00%
2014Q4	40,49%	11,22%	21,57%	2,65%	5,43%	18,64%	100,00%
2015Q1	30,55%	6,30%	24,09%	2,44%	6,39%	30,23%	100,00%
2015Q2	32,67%	6,63%	23,73%	2,46%	6,79%	27,72%	100,00%
2015Q3	36,90%	8,32%	22,04%	2,50%	5,40%	24,85%	100,00%
2015Q4	43,97%	8,86%	19,98%	2,90%	5,20%	19,09%	100,00%
2016Q1	44,36%	10,32%	22,07%	2,78%	6,21%	14,26%	100,00%
2016Q2	38,13%	10,15%	23,46%	2,42%	7,57%	18,28%	100,00%
2016Q3	39,52%	9,91%	21,79%	2,66%	6,00%	20,13%	100,00%
2016Q4	42,76%	10,39%	19,87%	2,88%	5,96%	18,13%	100,00%
2017Q1	42,51%	11,83%	21,42%	3,15%	5,10%	15,99%	100,00%
2017Q2	45,73%	12,68%	20,97%	3,16%	5,58%	11,88%	100,00%
2017Q3	50,67%	11,30%	18,88%	3,28%	6,61%	9,26%	100,00%



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Depuis fin 2014, les parts de marché des crédits relatifs à l'achat ou à la construction d'un logement sont à nouveau en forte baisse. Non pas en raison d'une baisse globale du nombre de crédits octroyés, mais uniquement à cause du nombre inédit de refinancements découlant des taux d'intérêt très bas. Abstraction faite du nombre de refinancements, les parts de marché relatives à l'achat ou à la construction d'un logement restent à peu près au même niveau que les années précédentes.

Tableau 6

SOURCE : UPC (90 % DU MARCHÉ)

Ventilation des nouveaux crédits hypothécaires selon la destination (en nombre)

CREDIT HYP ventilation selon la destination	Achat	Construction	Rénovation	Achat + rénovation	Autre but immobilier	Refinancements (externes)	TOTAL	Total sans refinancements
en nombre de contrats								
2011Q1	26.442	8.100	23.191	2.694	3.348	7.303	71.078	63.775
2011Q2	27.713	9.112	33.457	2.772	3.428	4.452	80.934	76.482
2011Q3	27.027	7.188	29.596	2.656	3.062	3.176	72.705	69.529
2011Q4	31.680	10.308	46.386	3.190	4.348	4.825	100.737	95.912
...								
2014Q1	23.005	4.939	10.832	1.435	2.268	3.081	45.560	42.479
2014Q2	26.391	5.957	12.888	1.716	2.590	3.785	53.327	49.542
2014Q3	27.710	6.050	12.534	1.645	2.967	5.802	56.708	50.906
2014Q4	44.089	12.218	23.494	2.885	5.918	20.296	108.900	88.604
2015Q1	20.381	4.206	16.075	1.625	4.263	20.172	66.723	46.551
2015Q2	29.318	5.951	21.296	2.209	6.097	24.878	89.749	64.874
2015Q3	32.413	7.307	19.360	2.193	4.741	21.827	87.841	66.164
2015Q4	34.385	6.929	15.623	2.268	4.066	14.933	78.204	63.271
2016Q1	27.403	6.375	13.635	1.719	3.835	8.810	61.777	52.967
2016Q2	32.876	8.749	20.231	2.087	6.527	15.759	86.229	70.470
2016Q3	34.397	8.622	18.966	2.319	5.220	17.518	87.042	69.524
2016Q4	35.190	8.554	16.355	2.369	4.908	14.918	82.294	67.376
2017Q1	31.375	8.730	15.809	2.325	3.762	11.803	73.804	62.001
2017Q2	33.570	9.305	15.397	2.323	4.093	8.724	73.412	64.688
2017Q3	30.900	6.891	11.516	2.002	4.032	5.645	60.986	55.341



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Il ressort clairement du tableau à la page précédente que les crédits d'achat de logements sont restés au même niveau en 2015 et 2016. Par ailleurs, un nombre record de crédits d'achat de logements a été octroyé en 2016 ($\pm 130\,000$). Après une baisse en 2015, les crédits à la construction ont eux aussi retrouvé leur niveau antérieur. Les crédits à la rénovation ont continué à enregistrer une évolution très positive en 2015, en raison notamment de la modification de la législation relative à la TVA des rénovations, passée de 6 % à 21 % pour les habitations âgées de 5 à 10 ans à partir du 1^{er} janvier 2016. Cette tendance positive s'est poursuivie en 2016 et un niveau stable a été enregistré au cours des neuf premiers mois de l'année 2017, malgré un troisième trimestre très terne.

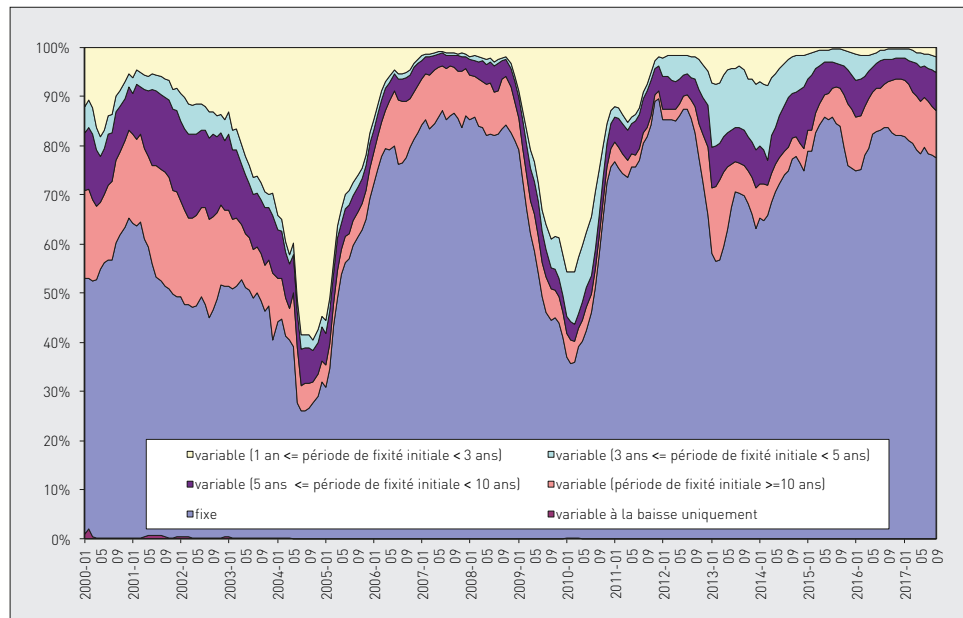
3.4.4. Ventilation de la production selon le type de taux d'intérêt

Le choix d'un taux d'intérêt fixe ou variable (annuellement) par le consommateur fluctue, depuis le début de ce siècle, en fonction principalement de l'évolution des taux d'intérêt et de l'importance de la différence entre le taux fixe et le taux variable.

Graphique 18

SOURCE : UPC (90 % DU MARCHÉ)

Ventilation de la production selon le type de taux d'intérêt (en pourcentage)



En raison de la hausse des taux et d'une légère différence entre le taux variable et le taux fixe, la part de marché des crédits hypothécaires à taux fixe a dépassé les 85 % en 2007, ce qui constituait à l'époque le pourcentage le plus élevé enregistré en 10 ans. Ajoutée aux crédits assortis d'une période de fixité initiale de 10 ans ou plus, cette part de marché s'élevait même à quasi 96 % des crédits octroyés.

En raison de la forte baisse des taux d'intérêt révisés annuellement, la part de marché des nouveaux crédits à taux variables annuels a recommencé à augmenter de manière spectaculaire à partir de 2009, passant de $\pm 13\%$ début 2009 à 46 % début 2010.



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Pourtant, le taux fixe est lui aussi resté relativement demandé. C'est précisément le niveau déjà presque historiquement bas des taux variables annuels qui a suscité chez les emprunteurs la crainte d'une nouvelle hausse à court ou à moyen terme des indices de référence sous-jacents et qui les a incités à opter bien souvent pour la sécurité en privilégiant le taux fixe.

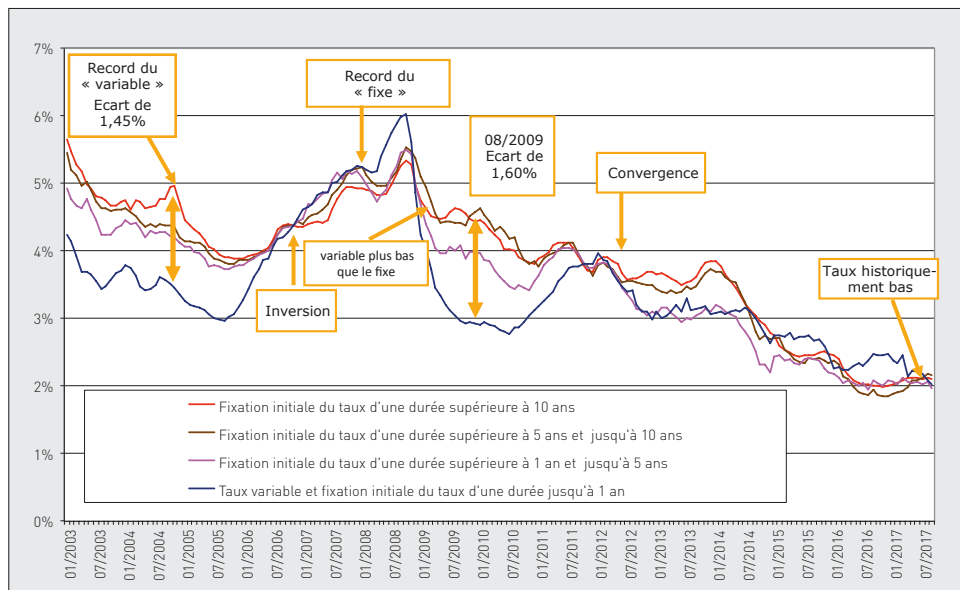
Toutefois, il convient de souligner que les taux variables annuels sont eux aussi très bien encadrés en Belgique : au cours des trois premières années de la durée du crédit, le taux d'intérêt ne peut pas augmenter de plus de 1 %, tandis que le taux appliqué ne peut jamais dépasser le double du taux d'intérêt initial. Donc, plus le taux initial est bas, plus l'augmentation potentielle maximale est faible.

Cet encadrement est équitable en période de taux d'intérêt « normaux », mais elle constitue un problème substantiel pour les prêteurs en période de taux (très) faibles. La révision du taux des crédits à taux variable, même assortis d'une variabilité annuelle, est en effet extrêmement limitée et ce, pour des crédits d'une durée très longue. Il n'est donc nullement exclu, en cas de forte augmentation éventuelle du taux à court terme à l'avenir, que le taux contractuel maximal de 4 % puisse être atteint pour des crédits ayant un taux annuel initial variable de 2 %, par exemple. En revanche, le loyer de l'argent payé par le prêteur sur les marchés financiers pourra atteindre un niveau plus élevé. Cette situation pourrait, une fois de plus, avoir un impact significatif sur la rentabilité des prêteurs.

Graphique 19

SOURCE : BANQUE NATIONALE DE BELGIQUE

Évolution des taux appliqués pour les nouveaux crédits



Le graphique ci-contre montre une nouvelle fois clairement le lien étroit existant entre l'évolution des taux d'intérêt et le choix du consommateur en faveur d'un crédit à taux fixe ou à taux (annuel) variable.

Cette tendance à opter pour un taux fixe s'est poursuivie après 2010 en raison du faible niveau des taux d'intérêt. Sous l'effet de la différence croissante entre le niveau du taux d'intérêt fixe et celui du taux d'intérêt variable (annuel) à partir de la mi-2012, le choix se porte davantage, outre sur le taux fixe, sur le taux variable avec une période de fixité initiale limitée depuis lors. Trois emprunteurs sur quatre ont toutefois continué à privilégier un taux fixe ou un taux variable avec période de fixité initiale de 10 ans ou plus.



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Du fait de la poursuite de la baisse des taux d'intérêt jusqu'à un niveau plus bas inédit, un nombre croissant de consommateurs optent à nouveau, depuis 2015, pour un taux fixe ou un taux assorti d'une période de taux fixe initiale de 10 ans ou plus. Le taux variable annuel a pratiquement disparu du marché.   peine 1 % des consommateurs, voire moins, optent encore pour ce taux.

Tableau 7

SOURCE : UPC (90 % DU MARCHÉ)

Ventilation des nouveaux crédits hypothécaires selon le type de taux

CREDIT HYP ventilation selon les types de taux	fixe	variable à la baisse uniquement	variable (1 an à période de fixité initiale < 3 ans)	variable (3 ans à période de fixité initiale < 5 ans)	variable (5 ans à période de fixité initiale < 10 ans)	variable (période de fixité initiale à 10 ans)	TOTAL
en nombre de contrats							
2013Q1	57,13%	0,00%	7,33%	12,60%	7,91%	15,03%	100,00%
2013Q2	63,41%	0,00%	4,82%	12,64%	7,01%	12,12%	100,00%
2013Q3	70,28%	0,00%	4,16%	12,34%	7,12%	6,10%	100,00%
2013Q4	65,93%	0,00%	6,76%	12,72%	7,21%	7,38%	100,00%
2014Q1	65,24%	0,00%	7,46%	13,94%	6,44%	6,92%	100,00%
2014Q2	70,57%	0,00%	5,13%	10,82%	7,91%	5,56%	100,00%
2014Q3	75,54%	0,00%	2,49%	7,91%	9,40%	4,67%	100,00%
2014Q4	75,94%	0,00%	1,59%	6,79%	11,42%	4,26%	100,00%
2015Q1	80,39%	0,00%	1,02%	4,32%	10,07%	4,21%	100,00%
2015Q2	85,13%	0,00%	0,51%	2,67%	6,87%	4,82%	100,00%
2015Q3	84,95%	0,00%	0,36%	2,83%	5,04%	6,83%	100,00%
2015Q4	77,16%	0,00%	0,72%	3,87%	6,49%	11,76%	100,00%
2016Q1	76,22%	0,00%	1,55%	4,72%	6,99%	10,52%	100,00%
2016Q2	81,75%	0,00%	1,31%	2,63%	5,27%	9,04%	100,00%
2016Q3	83,56%	0,00%	0,50%	2,06%	4,95%	8,92%	100,00%
2016Q4	82,28%	0,00%	0,34%	1,81%	4,41%	11,15%	100,00%
2017Q1	81,07%	0,00%	0,48%	2,15%	5,18%	11,12%	100,00%
2017Q2	79,12%	0,00%	1,20%	2,47%	6,70%	10,52%	100,00%
2017Q3	78,09%	0,00%	1,58%	3,11%	7,24%	9,97%	100,00%



L'évolution du marché du crédit aux particuliers

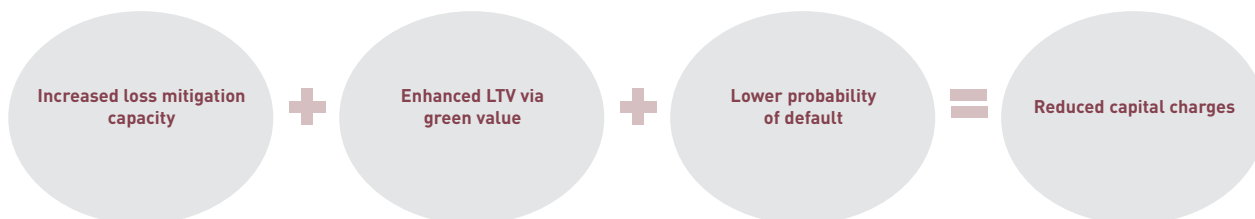
3.5. Energy Efficient Mortgages Action Plan

L'Energy efficient Mortgages Action Plan (EeMAP) est une initiative de la Fédération hypothécaire européenne (EMF), laquelle peut compter sur le soutien intégral de la Commission européenne et est également subventionnée par cette dernière. Le secteur du crédit belge est, avec l'Italie, l'instigateur de cette initiative.

Au niveau européen, des objectifs très ambitieux doivent être réalisés d'ici 2050 sur le plan de l'amélioration des prestations énergétiques des bâtiments. Ces efforts doivent également contribuer à la réduction des émissions de CO2 (Kyoto).

L'objectif de cette initiative est d'améliorer les prestations énergétiques des bâtiments par le biais d'incitants qui seraient liés à des crédits hypothécaires. Ces incitants pourront revêtir différentes formes, en fonction de la politique commerciale de chaque prêteur. Les prêteurs peuvent ainsi jouer un rôle crucial dans l'amélioration de la qualité et des prestations énergétiques du logement en octroyant ce type de « crédits verts ». Selon le raisonnement suivi dans le cadre de l'EeMAP, l'amélioration des prestations énergétiques du logement sera également de nature à avoir un effet positif sur le risque de défaut de paiement de l'emprunteur, étant donné que les économies d'énergie entraînent automatiquement une réduction de la facture d'énergie, avec pour corollaire une augmentation du revenu dont dispose l'emprunteur pour rembourser le crédit. Un autre effet positif d'une efficacité énergétique accrue pour le consommateur et pour le prêteur réside dans l'augmentation de la valeur du bien immobilier par rapport au moment de l'octroi du crédit, une fois que les investissements nécessaires ont été effectués. Ceci aurait à son tour un impact positif sur la loan to value (LTV).

S'il est possible de démontrer que de tels crédits présentent un meilleur profil de risque (par le biais d'une LTV plus basse), l'attribution d'une pondération en fonds propres plus favorable pourrait également être envisagée.





L'évolution du marché du crédit aux particuliers

Le raisonnement à la base de cette initiative est donc clair et logique. Néanmoins, un certain nombre de prémisses importantes restent à préciser lors de sa mise en œuvre concrète. L'aspect le plus important consiste à déterminer la manière dont l'évaluation de l'« efficacité énergétique » (« energy efficiency ») doit être effectuée, d'une part, et, d'autre part, la procédure à suivre pour définir au préalable, et de manière objective, les investissements nécessaires. Par ailleurs, une définition concrète devra être mise au point, sur la base d'un ensemble d'indicateurs d'efficacité énergétique, comme par exemple le certificat CPE (CPE+, fondé sur des calculs corrects et objectifs), les factures d'électricité, ... En outre, le certificat concerné (émis à l'avenir par un expert formé à cet effet) devra être standardisé et authentifié avant de pouvoir être considéré comme un outil d'évaluation utile par le prêteur.

Cette question a déjà été abordée dans le cadre du Pacte de rénovation du Gouvernement flamand, conjointement avec la Confédération flamande du bâtiment (Vlaamse Confederatie Bouw, VCB). Celle-ci a conçu, à la demande du secteur financier et en collaboration avec le Centre scientifique et technique de la Construction (CSTC), un module de calcul permettant de calculer l'économie en frais d'énergie qui pourrait être réalisée grâce à une rénovation approfondie. « Renosave » (<http://www.renofase.be/renosave>) est en mesure de calculer, sur la base d'un certain nombre de données du bâtiment avant et après rénovation, une économie d'énergie réaliste. Cet outil se fonde sur une analyse statistique des données de consommation de 10 000 logements. Le module de simulation permet au prêteur d'évaluer l'économie de frais d'énergie raisonnablement réalisable, avec la possibilité qui en découle d'adapter éventuellement les conditions de crédit sur cette base.

Le consommateur pourrait, s'il le souhaite, faire certifier le résultat final de ces calculs par un organisme de certification indépendant du secteur de la construction, de sorte que le prêteur soit certain des résultats finaux présentés.

Sachant que la Belgique, et la Flandre en particulier, est déjà très avancée en ce qui concerne la mise au point d'un modèle susceptible de donner au prêteur la capacité à intégrer l'amélioration de la performance énergétique en cas de rénovations importantes, la Fédération hypothécaire européenne a proposé que notre pays joue un rôle de premier plan durant la phase pilote de ce projet, notamment en collaboration avec l'UPC, la VCB et un certain nombre de prêteurs. Les modalités exactes doivent encore être discutées et mises au point, mais un premier évènement de démarrage consacré à ce sujet a déjà eu lieu le 15 novembre dernier.



4

4

Développements en matière
de crédit à la consommation



Développements en matière de crédit à la consommation

4.1. Loi portant des dispositions diverses en matière d'Economie - Signature électronique

La loi du 18 avril 2017 portant dispositions diverses en matière d'Economie (Moniteur Belge du 24 avril 2017) a apporté quelques modifications à la réglementation relative au crédit aux particuliers.

Il s'agit notamment des conditions d'agrément en tant que prêteur et des conditions d'inscription en tant qu'intermédiaire, qui ont été assouplies pour certaines d'entre eux (voir Chapitre 6 du présent rapport).

Il s'agit aussi des règles touchant la **signature électronique du contrat de crédit**. Les articles VII.78 et VII.134 du Code de droit économique (CDE) ont été **modifiés** afin de **lever toute insécurité juridique** qui découlait de leur ancienne formulation. En effet, la formulation des textes était ambiguë et pouvait mener à **deux interprétations différentes**. Suivant une **première interprétation**, un **arrêté royal d'exécution était nécessaire** pour qu'une signature électronique **autre que qualifiée³** puisse être utilisée. Suivant **une autre interprétation**, un arrêté royal d'exécution ne serait pas nécessaire mais, lorsqu'il serait indiqué en raison de la protection des consommateurs que des règles plus précises soient imposées, ceci pourrait se réaliser via un arrêté royal. **Cette dernière interprétation était bien l'objectif du législateur**.

En modifiant ces articles, la loi a **consacré la deuxième interprétation** et permet l'utilisation de **signatures électroniques autres que qualifiées sans intervention nécessaire du Roi**.

La signature électronique non-qualifiée doit évidemment **garantir l'identité des parties, leur consentement et le maintien de l'intégrité du contrat de crédit**. Par ailleurs, en cas de contestation, il incombera au prêteur de prouver que la signature satisfait bien à ces critères.

Grâce à cette modification, les prêteurs disposent désormais d'une plus grande marge de manœuvre quant aux types de signature électronique possibles autres que la signature qualifiée (eID).

En outre, il est envisagé d'adapter le Code de droit économique davantage aux besoins de notre époque : il a ainsi été politiquement accepté de soumettre la **signature électronique de sûretés**, telle que la cession de rémunération, aux mêmes souplesses que la signature du contrat de crédit de base (voir les articles XII.15 et XII.16 CDE). Cette adaptation est un pas nécessaire pour pouvoir offrir des **crédits entièrement digitaux**. Nos pays voisins sont d'ailleurs déjà plus avancés en la matière.

³ Une signature électronique qualifiée est une signature avancée créée à l'aide d'un dispositif de création de signature électronique qualifié, et repose sur un certificat qualifié de signature électronique (art. 3 §12 du règlement eIDAS). Il s'agit de la signature via la carte d'identité électronique (eID). Cette signature est assimilée à une signature manuscrite (art. 25 du règlement eIDAS).



Développements en matière de crédit à la consommation

4.2. Guidelines du SPF Economie relatives à l'élaboration des modèles de contrat de crédit à la consommation

Les contrats de crédit des prêteurs sont évalués par le SPF Economie sur base des Livres VI et VII du Code de droit économique. Comme nous le mentionnions dans le rapport annuel de l'année passée, à la fin de l'année 2016, le SPF Economie a élaboré et publié – de manière unilatérale – des **guidelines** sous l'intitulé « *Remarques les plus courantes du **SPF Economie** lors de l'évaluation des contrats de crédit à la consommation* ».

Ces guidelines ont fait l'objet d'un examen par la Commission Juridique Crédit à la consommation de l'UPC. Un certain nombre de **points problématiques** ont été soulevés et communiqués au SPF Economie. Il n'était par exemple pas toujours tenu compte de la réalité du terrain ou bien certaines remarques, ne concernant manifestement que certains prêteurs, étaient généralisées.

Au terme de contacts constructifs avec le cabinet du Ministre de l'Economie et le SPF Economie, certaines modifications ont été acceptées et intégrées dans le document des guidelines. La **nouvelle version** a été publiée sur le site du SPF Economie dans le courant de l'été 2017.

Compte tenu de ce qui précède, il est important que les parties concernées se consultent d'abord avant toute publication unilatérale et externe des guidelines. Un dialogue constructif conduira à des accords et des règles réalisables et à une large adhésion afin d'avoir une mise en œuvre efficace.

4.3. Guidelines du SPF Economie concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation

Dans le cadre de l'Accord d'été du gouvernement, le Ministre de l'Economie avait annoncé son intention de mettre en place des mesures en vue de **lutter contre le surendettement**, dont notamment des guidelines relatives à l'évaluation de la solvabilité du consommateur.

Suite aux discussions qui s'étaient tenues dans le cadre des guidelines relatives à l'élaboration de modèles de contrat de crédit à la consommation (voir point 4.2), un accord avait été passé entre l'UPC, le cabinet de l'Economie et le SPF Economie pour que, à l'avenir, de telles guidelines soient rédigées **en concertation avec le secteur**.

Honorant cet accord, le cabinet du Ministre de l'Economie et le SPF Economie ont envoyé à l'UPC, mi-novembre, un projet de guidelines **relatives à l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation** avec la demande de les examiner et de faire parvenir toute remarque éventuelle.

À l'heure de la rédaction de ces mots, les guidelines font l'objet d'un examen par un groupe de travail ad hoc composé de différents membres de l'UPC experts en matière de crédit à la consommation.



Développements en matière de crédit à la consommation

4.4. Private Lease

Le private lease est un contrat de leasing opérationnel entre une entreprise de leasing et un consommateur par lequel le consommateur reçoit le droit d'utiliser un produit (généralement un véhicule) pour une période déterminée (par exemple 48 mois) contre un montant mensuel fixe, complété ou non avec d'autres services. L'entreprise de leasing reste donc propriétaire du produit et le consommateur n'a pas d'option d'achat à la fin du contrat, ce qui différencie le private leasing du crédit-bail, ce dernier étant réglementé par la loi sur le crédit à la consommation.

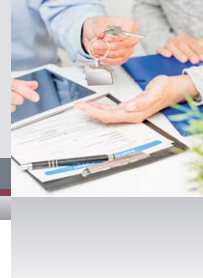
Le private lease est également un phénomène émergent en Belgique. Cela n'a pas non plus échappé au cabinet du Ministre de l'Economie, qui a invité l'UPC pour une concertation informelle à ce propos, avec le motif que le private lease n'est aujourd'hui soumis à aucune loi (à l'exception du Livre VI CDE sur les pratiques de marchés), mais que cela constitue une alternative au financement automobile, qui est lui très fortement réglementé.

La question s'est posée de savoir si une réglementation éventuelle était nécessaire, à laquelle le secteur a fait valoir que cela ne devrait certainement pas prendre la forme d'une législation comme celle relative au crédit à la consommation. Cependant, un cadre réglementaire à moyen terme pourrait être envisagé.

Le Bureau de l'UPC a ainsi décidé de mettre en place à l'automne 2017 une Task Force ad hoc « Private Lease » qui examinera cette problématique et à qui il a été demandé de faire des propositions concrètes qui seront ensuite soumises au Bureau de l'UPC en vue d'autres éventuelles discussions avec le cabinet. Renta est également impliqué dans les activités de la Task Force de l'UPC.



Développements en matière de crédit hypothécaire



Développements en matière de crédit hypothécaire

5.1. Réalisations

5.1.1. Entrée en vigueur de la loi du 22 avril 2016

Généralités

La loi du 22 avril 2016 portant modification et insertion de dispositions en matière de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire dans plusieurs livres du Code de droit économique (CDE) est la transposition de la Directive du Parlement Européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (ci-après : la Directive). La transposition **est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2017**. Cette loi s'applique également aux contrats de crédit conclus à partir du 1^{er} juillet 2017 si le crédit a été demandé avant le 1^{er} avril 2017.

Adaptation des processus précontractuels

Les prêteurs ont été contraints **d'adapter significativement leurs processus**. Leurs efforts ont principalement porté sur les contrôles renforcés sur les intermédiaires, sur les adaptations des documents précontractuels et contractuels ainsi que sur le processus de traitement de ces documents. **L'évaluation de la solvabilité** est soumise à des exigences plus strictes qu'auparavant. Le prêteur ne peut en effet conclure un contrat de crédit que s'il peut raisonnablement supposer que le consommateur sera en mesure d'honorer les obligations découlant de ce contrat. Si l'analyse de la solvabilité n'aboutit pas à un résultat positif, le prêteur ne peut pas accorder de crédit, sous peine d'être passible d'une lourde sanction. **L'objectif de la Directive est de freiner le surendettement des particuliers**. Par ailleurs, les **systèmes informatiques** ont également été adaptés compte tenu des nouvelles exigences en matière de consultation et surtout de signalement à la Centrale des crédits aux particuliers.

FISE

Fin septembre, un article d'une association de consommateurs a suscité des remous dans le secteur du crédit. Il mettait en cause le processus touchant **le moment de la remise de la FISE et le calcul du TAEG**. L'article portant transposition de la directive stipule que ces informations personnalisées sont fournies dans les meilleurs délais, une fois que le consommateur a transmis les informations nécessaires concernant ses besoins, sa situation financière et ses préférences conformément à l'article VII. 126 CDE et dans les meilleurs délais avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de crédit.



Développements en matière de crédit hypothécaire

En concertation avec le Ministre, il a été convenu que les prêteurs porteront **les points suivants à l'attention de leurs PCPs et des intermédiaires**.

- L'idéal est de communiquer la FISE au candidat emprunteur dès qu'il y a suffisamment d'éléments pour établir une première FISE ;
- Il est parfaitement possible que des données manquantes ne permettent pas d'établir une FISE définitive, mais seulement une FISE provisoire. Dans ce cas, le client doit être explicitement informé que certaines données sont basées sur des estimations (par exemple assurances incendie et solde restant dû) et que ces données seront complétées une fois le tarif exact connu ;
- Il faut donc éviter autant que possible qu'une première FISE ne soit fournie que tardivement dans le cadre de la demande de crédit, en même temps ou non que l'offre de crédit ;
- On ne peut imputer aucun frais (par ex. frais de dossier) avant la signature de l'offre de crédit à moins qu'il ne s'agisse des frais d'expertise (comme visés à l'article VII. 147/3, § 1 CDE) ;
- Les PCPs et intermédiaires doivent faire la différence entre une simple simulation (montant du prêt, durée, taux d'intérêt ... donc pas de détails concrets ou de demande de crédit) et une véritable demande de crédit sur la base d'un formulaire de demande de crédit. Il ne peut y avoir aucun malentendu à ce sujet avec le candidat emprunteur.

AR frais de dossier

L'Arrêté royal du 24 février 2017 portant exécution des articles VII.141, § 2, alinéa 2, et VII.145, alinéas 6 et 7 CDE en vue de la fixation des frais de dossiers maximaux pour un contrat de crédit hypothécaire avec une destination immobilière est **entré en vigueur le 1^{er} avril 2017**. L'adoption de cet AR a suscité un certain émoi.

Indépendamment de la discussion sur les montants maximaux prévus par l'AR, **le libellé imprécis** de l'AR pose des problèmes aux membres. Un exemple est l'utilisation du terme « refinancement ». Cette notion n'est définie nulle part dans le CDE ou dans l'AR relatif aux frais de dossier. Ce flou ne favorise pas la transparence, ce qui n'est dans l'intérêt ni des prêteurs ni des consommateurs.

AR TAEG - Frais de notaire

Pour le calcul du taux annuel effectif global (TAEG) il faut notamment tenir compte des **frais de notaire, à l'exception des honoraires de notaires** payés par le consommateur. Le Rapport au Roi de l'Arrêté royal du 14 septembre 2016 «relatif aux coûts, aux taux, à la durée et aux modalités de remboursement des contrats de crédit soumis à l'application du livre VII du Code de Droit économique et à la fixation des indices de référence pour les taux d'intérêt variables en matière de crédits hypothécaires et de crédits à la consommation y assimilés» stipule que les prêteurs doivent tenir compte des **frais maximaux communiqués par la Fédération royale du notariat belge (FEDNOT)**. Cela permet d'éviter que les prêteurs ne se fassent concurrence sur la base des frais de notaire qui sont les mêmes quel que soit le prêteur.

La FEDNOT a publié sur son site internet une **liste des frais de notaire** (à l'exception des honoraires des notaires) qui peut être consultée par les prêteurs. Les montants seront adaptés annuellement.

Le doute subsistait quant à savoir si les **frais de radiation** devaient être repris dans le calcul du TAEG. En réponse à une **question parlementaire** (question n° 1320 du 24 février 2017 – *Questions et réponses de la Chambre* 2016-17, 31.03.2017, n° 54-112, 14984 (K. Peeters)), le Ministre a déclaré que les frais de radiation ne devaient pas être repris dans le TAEG. Ces frais sont en effet inhérents à l'«ancien» crédit et non au nouveau crédit sur lequel porte le calcul du TAEG.



Développements en matière de crédit hypothécaire

Cession de rémunération

La cession de rémunération (**art. VII. 147/2 CDE**) s'opère désormais selon la même procédure en matière de crédit hypothécaire que de crédit à la consommation (communiquer l'intention de procéder à une cession de rémunération au consommateur, qui peut s'y opposer simplement). Afin de permettre l'application de la loi aux contrats conclus avant le 1^{er} avril 2017, **le législateur assimile la clause de l'acte authentique à un acte distinct de cession de rémunération**. La lettre de notification visée à l'article 28, 1^o de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs s'inspire des articles 28 à 32 de cette même loi.

5.1.2. Révision du Protocole entre les établissements de crédit, Fednot et Assuralia

Le protocole d'accord conclu entre les prêteurs, les notaires et Assuralia a fait l'objet d'une **deuxième révision**. Ce protocole vise à améliorer l'efficacité de la collaboration entre les parties et à l'inscrire dans l'évolution numérique.

Le protocole souligne que les notaires et les prêteurs doivent utiliser les **adresses électroniques belnot (donc @belnot.be, mais aussi @notaire.be, @notaris.be et @notar.be)**. Tout courriel qui ne provient pas d'une telle adresse électronique doit être refusé, après un premier avertissement. Les prêteurs doivent sécuriser ces courriels via l'utilisation de TLS (Transport Layer Security).

Il y a également un deuxième changement important : la grosse ne sera transmise que si le prêteur en fait la demande expresse. **Jusqu'à présent, la grosse était systématiquement transmise au prêteur par le notaire**. Cependant, la concertation a fait apparaître que tant les notaires que les prêteurs préféreraient voir cette pratique disparaître en raison de la surcharge de travail qu'elle représente pour les notaires et de l'espace de stockage qu'elle exige des prêteurs.

Le prêteur **ne demandera donc la grosse que dans les cas où il en a effectivement besoin**. Cette façon de procéder réduit en outre le risque de perte de la grosse. Cela permet d'éviter de lourdes procédures devant le tribunal de première instance.

Etant donné que les prêteurs ne disposent plus systématiquement de la grosse ni, de ce fait, des données exactes qui figurent dans l'acte, il a été convenu que les prêteurs **recevront une copie de l'acte**. Une fois que l'étude du notaire a accompli les formalités et reçu les informations demandées concernant l'enregistrement (y compris Vlabel en Flandre) et les hypothèques, **un courriel sera envoyé à l'adresse électronique indiquée par le prêteur, accompagné d'un document PDF unique**.

Ce document se composera d'**une copie de l'acte de crédit avec les annexes requises et les informations fiscales et hypothécaires**. Afin que les prêteurs puissent traiter efficacement ces informations envoyées par courrier électronique, **la référence numérique communiquée par le prêteur ainsi que les nom et prénom de l'emprunteur seront indiqués en objet du courriel**.

D'autres modifications sont également intervenues :

- Le champ d'application a été étendu aux crédits aux entreprises;
- Les délais sont mieux définis;
- Les notaires doivent utiliser l'application « crédits » pour toutes leurs demandes relatives à des crédits hypothécaires;
- Le certificat de radiation peut être signé par le notaire une fois que ce dernier a respecté toutes les conditions;
- Le transfert d'hypothèque est possible dans un seul acte.



Développements en matière de crédit hypothécaire

Le protocole est entré en vigueur le **1^{er} janvier 2018**, à l'exception des dispositions indiquées sous II.6 et II.7 du protocole (points 4 et 5 supra : grosse, copie électronique de l'acte de crédit) qui sont déjà entrées en vigueur le **1^{er} octobre 2017**.

Initiatives en perspectives :

- Transfert électronique du bon pour grosse via E-Belnet ;
- Elargir les possibilités de recevoir des formulaires via fichiers xml au lieu de ou en supplément des annexes accompagnant un courriel sécurisé ;
- La création d'un single point of contact (« SPOC ») par étude notariale.

5.1.3. Commission des Clauses Abusives

Le 11 avril 2016, le Ministre de l'Économie a demandé à la Commission des Clauses Abusives, organe consultatif du Conseil de la Consommation, de rendre un avis sur **les clauses que les prêteurs utilisent pour les crédits hypothécaires**.

Cette Commission des Clauses Abusives a poursuivi ses activités (voir le rapport annuel de 2016, p. 47) en 2017. La plupart des sujets ont été traités entre-temps, mais il n'y a pas encore eu jusqu'ici d'avis définitif. Un certain nombre de sûretés très fréquentes étaient en discussion.

- **Hypothèque pour toutes sommes par un tiers-consommateur**

Il est apparu dès le début des travaux que cette figure juridique était en discussion. La suppression des avantages de cette construction aurait pourtant un impact négatif pour le consommateur.

Pour qu'une hypothèque pour toutes sommes par un tiers ne soit pas considérée comme illégale, le **secteur doit veiller à ce que le consommateur soit suffisamment informé et que les informations sont communiquées en toute transparence**. Si la clause concernée est modifiée de sorte que pour chaque nouveau contrat de crédit pour lequel l'hypothèque pour toutes sommes serait réutilisée le tiers doit à nouveau marquer son consentement, cela ne serait pas considéré comme illégal.

- **Mandat hypothécaire pour toutes sommes (par des tiers)**

Les avantages de cette figure juridique peuvent difficilement être niés. Outre son principal avantage, à savoir **la réduction des coûts**, cette sûreté présente également l'atout majeur de la **flexibilité**.

Un des points d'attention concerne l'importance des biens visés par le mandat (biens présents/futurs) et surtout les obligations que le prêteur fait peser sur le mandant, par exemple la limitation du pouvoir de disposition sur les biens sur lesquels porte le mandat hypothécaire.

Le mandat hypothécaire pour toutes sommes par des tiers ne sera à nouveau accepté qu'à condition que la clause soit suffisamment **claire et transparente**. En outre, les clauses doivent être adaptées de sorte que pour chaque nouveau contrat de crédit pour lequel le mandat pour toutes sommes serait réutilisé, le tiers devra à nouveau marquer son consentement.



Développements en matière de crédit hypothécaire

5.1.4. Nouvelle loi sur les sûretés réelles mobilières

Avec la loi du 11 juillet 2013 réformant les sûretés réelles mobilières (la « loi sur le gage »), le législateur belge a tenté de moderniser la réglementation en matière de sûretés mobilières. Le Registre des gages, hébergé au SPF Finances, est l'une des innovations les plus importantes. En 2017, le Registre des gages a été affiné et testé. L'entrée en vigueur de la loi a de ce fait été reportée au 1^{er} janvier 2018.

Le créancier gagiste (et le représentant) pourra enregistrer la convention de gage. En outre, le vendeur (et le mandataire) pourra également enregistrer une réserve de propriété. L'accès au registre s'effectuera via la carte identité électronique. Le registre des gages peut être consulté par tous, mais les consultations sont traçables. Une rétribution est due (en fonction de la valeur du gage ou de la réserve de propriété) et une éventuelle responsabilité y est associée.

Le gage aura une durée de validité de 10 ans. La loi prévoit des sanctions sévères pour les enregistrements erronés.

Il est prévu une période transitoire d'un an pendant laquelle les prêteurs peuvent intégrer leurs gages existants dans le système.

5.2. Perspectives

5.2.1. Foreign currency loans

L'article VII. 134, § 5 CDE prévoit que lorsqu'un contrat de crédit est exprimé en monnaie étrangère, le prêteur fait en sorte que le consommateur ait le droit de convertir le contrat de crédit dans une autre monnaie ou que d'autres modalités soient prévues pour limiter le risque de change auquel le consommateur est exposé dans le cadre du contrat de crédit.

Le problème est que, selon la lecture littérale de la loi, un crédit accordé en euros en Belgique pourrait être considéré comme un crédit en monnaie étrangère au motif que l'emprunteur perçoit ses revenus (qui constituent le fondement de l'évaluation de sa solvabilité) dans une monnaie autre que l'euro.

Une autre difficulté est que la mise en œuvre pratique de cette disposition n'est pas évidente, de sorte que de nombreux prêteurs ne proposent pas ou pas encore le produit. Les consommateurs qui souhaitent contracter un crédit correspondant à la définition d'un crédit en monnaie étrangère ne peuvent actuellement que difficilement obtenir un crédit. C'est également un problème dans d'autres États membres européens.

L'adaptation de cette disposition devra se faire au niveau européen en collaboration avec la European Mortgage Federation à condition qu'un consensus puisse être trouvé.



Développements en matière de crédit hypothécaire

5.2.2. Energy efficient Mortgages Action Plan (EeMAP)

Comme déjà largement traité dans le point 3.5 l'**Energy efficient Mortgages Action Plan (EeMAP)** est une initiative de la European Mortgage Federation (EMF) subventionnée par l'Europe. Le but de cette initiative est d'améliorer **la performance énergétique des bâtiments grâce à des incitants financiers liés aux crédits hypothécaires** afin d'aider l'Union européenne à atteindre les normes énergétiques. Les prêteurs peuvent jouer un rôle crucial dans l'amélioration de la qualité et de la performance énergétique des logements par l'octroi d'un «**prêt vert**». Une meilleure efficacité énergétique réduirait en effet la probabilité de défaillance de l'emprunteur, étant donné que des économies d'énergie se traduiraient automatiquement par une facture énergétique plus faible, ce qui permettra à l'emprunteur d'avoir davantage de revenus disponibles pour rembourser le crédit. Un autre effet positif d'une efficacité énergétique accrue est une probable augmentation de la valeur de l'immeuble.

Tout cela semble bien beau et logique. Cependant, un certain nombre de **problèmes importants se posent qui nécessiteront d'être résolus lors de la mise en œuvre concrète de l'initiative**. La question clé est de savoir comment doit être évaluée l'efficacité énergétique. Une définition concrète de ce concept doit être élaborée à partir d'un ensemble d'indicateurs d'efficacité énergétique tels que le certificat CPE, les factures d'électricité, etc. Avant d'être considéré comme un outil d'évaluation précieux par le prêteur, le certificat CPE devra être standardisé et certifié. Ceci est en préparation par la Confédération de la Construction à l'aide du (r)ecalculateur, et ce, à la demande de l'UPC.

Grâce à ce (r)ecalculateur et donc à la possibilité de coupler une valeur effective **au certificat CPE**, l'EMF a proposé que la Belgique (et surtout la Flandre) puisse jouer un rôle clé dans la phase pilote du projet, en collaboration avec, notamment, l'UPC, la Vlaamse Confederatie Bouw et un certain nombre de prêteurs. Les modalités précises doivent encore être définies. Les aspects commerciaux resteront bien entendu du ressort des prêteurs.

5.2.3. Incertitudes futures

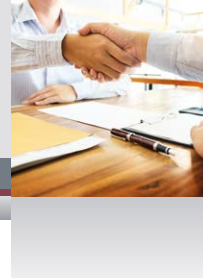
Le Ministre de l'Economie a chargé son **Administration de procéder à des contrôles dans le but de sanctionner les manquements constatés**. Il est clair que les prêteurs hypothécaires, qui jusqu'au 1^{er} novembre 2015 n'étaient soumis qu'au seul contrôle de la FSMA, devront s'adapter aux nouvelles exigences d'une Administration disposant d'un pouvoir de sanction. La mise en œuvre du nouveau cadre législatif (sous l'effet de l'**avis de la Commission des Clauses abusives** et des contrôles exercés par l'Administration) entraînera de nouvelles évolutions dans les mois à venir. Cette perspective s'ajoute aux **nombreux autres changements d'ordre législatif (GDPR¹ et BECRIS² notamment)** auxquels le secteur sera confronté.

¹ General Data Protection Regulation (Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC).

² Belgian Extended Credit Risk information System qui remplacera à terme les actuelles Centrale des Crédits aux Entreprises et Centrale des Crédits aux Particuliers.



L'agrément des prêteurs et l'inscription des intermédiaires de crédit



6. L'agrément des prêteurs et l'inscription des intermédiaires de crédit

6.1. Fin de la période transitoire

Les prêteurs et les intermédiaires de crédit qui, au 1^{er} novembre 2015, étaient déjà actifs depuis au moins un an disposaient, à partir du **1^{er} novembre 2015**, d'une **période transitoire de 18 mois** pour introduire leur demande d'agrément ou d'inscription définitif(-ve) auprès de la FSMA. Ils pouvaient de cette manière continuer à exercer leurs activités. Cette période a pris fin le **30 mai 2017**.

Au 15 décembre 2017, 177 prêteurs ont reçu leur agrément définitif et 11.591 intermédiaires sont inscrits auprès de la FSMA.

Prêteurs	
Crédit à la consommation	71
Crédit hypothécaire	106

Intermédiaires crédit à la consommation	6.872
Courtier	1.590
Agent lié	2.567
Agent à titre accessoire	2.715

Intermédiaires en crédit hypothécaire	4.719
Courtier	1.952
Agent lié	2.561
Sous-agent	206

SOURCE : FSMA

6.2. Harmonisation des statuts d'intermédiaire de crédit, d'intermédiaire en (ré)assurances et d'intermédiaire en services bancaires et d'investissement

La FSMA a profité de la transposition de l'IDD (Insurance Distribution Directive) pour **harmoniser les statuts** d'intermédiaire en (ré)assurances, d'intermédiaire de crédit et d'intermédiaire en services bancaires et d'investissement. En ce qui concerne l'intermédiation en crédit, différentes modifications sont prévues.



L'agrément des prêteurs et l'inscription des intermédiaires de crédit

Premièrement, la **possibilité d'inscription collective** sera **supprimée**. Celle-ci devra être remplacée par une inscription sur base d'un **mandat** donné par l'intermédiaire au principal. Ce point doit encore être précisé par la FSMA.

De plus, l'exigence d'**expérience pratique** sera désormais également requise pour les personnes en contact avec le public (**PCP**). Ceux-ci devront pouvoir prouver qu'ils disposent d'une expérience pratique de **6 mois 'full-time'** sous la responsabilité d'un responsable de distribution (**RD**). Il est précisé que l'expérience pratique acquise en tant que **PCP en formation** comptera comme expérience pratique valable. Une personne qui ne disposerait pas des connaissances requises pourra donc être désignée comme PCP en formation, mais pour un an maximum. Après un an, celui-ci devra disposer des connaissances requises en réussissant l'examen agréé par la FSMA.

Concernant le **recyclage**, les personnes responsables des activités d'intermédiation devront désormais suivre minimum **trois heures de recyclage chaque année** – et non plus obtenir cinq points (= cinq heures) tous les deux ans – afin de maintenir leurs connaissances professionnelles à niveau et à jour. Ces heures de recyclage devront nécessairement être acquises auprès d'un **formateur agréé par la FSMA**. En outre, les PCP seront soumis à cette obligation de recyclage à raison de trois heures par an. Le recyclage des PCP restera néanmoins sous l'entière responsabilité et sous l'organisation du prêteur ou de l'intermédiaire, ce qui signifie que les formations organisées pour le recyclage des PCP ne devront pas être agréées par la FSMA.

Enfin, une **dispense de l'examen sur base du diplôme** sera mise en place, à l'instar de ce qui est déjà prévu dans le cadre de l'intermédiation en (ré)assurances et en services bancaires et d'investissement. Seront ainsi dispensées de l'examen les personnes détenant un diplôme de master (tous masters confondus) ou un diplôme équivalent, ainsi que les détenteurs d'un bac ou d'un diplôme équivalent à condition que ceux-ci contiennent onze crédits d'étude relatifs à la connaissance technique du crédit.

6.3. Assouplissement des conditions d'agrément et d'inscription

6.3.1. Agrément des prêteurs et approbation des modèles de contrat

Comme annoncé dans notre précédent rapport annuel, un grand problème se posait pour **les prêteurs disposant d'un agrément provisoire** et ayant fait une demande pour un agrément définitif. Le texte initial prévoyait que, en vue d'une inscription définitive, les modèles de contrat devaient être préalablement approuvés par le SPF Economie.

Une modification du texte était donc nécessaire car de nombreux prêteurs avaient fait part de leurs **inquiétudes quant à la disposition initiale**. En effet, nombre d'entre eux n'avaient, fin 2016, **pas encore reçu l'approbation de leurs modèles** de contrat et craignaient de ne plus être autorisés à **continuer à exercer leurs activités**.

La modification nécessaire qui avait été demandée a été apportée par la loi du 18 avril 2017 portant dispositions diverses en matière d'Economie. La condition initiale susmentionnée a été remplacée par une **condition imposant que les modèles de contrat devraient avoir été soumis à l'approbation du SPF Economie**, et ce tant pour le crédit à la consommation que pour le crédit hypothécaire. Ces prêteurs ont donc pu demander leur **agrément définitif** en fournissant la preuve qu'ils avaient bien soumis leurs modèles de contrat de crédit à l'approbation du SPF Economie, à condition bien entendu que toutes les autres conditions d'agrément étaient également remplies.



L'agrément des prêteurs et l'inscription des intermédiaires de crédit

L'**exposé des motifs** précise toutefois que cette modification ne porte évidemment pas atteinte à l'**obligation** qu'ont ces **prêteurs de faire le nécessaire pour que leurs modèles de contrat de crédit soient approuvés par le SPF Economie** et de donner suite aux éventuelles remarques du SPF Economie. Une **sanction** est notamment prévue s'il s'avère qu'un prêteur « ne fait pas le nécessaire » pour faire approuver ses modèles de contrat : la radiation d'office de l'agrément du prêteur.

Comme mentionné, cet assouplissement de la loi ne vaut que pour les prêteurs qui disposent déjà d'un agrément provisoire. Pour les **nouveaux prêteurs, l'obligation de faire approuver préalablement leurs modèles de contrat demeure**. Dans ce cas, le SPF Economie devra se prononcer dans un **délai de quatre mois**. Ce délai a également été introduit par la modification de la loi.

6.3.2. Assouplissement de l'exigence de connaissances professionnelles pour certains administrateurs non-exécutifs et dirigeants effectifs

Initialement, les mêmes **exigences en matière de connaissances professionnelles** étaient imposées, dans le cas d'un intermédiaire en crédit hypothécaire ayant la qualité de personne morale, à tous les **membres de l'organe légal d'administration** et à tous les **membres de la direction effective en charge d'autres tâches**. Il en allait de même, dans le cas d'un intermédiaire en crédit à la consommation ayant la qualité de personne morale, à l'égard de tous les **membres de la direction effective**. Cela avait pour effet que les **administrateurs non-exécutifs** étaient **également soumis aux exigences de connaissances** prévues pour les administrateurs et les dirigeants effectifs qui de facto assument la responsabilité de l'activité d'intermédiation en crédit ou en exercent le contrôle.

L'**Arrêté royal du 19 avril 2017** portant modification de l'Arrêté royal du 29 octobre 2015 portant exécution du titre 4, chapitre 4, du Livre VII du Code de droit économique impose un **niveau de connaissances différent** d'une part, aux dirigeants effectifs qui, de facto, assument la responsabilité ou le contrôle sur l'activité commerciale d'intermédiation en crédit, et d'autre part, **les administrateurs non exécutifs et les dirigeants effectifs en charge d'autres tâches que l'intermédiation**. Pour cette deuxième catégorie de personnes, **une connaissance de base de la matière suffira**.

Les administrateurs non-exécutifs et les dirigeants effectifs qui ne sont **pas chargés de la responsabilité des activités d'intermédiation en crédit ou de leur contrôle**, apportent une **preuve suffisante** de leurs connaissances s'ils sont titulaires d'un **certificat de l'enseignement secondaire supérieur**. S'ils ne sont pas détenteurs d'un certificat de l'enseignement supérieur, ils devront prouver leur connaissance par la **réussite d'un examen agréé par la FSMA**.

Malgré cet assouplissement, l'obligation de **recyclage** continue de s'appliquer en vertu des textes aux administrateurs non-exécutifs et aux dirigeants effectifs qui ne sont pas chargés de la responsabilité des activités d'intermédiation en crédit ou de leur contrôle. La FSMA nous a toutefois assuré que cette obligation sera très **minimaliste pour ces personnes** et donnera davantage de détails à ce propos.

Enfin, il appartient aux intermédiaires **personnes morales de déterminer au sein de leurs structures** quels sont les membres de l'organe légal d'administration et de la direction effective qui **assument effectivement la responsabilité** de l'activité d'intermédiation en crédit et en exercent le contrôle. La FSMA s'assurera, dans le cadre de sa mission de contrôle, que l'information reçue des intermédiaires correspond à la réalité de leur organisation.



Les organes de l'Union



Les organes de l'Union

7.1. Conseil d'Administration

Président **Guy SCHELLINCK**, BEOBANK S.A.

Vice-Présidents **Joanna VAN BLADEL**, BELFIUS BANQUE S.A
Jan DEJONGH, KBC BANK N.V.*

Trésorier **Ilse SPINNAEL**, ING BELGIQUE S.A

Membres **Gérald BOGAERT**, EUROPABANK S.A.
Philippe D'HAEN, CREDIBE S.A.
Maud DELBECQUE, BNP PARIBAS FORTIS S.A.
Céline MOTTE, COFIDIS S.A.

Ivan DEMUYNCK, BPOST BANQUE S.A.
Jean Louis DE VALCK, CRELAN S.A.
Thierry GOSSET, FIMASER S.A.
Christophe HAMAL, BUY WAY PERSONAL FINANCE S.A.
Leon ISEBAERT, ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS,
Patricia OOSTERLYNCK, AXA BANK EUROPE S.A.
Stéphane STIERLI, PSA FINANCE BELUX S.A.
Bart VERVENNE, ALPHA CREDIT S.A.

Les personnes dont les noms figurent en caractères gras sont membres du Bureau.

* à partir du 01.01.2018 remplacé par Mme Veerle Timmermans comme membre du Bureau.
La fonction de Vice-président doit encore être attribuée.



Les organes de l'Union



Guy SCHELLINCK,
BEOBANK S.A.



Gérald BOGAERT,
EUROPABANK S.A.



Ivan DEMUYNCK,
BPOST BANQUE S.A



Joanna VAN BLADEL,
BELFIUS BANQUE S.A.



Philippe D'HAEN,
CREDIBE S.A.



Jean Louis DE VALCK,
CRELAN S.A.



Jan DEJONGH,
KBC BANK N.V.



Maud DELBECQUE,
BNP PARIBAS FORTIS S.A.



Thierry GOSSET,
FIMASER S.A.



Ilse SPINNAEL,
ING BELGIQUE S.A.



Céline MOTTE,
COFIDIS S.A.



Christophe HAMAL,
BUY WAY PERSONAL
FINANCE S.A.



Les organes de l'Union



Leon ISEBAERT, ATRADIUS
CREDITO Y CAUCION S.A.
DE SEGUROS Y
REASEGUROS



Stéphane STIERLI,
PSA FINANCE BELUX S.A.



Veerle TIMMERMANS,
KBC BANK N.V.
(à partir du 01.01.2018)



Patricia OOSTERLYNCK,
AXA BANK EUROPE S.A.



Bart VERVENNE,
ALPHA CREDIT S.A.

7.2. Secrétariat



Ivo VAN BULCK,
Secretary General
UPC-BVK,
Director Commercial
Banking FEBELFIN
vb@febelfin.be



Camille CARLIER,
Junior Counsel
cr@febelfin.be



Christa VANHOUTTE,
Assistant
cv@febelfin.be



Frans MEEL,
Senior Counsel
fm@febelfin.be



Astrid MOENECLAHEY,
Junior Counsel
am@febelfin.be



Les organes de l'Union

7.3. Les commissions techniques

COMMISSION JURIDIQUE CREDIT A LA CONSOMMATION

Président : A. SENEAL (CRELAN)

Secrétariat : Camille Carlier

COMMISSION DES AFFAIRES FINANCIERES ET ECONOMIQUES

Président : M. J.L. DE VALCK (CRELAN)

Secrétariat : Frans Meel

COMMISSION JURIDIQUE CRÉDIT HYPOTHECAIRE

Président : M. Ph. D'HAEN (CREDIBE)

Vice-Président : M. E. CASIER (RECORD BANK)

Secrétariat : Astrid Moeneclaey

COMMISSION FINANCEMENT AUTOMOBILE

Président : M. S. STIERLI (PSA FINANCE BELUX)

Secrétariat : Frans Meel

COMMISSION INTERMEDIAIRES DE CREDIT

Président : M. J. VERLAET (ALPHA CREDIT)

Secrétariat : Frans Meel



7.4. Liste des membres au 31 décembre 2017

AG INSURANCE S.A.
ALLIANZ BENELUX S.A.
ALPHA CREDIT S.A.
ARGENTA BANQUE D'EPARGNE S.A.
ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS
AXA BANK EUROPE S.A.
BANK J. VAN BRED A & Co N.V.
BANQUE CPH S.C.R.L.
BANQUE DEGROOF PETERCAM S.A.
BANQUE NAGELMACKERS S.A.
BCC CORPORATE S.A.
BELFIUS BANQUE S.A.
BEOBANK S.A.
BINCKBANK N.V.
BMW FINANCIAL SERVICES BELGIUM N.V.
BNP PARIBAS FORTIS S.A.
BPOST BANQUE S.A.
BUY WAY PERSONAL FINANCE S.A.
CBC BANQUE S.A.
CENTRALE KREDIETVERLENING N.V.
COFIDIS S.A.
CREAFIN N.V.
CREDIBE S.A.
CREDIMO N.V.
CRELAN S.A.
DELEN PRIVATE BANK S.A.
DELTA LLOYD LIFE S.A.
DHB BANK N.V.
EB-LEASE N.V.
ELANTIS S.A.

EOS AREMAS BELGIUM S.A.
EULER HERMES EUROPE S.A.
EUROPABANK S.A.
FCE BANK plc
FEDERALE ASSURANCE S.C.
FIMASER S.A.
FONDS DU LOGEMENT DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE S.C.R.L.
FONDS DU LOGEMENT WALLON S.C.
GENERAL MOTORS ACCEPTANCE CORPORATION, CONTINENTAL ING BELGIQUE S.A.
KBC BANK N.V.
KEYTRADE BANK S.A.
L'ENTR'AIDE FINANCIERE DU TOURNAIS S.A.
MOZZENO S.A.
ONESTO KREDIETMAATSCHAPPIJ N.V.
PATRONALE LIFE S.A.
PSA FINANCE BELUX S.A.
PUILAETCO DEWAAY Private Bankers S.A.
P&V ASSURANCES S.C.
RECORD BANK S.A.
RECORD CREDIT SERVICES S.C.R.L.
SAINT-BRICE S.A.
SANTANDER CONSUMER FINANCE BENELUX B.V.
SOCIETE WALLONNE DU CREDIT SOCIAL S.A.
TELENET FINANCE S.P.R.L.
VDK SPAARBANK N.V.
VOLKSWAGEN D'IETEREN FINANCE N.V.

Entreprise associée:

HOIST KREDIT AB

Principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable



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.

10 principes de l'octroi de crédit responsable

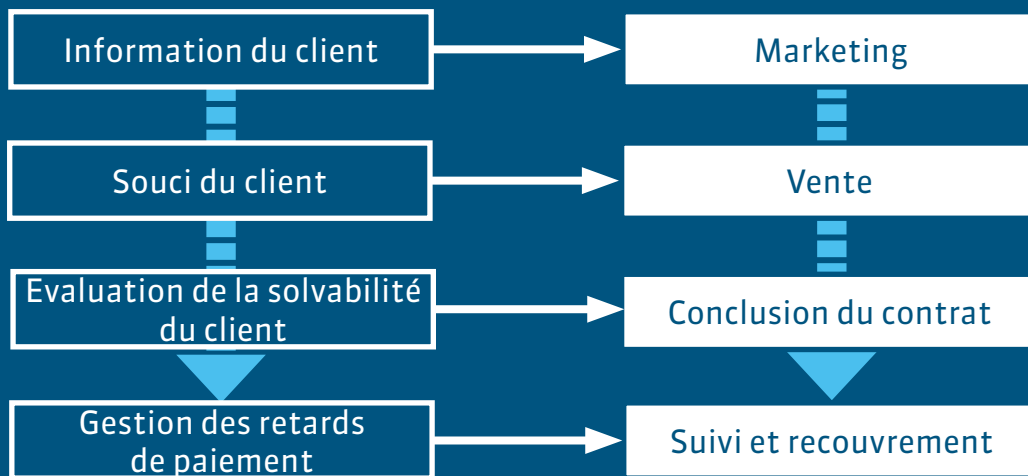
« L'octroi de crédit responsable » est une notion plus large que le simple respect de la législation relative à l'octroi de crédit aux consommateurs. Elle couvre également l'application stricte de règles de conduite destinées à protéger le client et les membres de l'UPC durant tout le cycle de vie du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

- Obligation d'informer le client
 1. transparence
 2. tarification correcte
- Obligation de se soucier du client
 3. service au client
 4. confidentialité
 5. satisfaction de la clientèle
- Obligation d'évaluer la solvabilité du client
 6. gestion du cycle de crédit
 7. collecte de données

- 8. appréciation du risque de crédit
- Obligation de prévenir et d'assurer le suivi des problèmes de paiement
- 9. prévention du risque
- 10. accompagnement de dettes

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.

Code de conduite relatif à l'octroi de crédit responsable

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

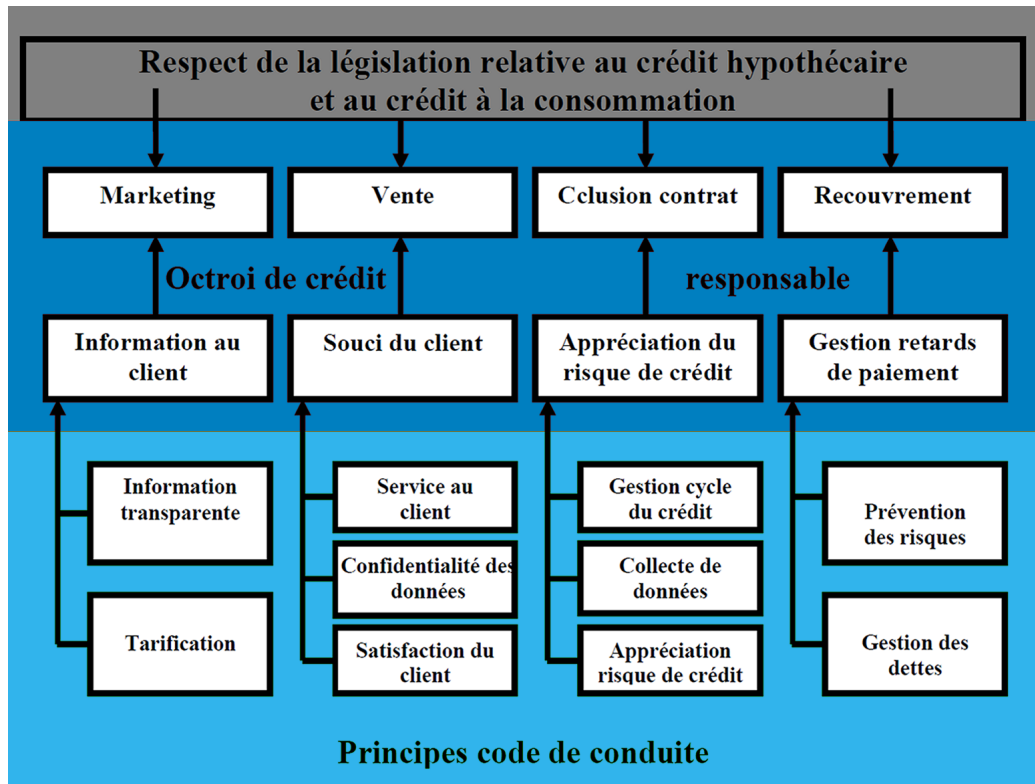
En accordant des crédits de manière responsable, Nous, les membres de L'UPC prenons les mesures nécessaires, suffisantes, pertinentes et raisonnables au sein de notre organisation afin de respecter dans le cadre de l'octroi de crédit nos obligations:

- 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.



10 principes de l'octroi de crédit responsable

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

- à fournir des informations correctes et compréhensibles sur nos produits propres et nos principaux processus orientés client (« information transparente ») et
- à 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.

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.

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 »),
- évaluer 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.

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 structurée 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.

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.



Données de contacts

Union Professionnelle du Crédit

Rue d'Arlon 82
B-1040 Bruxelles

T: +32 (0)2 507 68 11
F: +32 (0)2 507 69 92

E: upc-bvk@febelfin.be
W: www.upc-bvk.be



Editeur responsable: Ivo Van Bulck, rue d'Arlon 82 - 1040 Bruxelles



**Peur que des circonstances
imprévues ne viennent
peser trop lourd sur votre
charge financière mensuelle ?**

www.febelfin.be

Parlez-en avec votre banquier

Discutez avec votre banquier avant qu'il ne soit trop tard !

Contactez votre banquier ou surfez sur **www.febelfin.be** ou **www.upc-bvk.be**, où vous trouverez les coordonnées complètes des services concernés des différents banques/prêteurs.

Pour plus d'informations, nous vous renvoyons au code de conduite qui énumère les principes régissant la conclusion et l'octroi responsables de crédits : www.febelfin.be

Enfin, soulignons que la Région wallonne et la Région flamande proposent une assurance contre la perte de revenus. Cette assurance est soumise à certaines conditions. Vous trouverez de plus amples informations sur www.upc-bvk.be



Contactez votre banquier



accident
DIVORCE
maladie
décès du partenaire
LICENCIEMENT
fermeture d'entreprise



Peur que votre charge mensuelle ne pèse trop lourd ?

Peur que votre charge financière ne pèse trop lourd après un licenciement ou suite à des circonstances imprévues ?

Si votre entreprise ferme ses portes et que vous perdez votre emploi, ou dans d'autres circonstances imprévues (par ex. une maladie de longue durée), votre capacité financière va diminuer. Vos crédits hypothécaires et autres vont soudain peser beaucoup plus lourd sur votre budget.

C'est le moment d'agir !

Parlez-en avec votre banquier. Ensemble et dans un esprit de compréhension mutuelle, vous rechercherez une solution pour réduire votre charge financière mensuelle.

Dans le présent dépliant, vous trouverez de plus amples informations sur les mesures concrètes qui peuvent être envisagées.

Dans certains cas, comme pour le crédit à la consommation, les possibilités sont plutôt (légalement) limitées. Pour le crédit hypothécaire, elles sont plus larges.

Voici quelques-unes des mesures possibles pour le crédit hypothécaire.

Quelles sont les possibilités pour mon crédit hypothécaire ?

Report du paiement du capital

Un remboursement mensuel se compose d'une partie de capital et d'une partie d'intérêts. Pour réduire le montant mensuel, l'on peut vérifier si un report temporaire du remboursement du capital est possible.

Le report des intérêts n'est pas possible.

Prolongation de la durée de votre crédit hypothécaire

Peut-être est-il intéressant pour vous, en tant que client, de prolonger la durée de votre crédit. Le remboursement actuel du capital sera alors étalé dans le temps, ce qui réduira bien entendu votre charge mensuelle.

Remboursement (partiel) anticipé

Si vos moyens financiers vous le permettent, vous pouvez toujours envisager un remboursement (partiel) anticipé de votre crédit hypothécaire, ce qui fera baisser la charge mensuelle ou la ramènera à zéro.

Bonne gestion de votre budget et planification financière

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous proposer un accompagnement financier en vue d'une bonne gestion budgétaire.

Nous examinerons alors votre budget ensemble en tenant compte de votre nouvelle situation et des possibilités de mise au point d'une planification financière.

Nous examinerons avec vous en détail quelles possibilités pourraient être intéressantes. Les calculs nécessaires seront effectués et discutés dans le détail avec vous.

Dans ce cadre, nous vous informerons également des possibles conséquences financières et des implications légales d'une éventuelle adaptation de la charge mensuelle.

Sachez que, dans certains cas, le report de paiement est assimilé par la loi à un retard de paiement, ce qui entraîne une notification à la Banque Nationale de Belgique.