

Rapport annuel 2020



Union Professionnelle
du Crédit

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



Table des matières



1. Mot du Président du Conseil d'Administration

4



2. L'Union Professionnelle du crédit	9
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	16
2.6.1. Code de conduite comportant des principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable	16
2.6.2. Programme d'accompagnement en cas d'aléas de la vie	16
2.6.3. Code de conduite Private Lease	18

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



3. L'évolution du marché du crédit aux particuliers	19
3.1. Crédit aux particuliers	22
3.1.1. Aperçu de la situation	22
3.1.2. Evolution du marché du crédit aux particuliers ces dix dernières années	27
3.2. Crédit à la consommation	28
3.2.1. Les opérations à tempérament	28
3.2.2. Les ouvertures de crédit	31
3.3. Le crédit à la consommation : moteur de l'économie	35
3.4. Le marché du crédit hypothécaire	37
3.4.1. Evolution de l'activité de crédit	37
3.4.2. Montants moyens	41
3.4.3. Ventilation de la production selon l'affectation	44
3.4.4. Ventilation de la production selon le type de taux d'intérêt	49
3.5. COVID 19 : report de crédit à la consommation et crédit hypothécaire	53
3.6. Energy Efficient Mortgages Initiative	55



4. Les organes de l'association	58
4.1. Le Conseil d'Administration	59
4.2. Le secrétariat	61
4.3. Les commissions techniques	62
4.4. Liste des membres au 31 décembre 2020	63



1

Mot du Président
du Conseil d'Administration

Mesdames et Messieurs,

2020 aura été une année sans précédent. Je songe bien sûr en l'occurrence à la **pandémie de covid-19** qui a touché et secoué très durement notre société. Tant sur le plan humain qu'économique. Le bilan a été et reste lourd.

Des mesures sévères, mais nécessaires, telles que des lockdowns temporaires de notre économie et la fermeture à long terme du secteur événementiel et de l'horeca, ont permis au gouvernement de contenir cette pandémie. Avec le développement de vaccins et la vaccination de masse, il y a un **espoir fondé de normalisation** de notre société dans le courant 2021. Jusqu'à la mi-2021 à tout le moins, nous devons tous suivre strictement les mesures si nous voulons voir cet espoir se concrétiser.

Les décisions du gouvernement ont heureusement été accompagnées de primes (en cas de fermeture) et d'autres interventions financières qui ont permis de limiter les dommages économiques là où c'était possible. En ces temps particuliers, les **prêteurs ont également assumé leur responsabilité sociétale** en accordant des reports de remboursement à ceux qui ont été le plus durement touchés par les mesures corona. Conjointement avec le gouvernement, le secteur du crédit avait élaboré fin mars 2020, et avec effet immédiat, **deux moratoires concernant le**

remboursement des crédits : l'un pour les crédits aux entreprises, qui ne relève pas du champ d'action de l'UPC, et l'autre pour les crédits hypothécaires aux particuliers.

Le moratoire pour les crédits hypothécaires a aidé plus de 144.000 ménages, pour un montant de plus de 13 milliards d'euros, en offrant la possibilité de reporter le remboursement du capital et des intérêts pour une durée maximale de 9 mois, la prolongation décidée a posteriori comprise. Les personnes les plus touchées financièrement par les mesures corona du gouvernement ont même bénéficié d'une exonération des intérêts pour la période de report.

Après la nécessaire adaptation de la **législation sur le crédit à la consommation** et l'implémentation informatique allant de pair chez les prêteurs, il est aussi devenu possible pour les emprunteurs de crédits à la consommation, à partir du mois de mai, de demander, pour une durée de 3 mois renouvelable pour 3 mois supplémentaires, le report du remboursement de leur capital et de leurs intérêts. Plus de 8.500 emprunteurs ont fait usage de cette possibilité pour un montant total de 158 millions d'euros.

Le secteur continuera à assumer pleinement sa responsabilité en **2021**. La preuve en est, outre la prolongation du moratoire pour les crédits aux entreprises, **l'extension assurée du régime pour les crédits hypothécaires**, et probablement aussi celle pour les crédits à la consommation (la clarté sur ce point ne devrait être que faite dans le courant du mois de janvier), avec un nouveau report de paiement du capital et des intérêts jusqu'à la fin du mois de juin au plus tard. En effet, notamment du fait du lancement des campagnes de vaccination, nous pensons que la pandémie sera réduite d'ici la mi-2021 et que la vie économique et culturelle pourra reprendre pleinement.

Quelle que soit l'importance de la lutte contre la pandémie, notre société est aussi confrontée à d'autres défis majeurs tels que **la lutte contre le réchauffement climatique**. Les habitations privées sont l'un des piliers les plus importants au niveau desquelles une évolution favorable peut être réalisée grâce à des **rénovations en vue d'économiser l'énergie**. Dans ce domaine non plus, le secteur du crédit ne peut pas et ne veut pas rester sur la touche. Au contraire. Ainsi en 2021, le secteur du crédit proposera le nouveau crédit flamand à la rénovation énergétique. Au travers de ce crédit hypothécaire, couplé à un crédit hypothécaire pour l'achat d'une maison ou d'un appartement ayant de mauvaises performances énergétiques, le gouvernement flamand entend soutenir les

rénovations amenant la cote énergétique des logements concernés vers un label PEB (certificat de performance énergétique) B ou A. Les autorités flamandes soutiennent les emprunteurs par le biais du remboursement des intérêts de ce prêt spécial à la rénovation. Notre secteur est disposé à discuter et à soutenir des initiatives au niveau des deux autres régions à cette fin.

Ces actions s'inscrivent dans le cadre du plan d'action européen pour une **«Energy efficient Mortgages Initiative» (EEMI)**, auparavant connue sous le nom d'EeMAP, qui est actuellement développée par la Fédération hypothécaire européenne (FHE) avec le soutien financier de la Commission européenne. En effet, au niveau européen, des objectifs très ambitieux d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments doivent être atteints d'ici 2050, de manière à réduire les émissions de CO₂.

On peut déjà affirmer aujourd'hui avec certitude que les choix politiques qui devront être faits pour réduire drastiquement les émissions de CO₂ entraîneront alors des coûts importants pour les maisons non économes en énergie. Des études montrent que la valeur des **logements ayant une meilleure efficacité énergétique est déjà jusqu'à 10 % plus élevée aujourd'hui** que celle des habitations comparables non efficaces sur le plan énergétique. Cette différence s'accroîtra à mesure que la législation deviendra plus stricte.

En ce qui concerne l'évaluation de l'«efficacité énergétique», le **certificat de performance énergétique (PEB)** est l'instrument objectif qui permet de déterminer l'efficacité énergétique précise du logement et les investissements éventuellement nécessaires pour atteindre les objectifs énergétiques fixés. Sur cette base, le (futur) client peut alors être informé de manière optimale sur les travaux à réaliser et leur éventuel financement. Le **gouvernement flamand a déjà réglé par voie de décret l'accès des prêteurs à la base de données PEB en cas de demande de crédit**. C'est une première étape nécessaire. Les modalités de mise en œuvre sont actuellement en cours d'élaboration, ainsi que la concrétisation technique de cet accès. L'objectif est que cet accès soit possible au plus tard le 1er avril 2021 dans le cadre des demandes de crédit. Dans le courant de 2021, il sera également examiné avec les autorités de Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale dans quelle mesure des démarches concrètes peuvent être entreprises pour pouvoir également accéder aux bases de données PEB de ces régions.

D'un point de vue macro-prudentiel, la **Banque Nationale de Belgique** attache également une importance croissante à l'efficacité énergétique des logements pris en garantie par les prêteurs. Une circulaire de fin 2020 spécifiquement consacrée à la question impose aux banques et aux assureurs sous sa supervision, au départ sur une base «best effort»

mais à partir de la mi-2021 sur une base obligatoire, de collecter et de stocker les données sur l'efficacité énergétique des logements qui servent de garantie pour les crédits accordés. Dans ce contexte, il serait opportun que l'accès aux bases de données PEB soit réglementé prioritairement par voie de loi dans les différentes régions, non seulement au moment d'une demande de crédit mais aussi à **des fins prudentielles**, c'est-à-dire pour répondre aux exigences imposées par la Banque Nationale de Belgique. Pour l'instant, ce n'est pas le cas.

Ce ne sont là que quelques éléments, importants cependant, d'une liste complète de points que nous allons également développer et/ou suivre au cours de l'année à venir. Parmi les autres projets pour 2021, citons la poursuite de la numérisation du processus de crédit en collaboration avec la Fédération des notaires, la révision éventuelle de la Directive sur le crédit à la consommation (CCD), etc.

Enfin, un mot encore sur les **chiffres de croissance des crédits à la consommation et des crédits hypothécaires**. Il est clair que la pandémie a un impact négatif sur les chiffres de croissance de l'octroi de crédit. Ainsi, au cours du premier semestre 2020, la production de **crédits à la consommation** a chuté de 15 % par rapport au premier semestre 2019. Les chiffres globaux pour 2020 sont encore attendus.



MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au plan des **crédits hypothécaires**, la pandémie et le lockdown allant de pair ont bien entendu aussi eu un impact négatif sur la production. Néanmoins, 2020 restera dans l'histoire comme l'une des meilleures années de tous les temps. Celle-ci fait suite à l'exceptionnelle année 2019, où une ruée avait été provoquée à l'automne par l'annonce de la suppression du woonbonus (prime au logement) flamand à partir du début 2020. Les taux d'intérêt exceptionnellement bas étaient eux-mêmes à l'origine de ces chiffres. Cette évolution devrait se poursuivre en 2021.

Au cours de l'année écoulée, notre fédération professionnelle a une nouvelle fois pu jouer son rôle,

tant dans le domaine du crédit à la consommation que dans celui du crédit hypothécaire. En tant que défenseuse des intérêts du secteur du crédit, notre association s'efforce **constamment de trouver un équilibre entre les intérêts économiques et sociétaux, avec l'objectif essentiel et ultime d'un octroi de crédit sain et responsable par des intermédiaires de crédit et des prêteurs professionnels**. Elle est et reste ainsi le partenaire crédible et fiable des autorités et des parties prenantes.

Je suis donc fier, en tant que Président, de pouvoir vous présenter le rapport annuel de notre association.

Guy Schellinck,
Président du Conseil d'Administration



2

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 1er 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 53 membres de l'UPC (au 31 décembre 2020) 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 agréées en vue de consentir des crédits à la consommation;
- des entreprises émettrices de cartes accréditatives et de cartes de crédit.

Deux entreprises font également partie de l'UPC en tant que membre associé, à savoir EOS Aremas et Hoist Kredit ab.



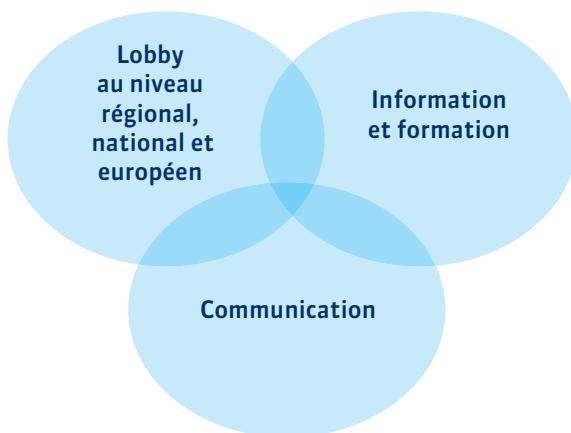
L'UNION PROFESSIONNELLE DU CRÉDIT

2.4. L'évolution du membership

A mis un terme à son affiliation : EB-LEASE S.A. ayant fusionné avec EUROPABANK 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.

QUELLES FORMATIONS ?

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

COMMENT ?

Flashes UPC
Site internet
Commissions techniques
Journées d'étude & Workshops



L'UNION PROFESSIONNELLE DU CRÉDIT

QUELLES FORMATIONS ?

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 2020, 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, dans le cadre de la crise du coronavirus la prolongation des conditions de crédit, le report de paiement des crédits hypothécaires et des crédits à la consommation, les implications au niveau de la CCP, l'arrêté royal portant prolongement de certains délais relatifs aux connaissances professionnelles des intermédiaires du secteur financier et des assurances, 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 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.



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, 6 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, la Commission Financement Automobile et la Commission Sustainable Loans. En outre, de nombreux groupes de travail ad hoc sont actifs, en fonction de l'actualité.

Journées d'étude

La journée d'étude annuelle n'a pu avoir lieu en 2020.



L'UNION PROFESSIONNELLE DU CRÉDIT

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 de la **Commission consultative spéciale Consommation du Conseil Central de l'Economie, 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 **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.**

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

Les Représentations:

Eurofinas

European Mortgage Federation

European Banking Federation

EBIC working groups

Febelfin Academy

ASBL Accesso (Caisse de compensation)

Fonds de Traitement du Surendettement

Centrale des Crédits aux Particuliers

Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Collège de médiation Ombudsfin

Commission consultative spéciale Consommation du Conseil Central de l'Economie

Commission des Assurances

Groupes de travail ad hoc



L'UNION PROFESSIONNELLE DU CRÉDIT

Stakeholders:

Professions connexes

- Fédération du Notariat
- Chambre nationale des huissiers de justice
- ...

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
- ...

Organisations de consommateurs

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.

Site internet

Communiqués de presse

Conférences de presse

Commentaires
(radio, TV, Journaux)



L'UNION PROFESSIONNELLE DU CRÉDIT

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 et, 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 l'Usine Ford à Genk (octobre 2012) et 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 est la concrétisation de la déclaration d'intention formulée par Febelfin visant à contribuer à alléger, autant que possible, l'impact négatif éventuel pour les travailleurs concernés.



L'UNION PROFESSIONNELLE DU CRÉDIT

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

2.6.3. Code de conduite Private Lease

L'UPC et Renta ont élaboré un code de conduite Private Lease (<https://www.upc-bvk.be/fr/upc-bvk/codes-of-conduct>). Ces deux organisations professionnelles ont ensemble pris cette initiative parce qu'il n'existait pas de règle officielle lorsque un consommateur louait une voiture à long terme. On estime que 15.000 belges ont choisi de louer une voiture à titre privé. Depuis le 1er octobre 2019, ils reçoivent des informations

plus claires de la part de la société de leasing. L'une de ces règles de base concerne la communication du montant mensuel fixe qu'il faut payer pour louer une voiture. Une autre règle de base se focalise sur la définition du concept private lease. Lorsque vous louez un véhicule, vous savez désormais que certains éléments sont au minimum compris dans le montant mensuel. Le résultat ? Il devient plus facile de comparer les offres des différentes sociétés de leasing.

Veillez à ce que les pièces de votre puzzle financier s'emboîtent bien

même dans des circonstances imprévues





3

L'évolution
du marché du crédit
aux particuliers





L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Aperçu des données statistiques en un clin d'œil



54
membres

- **95 %** du marché du crédit à la consommation
- **90 %** du marché du crédit hypothécaire

Retail Credit en Belgique (données septembre 2020)

- Encours de **10,7** millions contrats aux particuliers
- **±66 %** de la population majeure compte au moins un crédit à la consommation ou hypothécaire



membre de



250 membres
55.700 emplois directs

5
associations constitutives



Crédit à la consommation (données juin 2020)

- Opérations à tempérament : Encours de **21,7** milliards EUR
- Ouvertures de crédit : Encours de **5,1** milliards EUR

Nouveaux crédits à la consommation selon l'affectation (1^{ère} moitié 2020)

	83.100	(véhicules neufs)
	49.000	(véhicules d'occasion)
	31.150	(immo (= surtout rénovation))
	15.000	(Investissements visant des économies d'énergie)
	100.000	(autres achats (électroménager, meubles, ...))
	70.000	(prêts à tempérament sans buts spécifiques)
Total	348.250	

Crédit hypothécaire (données septembre 2020)

- Encours : **241,53** milliards EUR

Nouveaux crédits hypothécaires selon l'affectation (jusqu'à septembre 2020)

	nombre	montant (x 1.000.000 EUR)
	79.942	13.931 (achat)
	19.156	3.639 (construction)
	40.480	2.282 (rénovation)
	7.345	1.467 (achat + rénovation)
	12.397	873 (autre but immobilier)
	25.767	3.341 (refinancements externes)
Total	185.087	25.533
Total (hors refinancements)	159.320	22.191



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Aperçu des données macroéconomiques en un clin d'œil

Indice de la production industrielle – construction de bâtiments & promotion immobilière

09/2019 → 09/2020
112,6 → 114,3

referentiejaar: 2015=100

Emploi total
2019 > 2020
-1,4%

Indice de la production industrielle – biens de consommation

09/2019 → 09/2020
149 → 138,9

période de base : 2015=100

HIPC
2019 > 2020
+0,3%

Indicateurs économiques pour la Belgique au 12/2020

BBP
2019 > 2020
-9%

(prévisions NBB)



Taux de chômage harmonisé

2019 → 2020
5,4% → 7,3%

Dettes publiques consolidées en % du PIB

2019 → 2020
98,1% → 118,1%



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

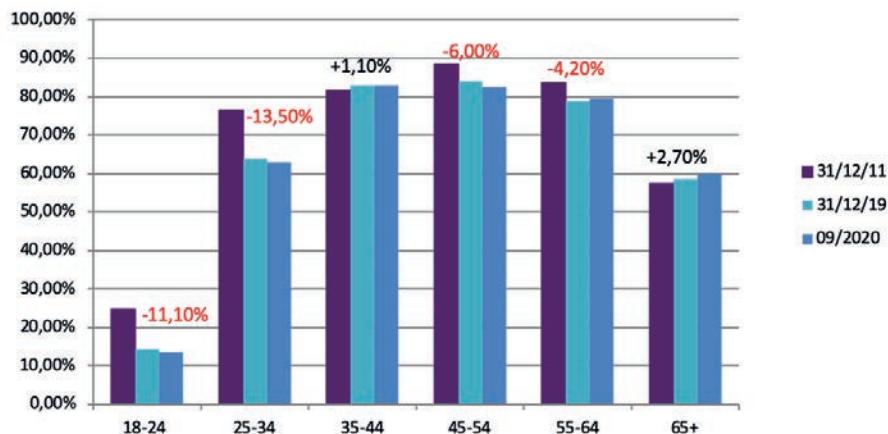
3.1. Crédit aux particuliers

3.1.1. Aperçu de la situation

Fin septembre 2020, on dénombrait dans notre pays un encours d'environ **10,7 millions de contrats de crédit aux particuliers**, crédits à la consommation et crédits hypothécaires confondus, selon la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique, soit une baisse de 0,84 % par rapport à fin 2019. Environ **66,5 % de la population majeure compte au moins un crédit à la consommation ou hypothécaire**.

Il s'agit d'une diminution d'environ 0,1 % par rapport à l'année dernière mais la baisse se chiffre tout de même à 4,5 % 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).

Pourcentage de la population avec au moins 1 crédit
Evolution 2011 - septembre 2020



Source : BNB



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

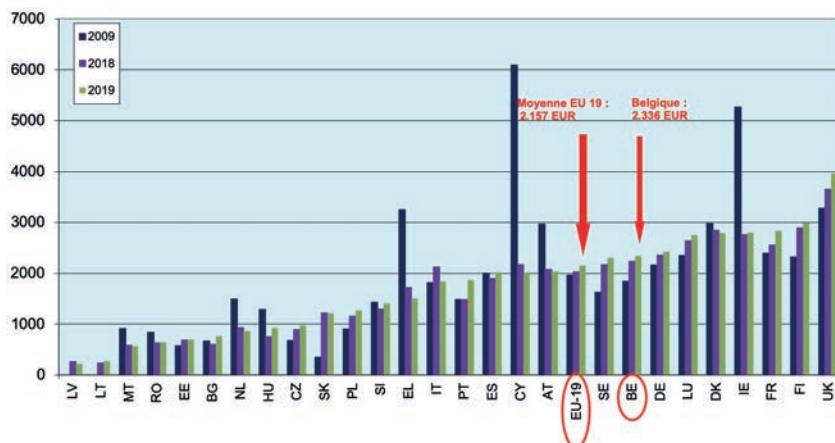
Dans les groupes d'âge des 35-44 ans et des 45-54 ans, environ 83 % possèdent un crédit. Toutes les catégories d'âge, à l'exception des 55-64 ans et 65+, affichent une diminution par rapport à la fin de l'année précédente. Avec une diminution de 1,6%, le recul est le plus marqué dans la catégorie d'âge des 45-54 ans. Par rapport à fin 2011 également, les chiffres sont en baisse, à l'exception des catégories d'âge de 35 à 44 ans et des plus de 65 ans. De plus, seuls 13,5 % des consommateurs âgés entre 18 et 24 ans possèdent l'une ou l'autre forme de crédit, un chiffre qui a jusqu'à présent constamment diminué depuis 2011 (il était encore de 24,6 % en 2011). Une tendance en forte baisse (-13,5 % depuis 2011) apparaît également dans la catégorie d'âge 25-34 ans.

Presque 33% de la population majeure a au moins un crédit hypothécaire. Ce pourcentage est resté relativement stable ces dernières années. 56,5 % de la popula-

tion majeure compte au minimum un crédit à la consommation, une tendance en diminution depuis plusieurs années (ce chiffre était encore de 62,2 % en 2013).

En 2009, le montant du crédit à la consommation par personne pour l'ensemble de la population belge s'élevait à 1.839 EUR. Depuis 2014, une hausse constante s'observe au niveau européen en ce qui concerne les montants prêtés par habitant sous forme de crédit à la consommation. Bien qu'en 2018, pour la première fois depuis longtemps, une légère diminution de 1,3% du montant du crédit à la consommation par habitant a été observée pour atteindre 2.238 EUR. En 2019, ledit montant s'élève à 2.336 EUR soit une augmentation de 4,4% par rapport à l'année précédente et de 27 % par rapport à 2009. La Belgique se place au-delà de la moyenne de l'UE-19, qui enregistre un montant de à 2.157 EUR en 2019.

Crédit à la consommation par habitant



Source : European Credit Research Institute (ECRI)



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

L'évolution de l'encours de crédits à la consommation exprimé en pourcentage du PIB annuel aux prix du marché en Belgique présente elle aussi une tendance similaire d'augmentation : depuis 2009 (5,67 %), une augmentation s'observait jusqu'à 5,86 % en 2017.

Bien qu'une diminution à 5,67% ait été observée en 2018, une nouvelle augmentation à 5,81% est constatée en 2019. La Belgique reste ainsi toujours sous la moyenne européenne de 6,17 %.

Encours en crédit à la consommation en pourcentage du PIB annuel des pays de l'UE (2009-2019)



Source : European Credit Research Institute (ECRI)

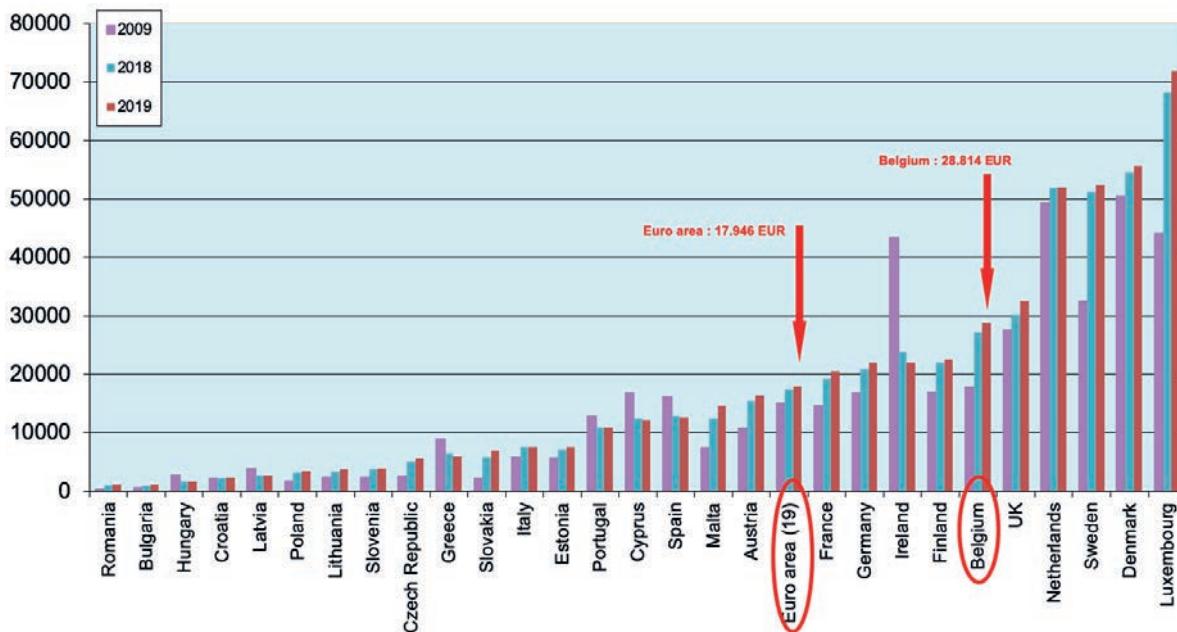


L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Avec 28.814 EUR, le montant du crédit hypothécaire par habitant majeur augmente et est en 2019 largement supérieur à la moyenne de l'UE-19 (17.946 EUR) et de l'UE-27 (16.165EUR).

On constate également, lorsque l'on examine le crédit hypothécaire exprimé en pourcentage du PIB (55,70% en 2019), que la Belgique se trouve au-dessus de la moyenne de l'UE-19¹ (44,2 %).

Crédit hypothécaire par habitant majeur



Source : European Mortgage Federation (EMF)

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

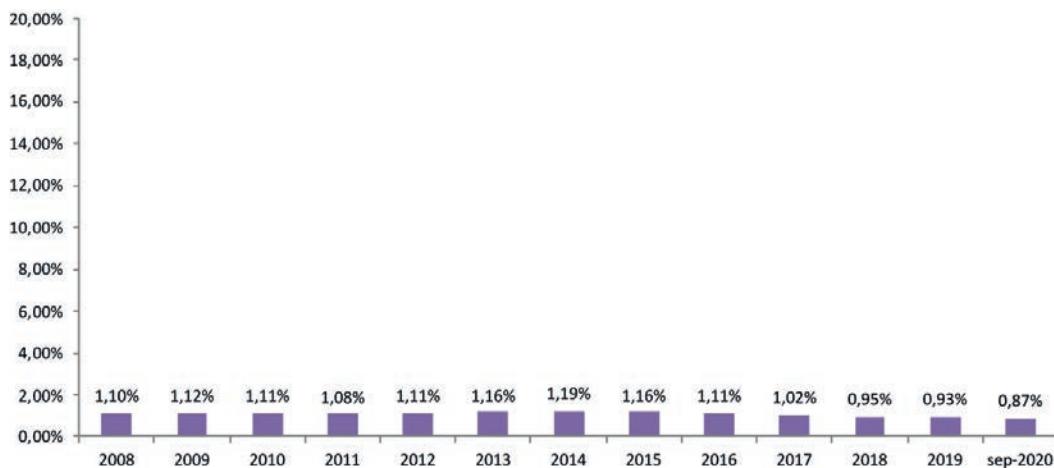


L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

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 aux crédits hypothécaires a connu une baisse depuis la crise financière et économique de 2008 et n'atteint actuellement pas plus de 0,87%.

Ratio du nombre de défauts de paiement non régularisés dans le domaine du crédit hypothécaire par rapport au nombre total de contrats en cours.



Source : Centrale des Crédits aux Particuliers

En outre, le rapport statistique de la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique montre que les crédits ayant présenté des

retards de paiement ces dernières années sont régularisés plus rapidement qu'au plus fort de la crise.



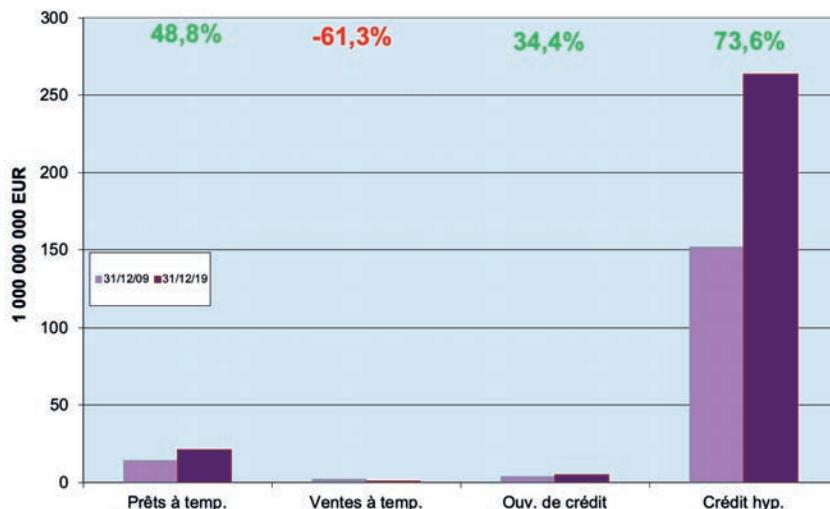
L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

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

Exprimé en euro, le portefeuille en crédits hypothécaires (263,4 milliards fin 2019 selon les estimations) est plus de neuf fois supérieur au portefeuille en crédits à la consommation (26,8 milliards). À noter

également qu'en montant, la croissance du crédit hypothécaire (+73,6% sur 10 ans) est 2 fois plus élevée que celle du crédit à la consommation (+36 % sur 10 ans). La raison peut notamment être trouvée dans les taux des crédits hypothécaires en forte diminution depuis plus de dix ans (voir point 3.4.4). L'inflation sur la même période s'est élevée à environ 20 %.

Évolution du portefeuille en crédits aux particuliers (montant) ces dix dernières années



Source : BNB, FSMA, SPF Économie (100 % du marché)



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

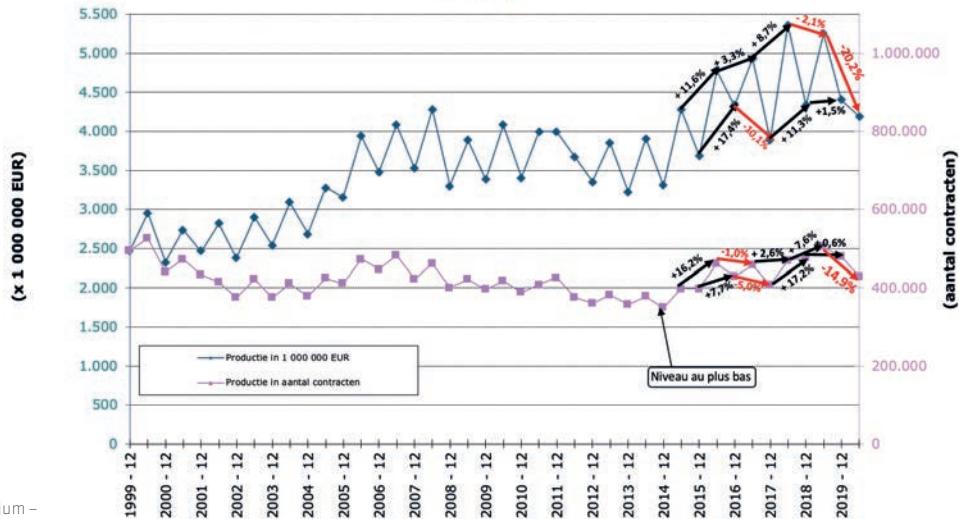
3.2. Crédit à la consommation

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 2ème 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. Une deuxième exception se présente au premier semestre de 2020, dû à la crise du coronavirus. Nous y reviendrons plus tard.

Production des opérations à tempérament



Source :
Statistics Belgium –
SPF Économie



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

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.

Après avoir connu au 2ème semestre de 2011 une augmentation exceptionnelle étant intégralement imputable aux crédits verts assortis d'une bonification d'intérêt prise en charge par l'État, le nombre de crédits octroyés a connu une baisse pendant plusieurs semestres. Au cours du **premier semestre 2012**, le nombre de crédits octroyés a connu une baisse de plus de 8 % par rapport au premier semestre 2011. **Le nombre de crédits à tempérament octroyés n'avait jamais été aussi bas au cours du premier semestre de l'année !**

Bien que le **montant** global des crédits octroyés a évolué positivement à partir du premier semestre de 2014, le **nombre de crédits à tempérament octroyés occupait fin 2014 son plus bas niveau depuis 1996, l'année où le recueil des chiffres a débuté**. Le marché s'est rétabli à partir de 2015, avec notamment une augmentation substantielle du nombre de crédits à tempérament octroyés, principalement sous l'impulsion des crédits à la rénovation et des crédits automobiles.

Au premier semestre 2019 (estimation), bien que le nombre de contrats de crédit ait augmenté de 7,6 %, le montant correspondant a connu une baisse de 2,1 %. Au deuxième semestre de 2019, il y a eu une augmentation légère de 0,58 % en nombre de contrats de crédit et de 1,54 % en montant correspondant par rapport au deuxième semestre de 2018.

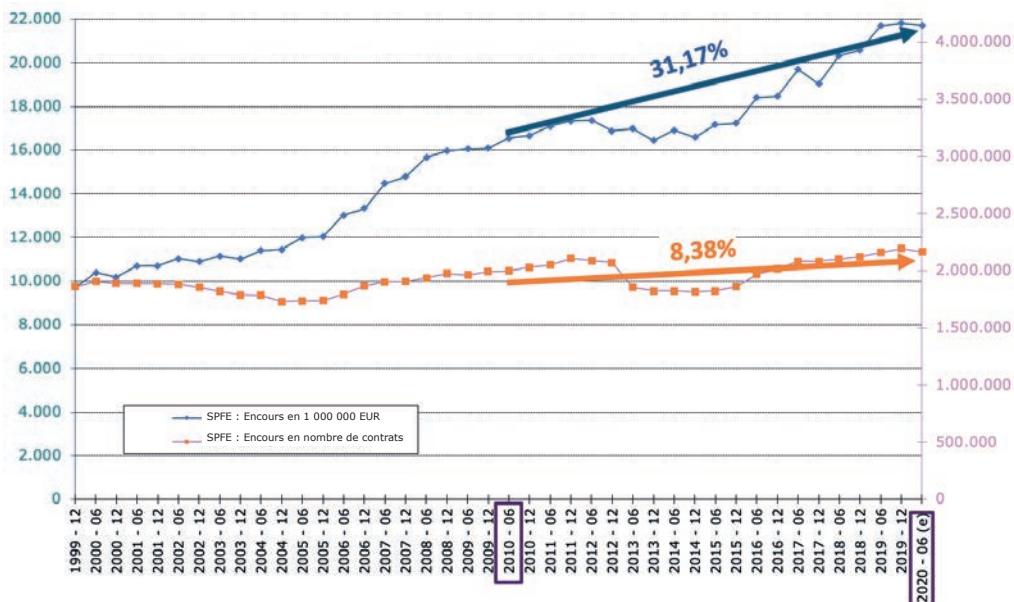
Le premier semestre 2020 (estimation), ne suit pas les tendances habituellement observées, le nombre de contrats de crédits diminue de **14,86%** comparativement à la même période de l'année précédente et le montant correspondant a enregistré une diminution de 20,21% par rapport au premier trimestre 2019. **Ces diminutions importantes encore jamais enregistrées par rapport au semestre précédent peuvent être expliquées par l'impact de la pandémie du Covid-19.** En effet, suite à cette crise sanitaire, de nombreuses mesures gouvernementales ont été prises dans l'objectif de réduire la propagation du virus. En effet, dès le milieu du mois de mars un lockdown a été mis en place : la fermeture des banques avec l'accès restreint aux opérations urgentes, fermetures des commerces (sauf l'alimentaire), fermeture de certaines entreprises, télétravail, ... C'est à partir du mois de mai qu'un déconfinement phasé a débuté.

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 31,17 % ces dix dernières années, ce qui correspond à environ 13 % hors inflation. En revanche, le nombre de contrats a connu une croissance d'un peu plus de 8,38 % 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. En guise de comparaison, l'année précédente, l'évolution de l'encours des opérations à tempérament sur 10 ans était de +34,9% et de +9,8% pour l'évolution de nombre de contrat. La perte de vitesse de l'évolution peut également trouver son origine dans les conséquences de la pandémie précitée.



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Encours des opérations à tempérament



Source : Statistics Belgium – SPF Économie



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

3.2.2. Les ouvertures de crédit

Situation concernant l'ensemble des crédits à la consommation

Le Code de droit économique (CDE) définit l'ouverture de crédit comme tout contrat de crédit, quelle que soit sa qualification ou sa forme, aux termes duquel un pouvoir d'achat, une somme d'argent ou tout autre moyen de paiement est mis à la disposition du consommateur, qui peut l'utiliser en faisant un ou plusieurs prélèvements de crédit notamment à l'aide d'un instrument de paiement ou d'une autre manière, et qui s'engage à rembourser selon les conditions convenues. La notion couvre dès lors tant le crédit revolving que les facilités de découvert.

Comme les années précédentes, environ 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 62% 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 début 2011.

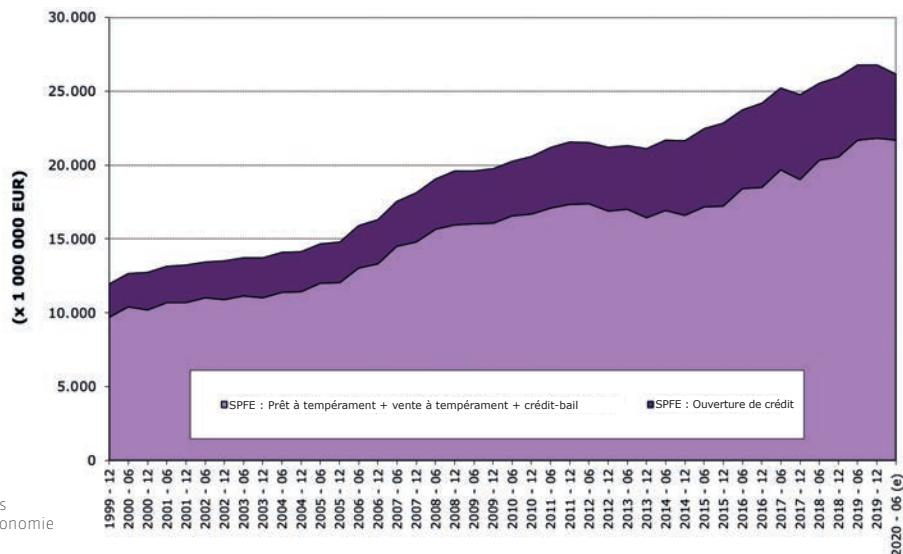
Toutefois, si nous examinons les montants repris, nous constatons que les ouvertures de crédit représentent moins d'un cinquième du montant total de l'encours des crédits à la consommation. Ce décalage peut s'expliquer par le fait que les montants repris dans le cadre des ouvertures de crédit, en particulier 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.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, 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 par rapport au semestre correspondant de l'année précédente. Cette hausse s'est également poursuivie durant les semestres suivants et s'est élevée, au cours du second semestre à 3,2 % par rapport au second semestre 2018. L'évolution de la tendance s'est inversée lors du premier semestre 2020 (chiffres extrapolés sur la base de l'encours des membres de l'UPC), avec une diminution de 2,4% par rapport au premier semestre 2019.



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Encours du crédit à la consommation en montants



Source : Statistics Belgium – SPF Économie

La diminution est principalement imputable à la pandémie du Covid-19. L'encours en ouverture de crédit a diminué de 10% durant cette période et l'encours des opérations à tempérament a également enregistré une diminution mais moins importante, de l'ordre de 0,5%.

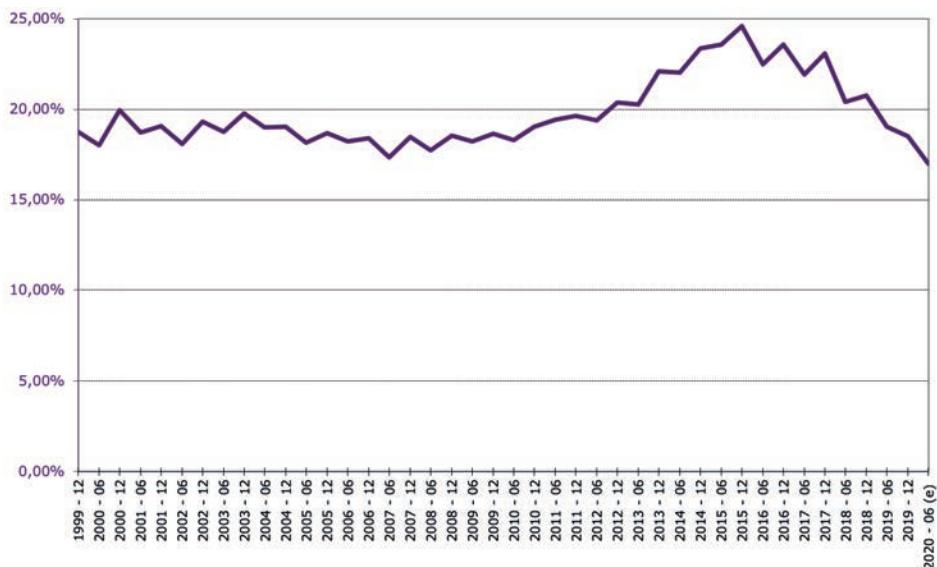
Le nombre de contrats de crédit en cours connaît depuis 2012 une évolution changeante, mais plutôt à la baisse. Par rapport à la fin 2011, le nombre de contrats de crédit a baissé de 15,5%, à la suite principalement d'une baisse du nombre d'ouvertures de crédit en cours (environ -21%). Le nombre d'opérations à tempérament en cours a augmenté au cours de la même période d'un peu plus de 2,5%.

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. Une hausse s'observe par la suite, mais un retournement s'est matérialisé à partir de 2016. Au cours du premier semestre de 2020, la part des ouvertures de crédit dans le total de l'encours des crédits à la consommation s'élève à 17% selon les estimations, une proportion n'ayant jamais été aussi basse.



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

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



Source : Statistics Belgium – SPF Économie

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 2020. Durant cette période, le nombre d'ouvertures de crédit a même baissé d'environ 18,2 %, tandis que les montants prélevés ont augmenté de 7,8 % dans le même temps.

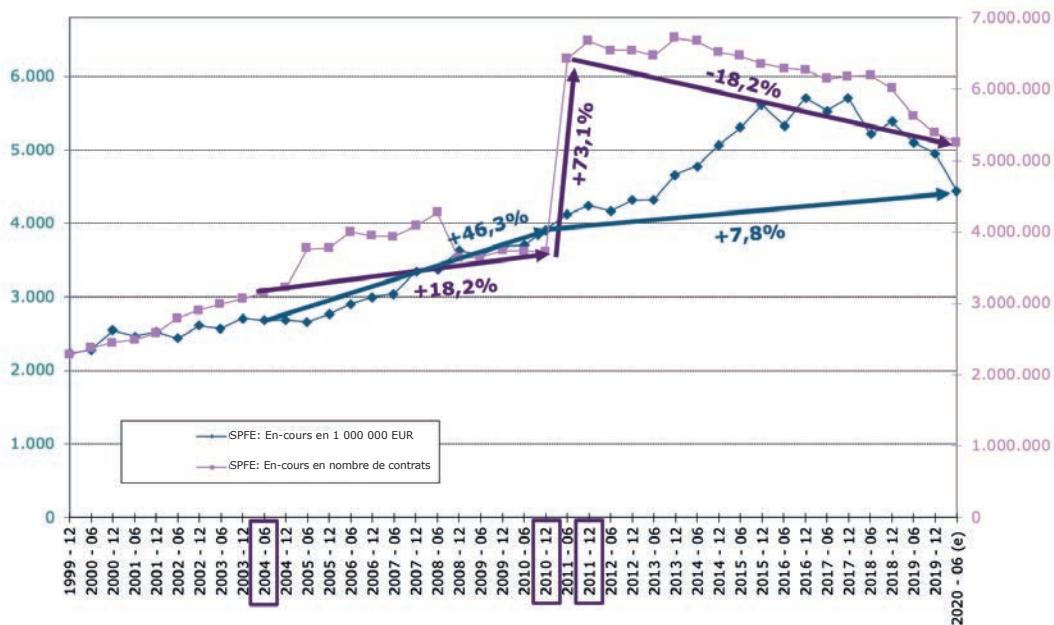


L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

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'ouver-

tures 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.

Encours des ouvertures de crédit



Source : Statistics Belgium – SPF Économie

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 2018 (-9 %), 2019 (-5%), 2020 (-10%).



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. Les chiffres pour 2020 ne sont pas encore connus au moment de la rédaction de ce rapport annuel.

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
Source : Calculs UPC sur la base de Statistics Belgium – SPF Économie et BNB (inflation)

	A - opérations à tempérament		B - ouvertures de crédit		A+B - crédit à la consommation		p.m. inflation
	encours	production	encours	production	encours	production	
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%
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%
2017	19 038 +3,1%	8 830 -3,0%	5 713 +0,1%	2 291 -18,4%	24 751 +2,4%		2,13%
2018	20 555 +8,0%	9 698 +9,8%	5 387 -5,7%	1 842 -19,6%	25 943 +4,8%		2,34%
2019	21 813 +6,1%	9 652 -0,5%	4 958 -8,0%	1 714 -7,0%	26 771 +3,2%		0,76%



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'ajouter 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 2019 environ 26,8 milliards d'euros, un montant important tant pour l'économie belge que pour les particuliers dont les projets peuvent ainsi se réaliser.

En soutenant 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 responsable.

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 du tableau ci-dessous illustrant les types de produits achetés durant le premier semestre de chaque année par le biais des crédits à tempérament. Ce nombre a manifestement connu une tendance à la hausse depuis de nombreuses années et s'est stabilisé en 2019. Néanmoins, le premier semestre 2020 enregistre une diminution pour chacune des affectations hormis pour les opérations à tempérament à but immobilier (rénovations) qui connaissent une augmentation de près de 60% par rapport à la même période de l'année précédente. A titre indicatif, ce sont les crédits relatifs à l'acquisition d'une voiture neuve qui affichent la plus importante diminution par rapport au même semestre de l'année précédente (-30%), ainsi que les crédits « pour autres buts » (-30%). Ces diminutions proviennent essentiellement des conséquences de la pandémie du Covid-19.

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

	1 ^{ère} moitié 2020	1 ^{ère} moitié 2019	1 ^{ère} moitié 2018	1 ^{ère} moitié 2017	1 ^{ère} moitié 2016	1 ^{ère} moitié 2015	1 ^{ère} moitié 2014
	83.100	119.000	132.000	119.000	116.000	108.000	107.000
	49.000	60.500	60.000	56.000	55.000	52.500	49.500
	31.150	19.500	19.500	22.000	22.500	19.000	16.000
	15.000	16.000	10.000	8.500	7.000	7.000	7.000
	100.000	109.000	114.000	116.000	107.000	70.000	79.500
Autres	70.000	99.500	97.000	90.500	86.500	84.000	77.000
Total	348.250	423.500	432.500	412.000	394.000	340.500	336.000

Source : statistiques UPC (± 95 % du marché)



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

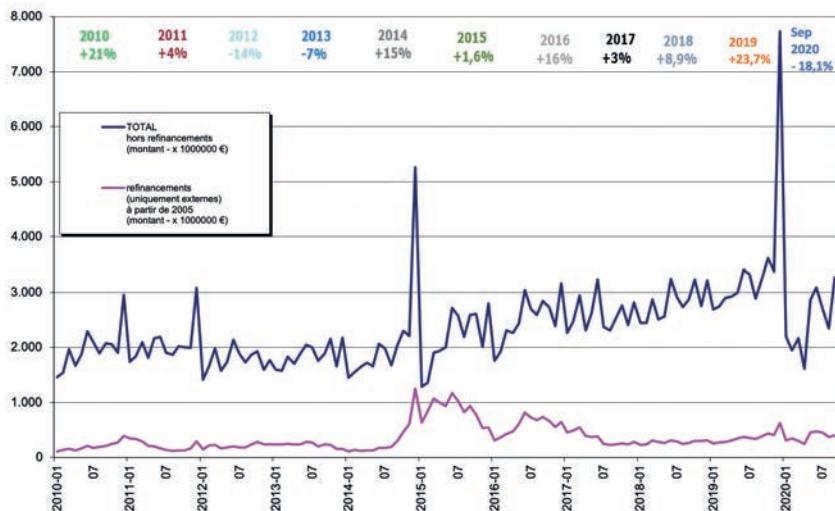
3.4. Le marché du crédit hypothécaire

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** 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, l'importance de ces refinancements a baissé pour ne plus représenter que 10 % des transactions en 2008. 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). Ensuite, 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

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



Source :
UPC (90 % du marché)



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

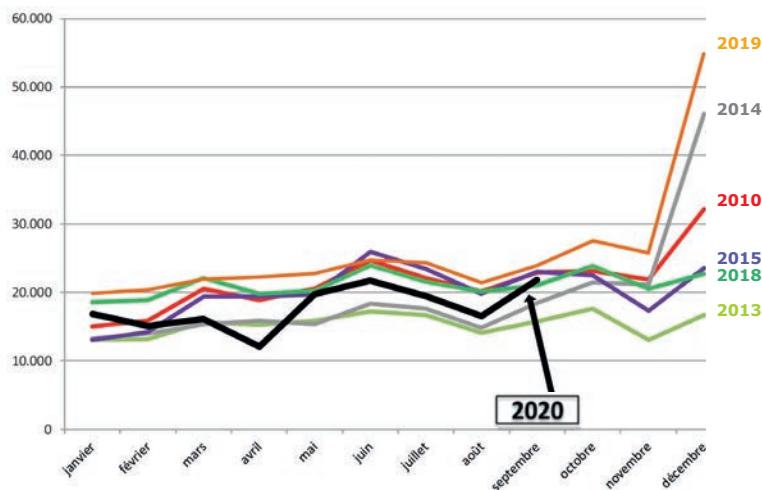
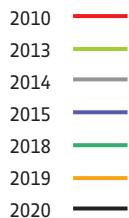
de refinancements est retombé à un peu moins de 20 % des transactions en 2018. Le nombre de refinancement est reparti à la hausse en 2019 pour atteindre 30% des transactions. Cette ascension s'est poursuivie durant les 9 premiers mois de l'année 2020 où deux opérations sur cinq sont un refinancement, pour un montant total de presque 11 milliards d'euros.

Après la crise financière et économique de 2008, une croissance à deux chiffres par rapport à 2009 pouvait être enregistrée en 2010. 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 incitatifs fiscaux en faveur des investissements visant à économiser de l'énergie.

Avec, effectivement, une forte rechute en 2012 à la clé, ainsi qu'en 2013 (baisse du montant 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.

Toutefois, la production de crédits a repris sa 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 1er 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-dessous.

Production hors refinancements (en nombre de contrats)



Source : UPC (90 % du marché)



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. Depuis le 1er janvier 2016, la TVA réduite de 6 % (au lieu de 21 %) ne s'applique en effet plus qu'aux rénovations effectuées sur des logements de plus de 10 ans.

L'octroi de crédits a ainsi atteint en 2015 le niveau le plus élevé de ces dernières années, surtout aux deuxième et troisième trimestres. Les taux très bas des crédits hypothécaires ont prolongé cette tendance positive dans les années suivantes, avec à chaque fois un nouveau record au niveau des crédits octroyés. Le marché a ensuite connu un petit répit au deuxième semestre 2017, encore palpable durant les six premiers mois de 2018, causé entre autres par la baisse annoncée des droits d'enregistrement en Région flamande à partir de juin 2018. Un mouvement de rattrapage s'est ensuite enclenché au troisième trimestre de l'année précitée. Sur base des résultats des trois premiers trimestres de 2019 ainsi que du pic exceptionnel de fin d'années (+ 60% en montant et en nombre de crédits hypothécaires) suite à la suppression du bonus logement en Région flamande à partir du 01.01.2020, l'année 2019 se termine en année record absolu en montant et en nombre de

Évolution de la production (hors refinancements) par rapport au trimestre correspondant de l'année précédente

Trimestre	Evolution en nombre de contrats	Evolution en montants octroyés
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%
Q 4 2017	-9,73%	-3,46%
Q 1 2018	-4,09%	+1,03%
Q 2 2018	-1,28%	+1,79%
Q 3 2018	+13,09%	+18,23%
Q 4 2018	+10,19%	+15,22%
Q 1 2019	+4,29%	+7,27%
Q 2 2019	+9,23%	+12,20%
Q 3 2019	+11,08%	+10,68%
Q 4 2019	+61,11%	+60,00%
Q 1 2020	-22,46%	-24,18%
Q 2 2020	-23,39%	-19,01%
Q 3 2020	-16,90%	-11,77%

Source : UPC (90 % du marché)

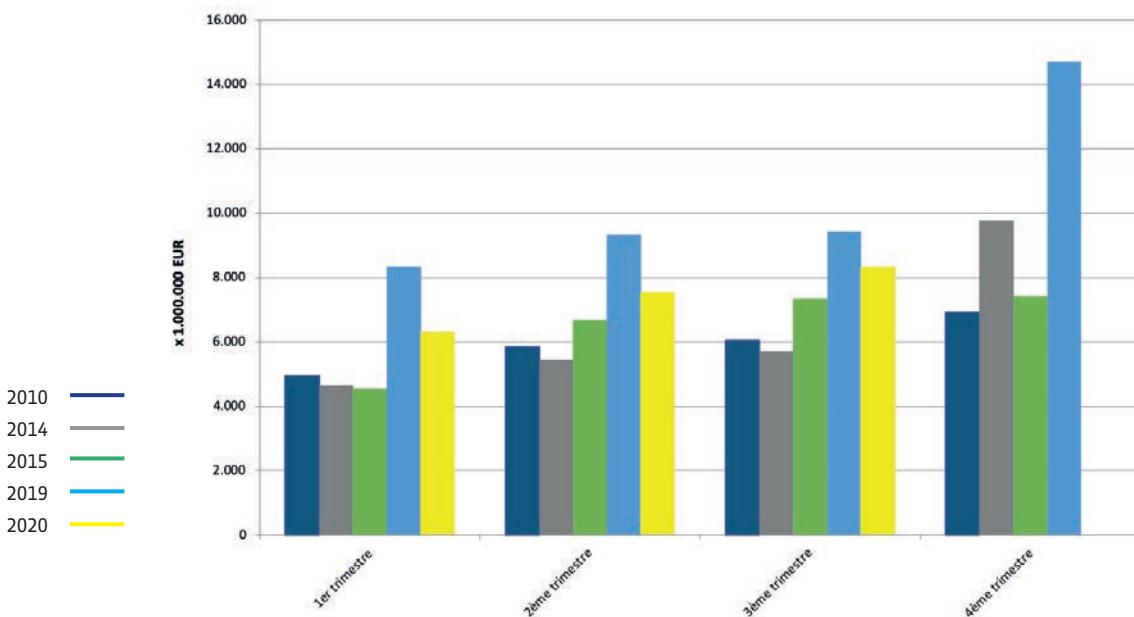


L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

crédits hypothécaires octroyés. Une croissance de 23,7% des montants hors refinancement par rapport à l'année 2018 a été enregistrée. Comme pour l'année 2015 marquée par la baisse du bonus logement, la suppression de cet incitant fiscal a mené à un recul net de la production lors du premier trimestre 2020, puisque tous les contrats avaient été réalisés de manière anticipée durant les dernières semaines de

2019. Néanmoins, cette diminution en nombre et en montant s'est poursuivie lors des trimestres suivants et plus particulièrement lors du lockdown instauré durant les mois de mars et avril suite à la pandémie du Covid-19. Plus précisément, il s'agit d'un creux exceptionnel de la production de 12.000 crédits en avril 2020 qui n'avait jamais été atteint, même lors de la crise financière 2008.

Production hors refinancements (en montant)



Source : UPC
(90 % du marché)



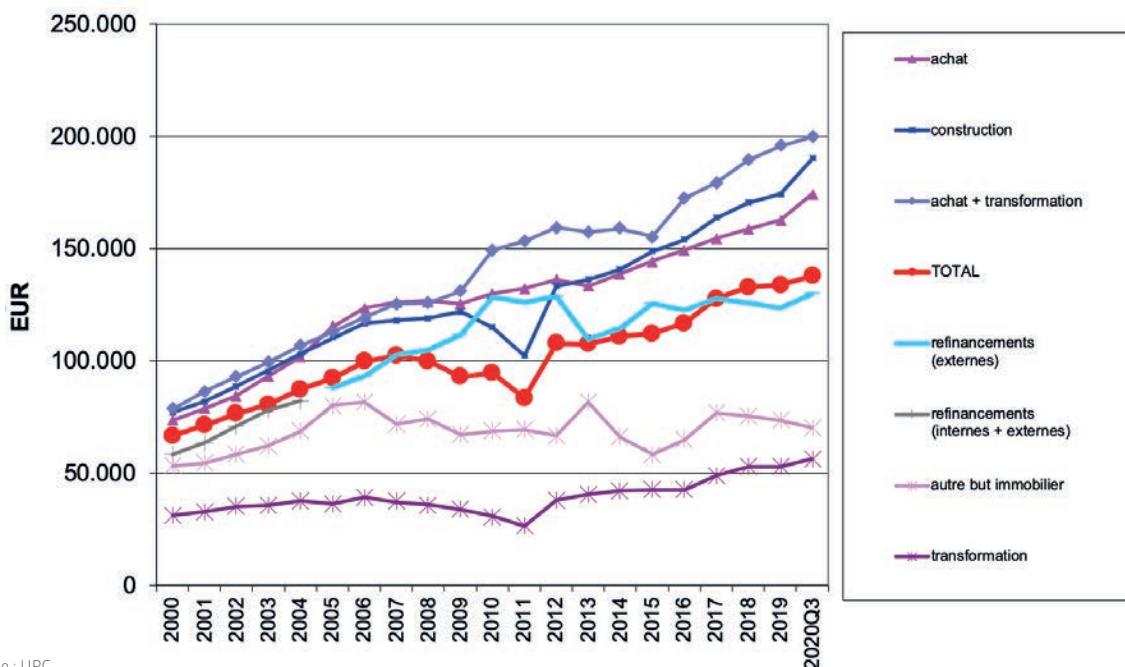
L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

3.4.2. 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-dessous), 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 EUR, le montant moyen des crédits pour l'achat d'un logement a repris son ascension à partir de 2010 pour passer progressivement à environ 179.000 EUR au troisième trimestre de 2020.

Montant moyen des crédits hypothécaires octroyés



Source : UPC

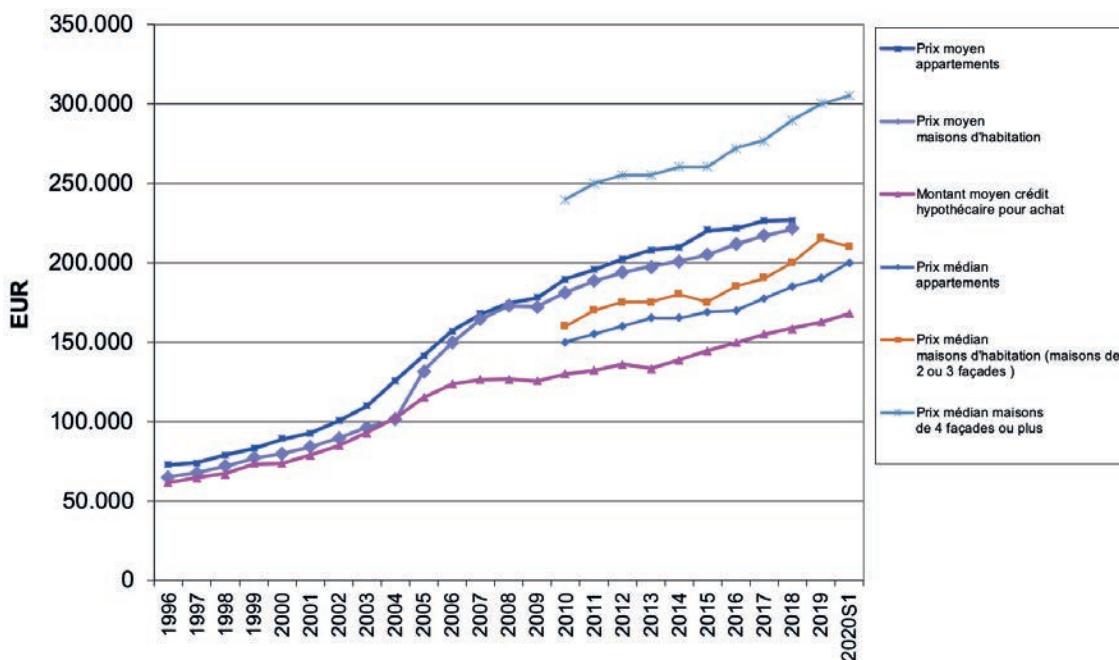


L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

A partir du troisième trimestre de 2018, le SPF Économie a adapté l'information relative aux (prix de) ventes d'habitations. Dorénavant, seul le montant médian de la vente sera mentionné. En outre, les catégories ont changé : maisons de 2 ou 3 façades, maisons de

4 façades et appartements. Le montant de crédit mentionné restera toutefois le montant moyen, étant donné que l'UPC ne dispose pas du montant médian des crédits pour l'achat d'une habitation.

Marché immobilier et crédit hypothécaire : montants moyens



Source : UPC (crédit) et SPF Économie (marché immobilier)



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

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 197.000 EUR.

Par contre, le montant moyen des crédits d'achat de logements combinés à une rénovation s'est longtemps stabilisé aux environs de 195.000 EUR, mais a récemment fortement augmenté pour atteindre environ 209.000 EUR.

Montants moyens des crédits hypothécaires octroyés, ventilés selon l'affectation

Trimestre	Achat	Construction	Rénovation	Achat + Rénovation	Autre but	Réfinancement
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
2017 Q 4	153.077	165.374	49.681	183.668	72.088	129.161
2018 Q 1	156.839	168.583	50.672	183.734	70.984	129.931
2018 Q 2	157.584	171.026	51.214	179.808	76.155	125.859
2018 Q 3	159.777	170.283	54.801	197.494	75.519	127.232
2018 Q 4	160.074	171.781	54.548	195.155	79.222	125.756
2019 Q 1	159.452	168.554	53.376	194.684	77.698	124.022
2019 Q 2	160.941	175.611	52.631	189.625	77.204	127.733
2019 Q 3	163.109	175.003	52.921	194.695	71.940	124.018
2019 Q 4	164.937	175.853	52.339	201.739	68.638	120.172
2020 Q 1	167.995	176.902	53.285	189.471	73.511	128.572
2020 Q 2	174.776	194.102	57.895	198.724	72.619	130.918
2020 Q 3	178.748	196.591	57.845	209.199	65.927	129.329

Source : UPC



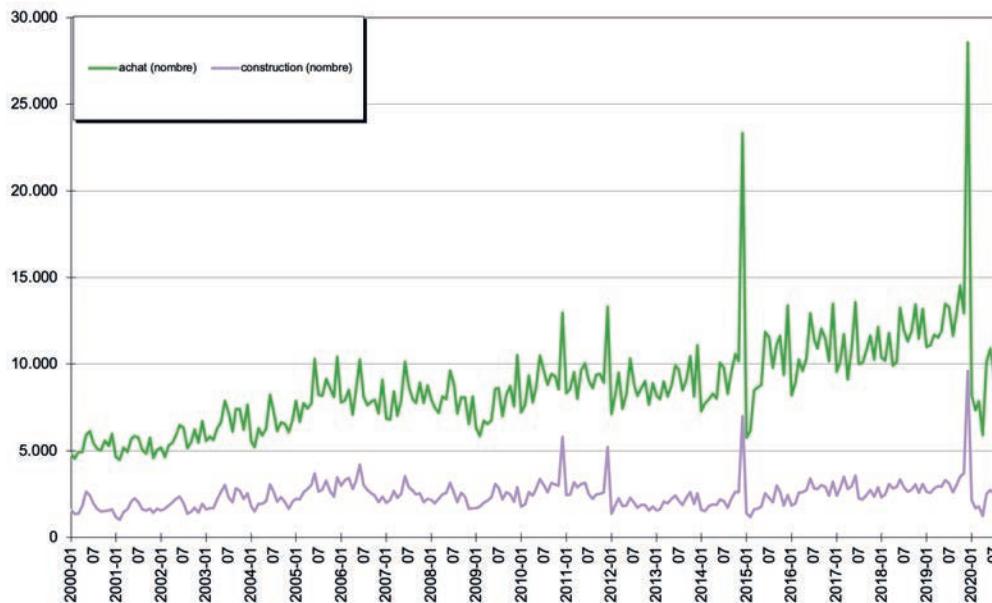
L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

3.4.3. Ventilation de la production selon l'affectation

En ce qui concerne la « véritable » activité de crédit (hors refinancements, donc) pendant les trois premiers trimestres de 2020, il s'avère qu'environ 63 % des montants de crédit octroyés étaient destinés à

l'achat d'un bien immobilier, tandis qu'un peu moins de 16 % ont été affectés à la construction d'un logement. Les autres affectations sont la transformation, associée ou non à un achat (10 %), et les autres buts immobiliers comme l'achat d'un terrain à bâtir, la construction d'un garage, etc. (± 11 %).

Ventilation de la production selon l'affectation : rubriques achat et construction (en nombre)



Source : UPC (90 % du marché)



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Le graphique ci-avant 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 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. Cependant, à partir de 2012, nous constatons 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 ce revirement 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. À partir de 2015, le nombre de crédits pour la construction d'une habitation a également repris et le ratio s'est ainsi stabilisé autour de 4.

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 1er janvier 2015 et à l'anticipation de cette mesure par le marché. Suite à l'annulation du bonus logement en Flandre à partir du 1er janvier 2020, ce même phénomène mais en proportion plus importante s'est également présenté lors du dernier trimestre de 2019, et plus particulièrement en décembre. Un net recul est constaté lors des premiers mois de l'année 2020. En effet, la combinaison de l'annulation du bonus logement dans la région nord du pays et les conséquences de la pandémie du Coronavirus ont engendré une diminution du nombre de crédits contractés.

Depuis 2015, les parts de marché des crédits relatifs à l'achat ou à la construction d'un logement sont 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.



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Ventilation des nouveaux crédits hypothécaires selon l'affectation (en pourcentage)

CREDIT HYP ventilation selon l'affectation	Achat	Construction	Rénovation	Achat + rénovation	Autre but immobilier	Refinancements (externe)	TOTAL
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%
2017Q4	50,95%	11,93%	17,56%	3,54%	7,06%	8,96%	100,00%
2018Q1	49,32%	12,00%	19,21%	3,32%	6,71%	9,44%	100,00%
2018Q2	47,12%	12,85%	20,59%	3,27%	6,53%	9,64%	100,00%
2018Q3	51,13%	12,07%	17,94%	3,58%	6,20%	9,08%	100,00%
2018Q4	51,41%	11,70%	16,92%	3,71%	6,65%	9,60%	100,00%
2019Q1	49,35%	11,76%	18,74%	4,02%	6,66%	9,47%	100,00%
2019Q2	47,42%	11,80%	20,02%	3,82%	6,64%	10,30%	100,00%
2019Q3	48,57%	11,25%	19,24%	3,71%	6,27%	10,96%	100,00%
2019Q4	46,62%	14,00%	21,01%	3,29%	4,92%	10,17%	100,00%
2020Q1	42,17%	10,19%	28,83%	3,88%	6,64%	13,29%	100,00%
2020Q2	43,18%	10,39%	21,21%	4,18%	6,70%	14,34%	100,00%
2020Q3	44,05%	10,45%	20,87%	3,84%	6,74%	14,05%	100,00%

Source : UPC (90 % du marché)



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Ventilation des nouveaux crédits hypothécaires selon l'affectation (en nombre)

CREDIT HYP ventilation selon l'affectation	Achat	Construction	Rénovation	Achat + rénovation	Autre but immobilier	Refinance- ments (externe)	TOTAL	Total hors refinance- ments
in aantal contracten								
2015Q1	20.381	4.206	16.075	1.625	4.263	20.172	66.723	46.551
2015Q2	29.318	5.951	21.296	2.212	6.097	24.878	89.752	64.874
2015Q3	32.493	7.319	19.404	2.197	4.751	21.922	88.086	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
2017Q4	34.037	7.968	11.731	2.367	4.717	5.988	66.808	60.820
2018Q1	32.384	7.879	12.617	2.182	4.404	6.200	65.666	59.466
2018Q2	33.302	9.079	14.552	2.313	4.613	6.815	70.674	63.859
2018Q3	35.200	8.309	12.352	2.464	4.269	6.251	68.845	62.594
2018Q4	38.116	8.675	12.547	2.751	4.930	7.119	74.138	67.019
2019Q1	33.807	8.059	12.837	2.753	4.561	6.490	68.507	62.017
2019Q2	36.875	9.173	15.570	2.969	5.166	8.012	77.765	69.753
2019Q3	37.930	8.784	15.025	2.898	4.895	8.560	78.092	69.532
2019Q4	56.034	16.825	25.260	3.950	5.908	12.226	120.203	107.977
2020Q1	23.390	5.649	13.215	2.151	3.685	7.372	55.462	48.090
2020Q2	26.940	6.481	13.235	2.609	4.179	8.950	62.394	53.444
2020Q3	29.612	7.026	14.030	2.585	4.533	9.445	67.231	57.786

Source : UPC (90 % du marché)



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Il ressort clairement du tableau ci-avant que les crédits d'achat de logements sont restés au même niveau en 2015. Par ailleurs depuis 2016, un nombre record de **crédits d'achat de logements** a été octroyé chaque année (± 165.000 en 2019). Un record qui remplace largement le record établi l'année précédente avec l'octroi de 140.000 crédits d'achats de logements. Ce pic exceptionnel peut être expliqué par l'annulation du bonus logement en Flandre comme expliqué précédemment.

Après une baisse en 2015, les **crédits à la construction** ont eux aussi retrouvé leur niveau antérieur en 2019 mais une diminution est de nouveau perceptible cette année.

Les **crédits à la rénovation** ont enregistré une évolution très positive en 2015, en raison notamment de la modification de la législation relative à la TVA sur les rénovations, passée de 6 % à 21 % pour les habitations de 5 à 10 ans d'âge à partir du 1er janvier 2016. Cette tendance positive s'est poursuivie en 2016. La période à partir de l'année 2017 jusqu'à 2019 a été marquée par une relative stabilisation, sans atteindre des niveaux élevés. La suppression du bonus logement en Flandre à partir du 01.01.2020, également dans le domaine des prêts à la rénovation, a néanmoins provoqué une augmentation au dernier trimestre de 2019.



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

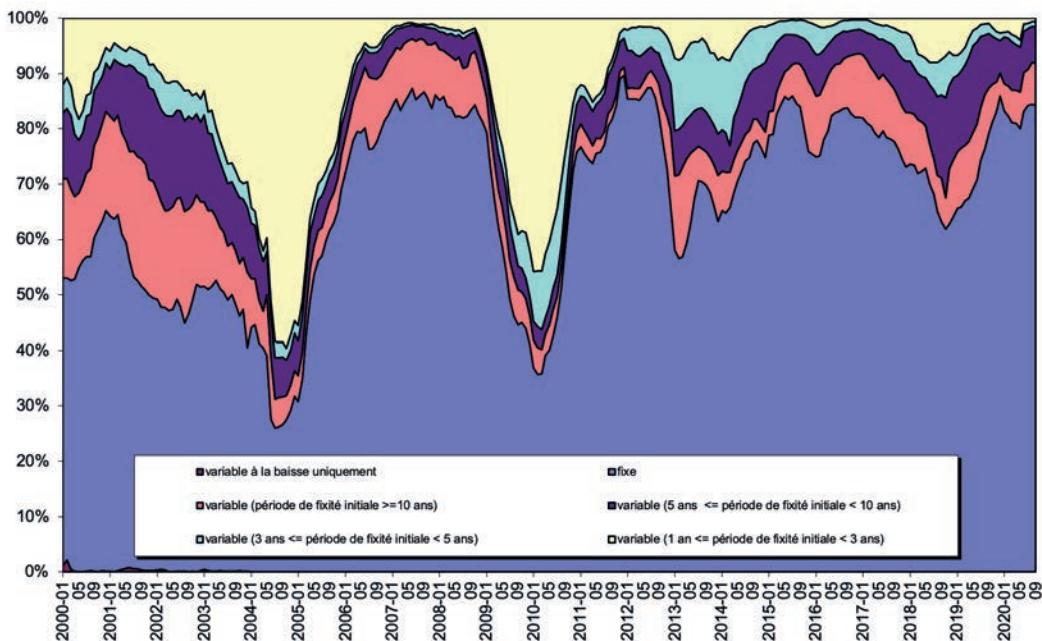
3.4.4. Ventilation de la production selon le type de taux d'intérêt

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.

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

Évolution des taux appliqués pour les nouveaux crédits



Source : Banque Nationale de Belgique



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

durée du crédit, le taux d'intérêt ne peut pas augmenter de plus de 1 % par an, 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 il 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 3 % puisse être atteint pour des crédits ayant un taux annuel initial variable de 1,5 %, 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.

Le graphique suivant 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.

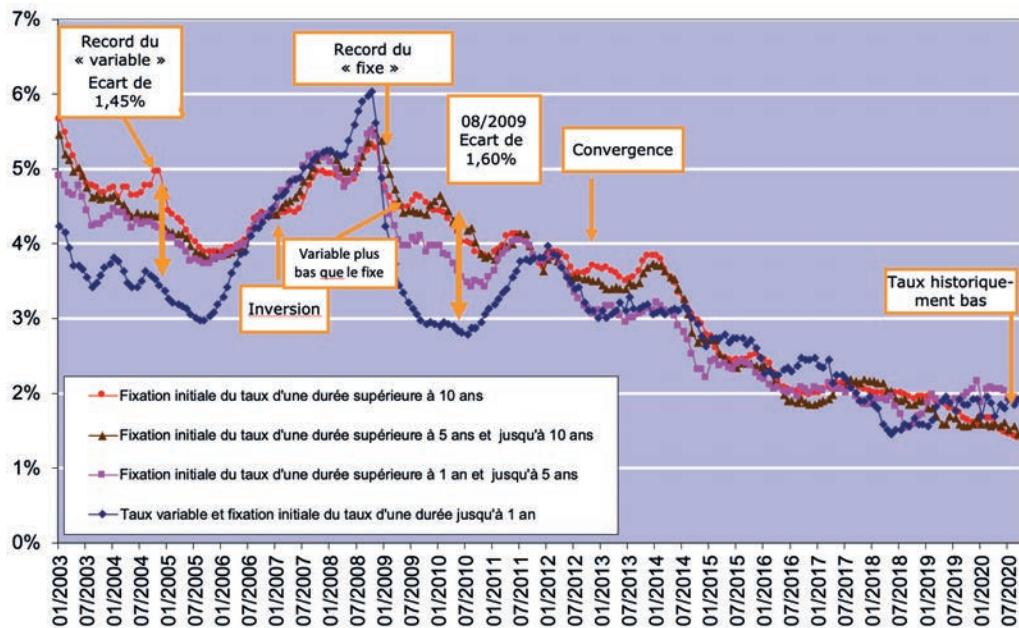
Cette tendance à opter pour un taux fixe s'est poursuivie après 2010 en raison du faible niveau des taux d'intérêt. Sous l'effet de la différence croissante entre le niveau du taux d'intérêt fixe et celui du taux d'intérêt variable (annuel) à partir de la mi-2012, le choix se porte depuis lors davantage,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

Du fait de la poursuite de la baisse des taux d'intérêt jusqu'à un niveau au 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 à ce moment. À peine 1 % des consommateurs, voire moins, optent encore pour ce taux. Bien que la tendance se soit inversée à partir de 2017, durant laquelle les taux variables gagnaient en général à nouveau du terrain au détriment des taux fixes. A partir du quatrième trimestre de l'année 2019, les taux fixes ont retrouvé le vent en poupe au détriment des taux variables.



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Évolution des taux appliqués pour les nouveaux crédits



Source : Banque Nationale de Belgique



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

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 (1an ≤ période de fixité initiale < 3 ans)	Variable (3ans ≤ période de fixité initiale < 5 ans)	Variable (5ans ≤ période de fixité initiale < 10 ans)	Variable (période de fixité initiale ≥ 10 ans)	TOTAAL
in aantal contracten							
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%
2017Q4	74,55%	0,00%	2,46%	4,76%	8,65%	9,59%	100,00%
2018Q1	72,91%	0,00%	4,89%	4,15%	8,65%	9,40%	100,00%
2018Q2	71,64%	0,00%	7,38%	3,85%	9,24%	7,89%	100,00%
2018Q3	65,48%	0,00%	7,87%	5,81%	13,90%	6,94%	100,00%
2018Q4	62,88%	0,00%	6,59%	5,92%	16,03%	8,58%	100,00%
2019Q1	66,15%	0,00%	6,02%	3,43%	14,11%	10,30%	100,00%
2019Q2	69,13%	0,00%	2,56%	2,86%	15,23%	10,22%	100,00%
2019Q3	76,56%	0,00%	1,10%	1,97%	11,19%	9,20%	100,00%
2019Q4	83,99%	0,00%	2,34%	1,44%	7,08%	5,16%	100,00%
2020Q1	82,20%	0,00%	2,68%	1,12%	8,54%	5,46%	100,00%
2020Q2	81,49%	0,00%	2,65%	1,32%	7,92%	6,62%	100,00%
2020Q3	84,23%	0,00%	0,74%	0,97%	6,77%	7,30%	100,00%

Source : UPC (90 % du marché)



3.5. COVID 19 : Report de crédit à la consommation et crédit hypothécaire

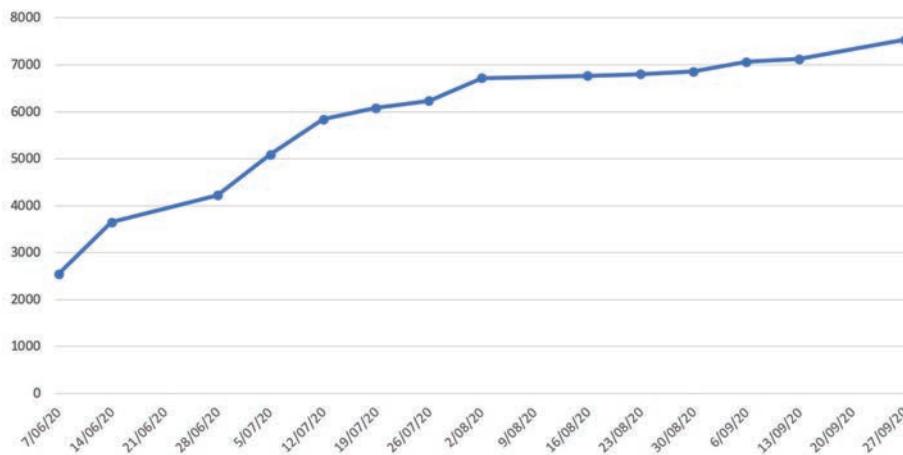
Pour de nombreux consommateurs, la crise du coronavirus a entraîné une perte de revenus en raison du chômage temporaire, technique ou total, une perte de revenus en tant qu'indépendants pour cause de cessation (temporaire) d'activités, etc.

Les prêteurs et les pouvoirs publics étant parfaitement conscients de la difficulté de cette situation dans laquelle se sont retrouvés des particuliers à la suite de la crise du coronavirus.

En concertation avec les pouvoirs publics, le secteur financier a dès lors recherché un moyen d'apporter aux emprunteurs privés un soutien optimal et le meilleur accompagnement financier possible, notamment en allégeant dans une certaine mesure la charge du remboursement de leur prêt hypothécaire et à la consommation.

Cela a mené à l'élaboration de «Chartes», dans laquelle le secteur du crédit s'engage de manière uniforme, par l'entremise de Febelfin, à accorder aux particuliers exposés à une situation financière difficile du fait de la crise du coronavirus et qui en font la demande, un report de paiement de leur crédit hypothécaire et à la consommation s'ils satisfont aux conditions prévues.

Evolution de la totalité du nombre de moratoires octroyés - crédits consommation



Statistiques UPC – données des membres de l'UPC



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

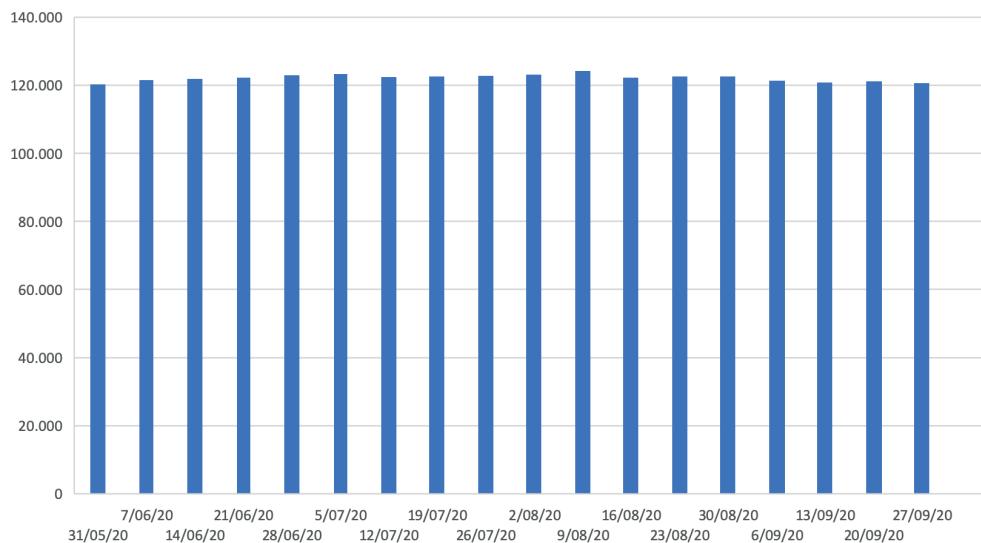
Concernant les reports de paiement des crédits hypothécaires, ceux-ci ont pu être introduits pour une période de maximum 6 mois, clôturée au 31 octobre 2020. De plus, une prolongation des moratoires de 3 mois pouvait également être introduite jusqu'en septembre.

Concernant les reports de paiement des crédits à la consommation, ceux-ci ont pu être introduits pour une période de 3 mois jusqu'au 31 juillet 2020. En outre, une prolongation de 3 mois venant à échéance fin de l'année 2020 pouvait également être introduite.

Près de 8.000 moratoires de crédits à la consommation ayant un encours sous-jacent de 158 millions EUR, ont été octroyés aux particuliers en difficulté. Parmi ces 8.000, les prolongations incluses représentent moins de 10%.

Les moratoires des opérations à tempérament représentent les 99,2% du total des reports de remboursement, alors que les reports du délai de zéro tage des ouvertures de crédits équivalent à seulement 0,8%.

Nombre d'octrois de moratoires - crédits hypothécaires



Données Febelfin, 7 plus grandes banques.



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Près de 125.000 moratoires de crédits hypothécaires ont été octroyés, pour un encours sous-jacent de 13,1 milliards. Dès lors, l'encours moyen des crédits ayant bénéficiés d'un report de paiement s'élève à 105.400€. En termes de prolongations, plus de 9.500 ont été accordées aux individus ayant des difficultés pour rembourser leurs crédits hypothécaires.

Au moment de la rédaction du rapport annuel, un nouveau moratoire pour les crédits hypothécaires est en cours d'élaboration pour les premiers mois de l'année 2021.

3.6. Energy Efficient Mortgage Initiative

L'Energy Efficient Mortgages Initiative (EEMI) 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.

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.

L'objectif de cette initiative est d'améliorer les prestations énergétiques des bâtiments par le biais d'incitants liés à des crédits hypothécaires, lesquels devraient de préférence pouvoir revêtir différentes

formes, en fonction de la politique commerciale de chaque prêteur. Les prêteurs peuvent ainsi, quoi qu'il arrive, jouer un rôle crucial dans l'amélioration de la qualité et des prestations énergétiques du logement en octroyant ce type de « crédits verts ».

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 Belgique a joué un rôle de premier plan dans ce projet. Par le biais d'une Task Force spécifique « EEMI », qui a entre-temps été transformée en Commission à part entière « Sustainable Loans » de l'UPC et dans laquelle les principaux prêteurs hypothécaires sont représentés, cette initiative est concrètement mise en oeuvre.

Il est d'ores et déjà certain que les choix politiques qui devront être faits en vue de réduire drastiquement les émissions de CO₂ auront pour conséquence que, pour les logements non performants sur le plan énergétique, des frais importants devront être engagés. Il est d'autre part évident que la valeur des habitations performantes sur le plan énergétique évoluera à l'avenir mieux que celle des logements pour lesquels de nombreux travaux doivent encore être exécutés en vue d'atteindre le niveau d'efficacité énergétique souhaité. Une étude réalisée par la KULeuven en collaboration avec l'Agence flamande de l'énergie (Vlaams Energie Agentschap) prouve déjà que la valeur des maisons avec une meilleure efficacité énergétique est jusqu'à 10 % plus élevée



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

que les maisons comparables qui ne sont pas économe en énergie.

Sur cette base, l'attribution d'une pondération en fonds propres plus favorable pourrait être poursuivie pour les crédits destinés à l'achat d'un logement performant sur le plan énergétique ou à des travaux de mise à niveau d'une habitation existante, compte tenu de la valeur plus solide de l'habitation mise en garantie.

En ce qui concerne la manière dont l'évaluation de l'« efficacité énergétique » doit être effectuée, le certificat de prestation énergétique (PEB) constitue pour le secteur l'élément clé pour définir, de manière objective et précise, l'efficacité énergétique de l'habitation ainsi que les investissements éventuellement nécessaires pour atteindre les objectifs énergétiques fixés. Sur base de ces éléments, le (futur) client peut être informé de manière optimale concernant les travaux à effectuer et leur éventuel financement. En ce qui concerne la région flamande, le décret du 30 octobre 2020 modifiant le décret sur l'Énergie du 8 mai 2009 a été publié au Moniteur belge du 25.11.2020. Par ce décret, le texte suivant a été intégré au décret sur l'Énergie : "Afin de pouvoir jouer pleinement leur rôle d'informateur pour contribuer à l'amélioration de l'efficacité énergétique des logements, les prêteurs ont accès aux données de la base de données des certificats de performance énergétique du bâtiment faisant l'objet de la demande de crédit dans le cadre d'une demande de crédit à destination immobilière ou de rénovations

économiques en énergie." Le Gouvernement flamand devra encore préciser les modalités relatives à la nature des données qui seront divulguées et à la façon dont celles-ci sont divulguées. Cet exercice ainsi que la concrétisation technique de l'accès sont actuellement en cours, le but étant d'avoir rendu cet accès possible dans le cadre de demandes de crédit pour le 1er avril au plus tard.

Courant 2021, il sera également examiné avec les autorités wallonnes et de la Région de Bruxelles-Capitale dans quelle mesure des démarches concrètes peuvent être entreprises pour pouvoir également accéder aux bases de données CPE de ces régions.

D'un point de vue macro-prudentiel, la Banque Nationale de Belgique attache également une importance croissante à l'efficacité énergétique des logements pris en garantie par les prêteurs. Une circulaire de fin 2020 spécifiquement consacrée à la question impose aux banques et aux assureurs sous sa supervision, au départ sur une base «best effort» mais à partir de la mi-2021 sur une base obligatoire, de collecter et de stocker les données sur l'efficacité énergétique des logements qui servent de garantie pour les crédits accordés. Dans ce contexte, il serait opportun que l'accès aux bases de données CPE soit également autorisé dans les différentes régions à des fins prudentielles, c'est-à-dire pour pouvoir répondre aux exigences imposées par la Banque Nationale de Belgique. Pour l'instant, ce n'est pas le cas.



L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT AUX PARTICULIERS

Le fait que le CPE soit un élément clé est une fois de plus attesté dans le cadre du crédit à la rénovation flamand avec bonification d'intérêts, qui sera lancé par les autorités flamandes à partir du début 2021 et sera proposé par l'intermédiaire des prêteurs hypothécaires. Les personnes qui souhaitent rénover le logement qu'elles ont acheté de manière à en améliorer la performance énergétique pourront souscrire un crédit à la rénovation à cet effet, dont les intérêts payés par la suite seront ensuite remboursés par les autorités flamandes sous la forme d'une bonification d'intérêts. A nouveau, il faudra pouvoir prouver, sur la base du CPE, que le label CPE visé a été obtenu dans les 5 ans suivant l'achat de la maison. On trouvera de plus amples informations sur le sujet sur www.energiesparen.be.

En 2021, nous continuerons, en tant que secteur du crédit, de soutenir les initiatives qui contribuent à améliorer l'efficacité énergétique des habitations en Belgique. Le prochain rapport annuel vous donnera davantage d'informations à ce sujet.



4

Les organes de l'Union





LES ORGANES DE L'UNION

4.1. Le Conseil d'Administration

Président

Guy SCHELLINCK, BEOBANK S.A.

Vice-Présidents

Gérald BOGAERT, EUROPABANK S.A.

Bart VERVENNE, ALPHA CREDIT S.A.

Trésorier

Christophe HAMAL, BUY WAY PERSONAL FINANCE S.A.

Membres

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

Mia NEYENS, BELFIUS BANK S.A.

Ellen SZAPINSZKY, ING BELGIQUE S.A.

Stefan SZEMIOT, KBC BANK N.V.

Inge DE BLICK, CRELAN S.A.

Anita DE KNOP, ALLIANZ BENELUX S.A.

Ivan DEMUYNCK, BPOST BANQUE S.A.

Kim DE TEMMERMAN, ARGENTA S.A.

Frank GOOSSENS, AXA BANK BELGIUM S.A.

Frank LOUWAGIE, BNP PARIBAS FORTIS S.A.

Stéphane STIERLI, PSA FINANCE BELUX S.A.

Luc VANKEERBERGHEN, FIMASER S.A.

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



LES ORGANES DE L'UNION



**Guy
SCHELLINCK**
BEOBANK S.A.



**Gérald
BOGAERT**
EUROPABANK S.A.



**Bart
VERVENNE**
ALPHA CREDIT
S.A.



**Christophe
HAMAL**
BUY WAY PERSONAL
FINANCE S.A.



**Mia
NEYENS**
BELFIUS BANQUE
S.A.



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



**Ellen
SZAPINSZKY**
ING BELGIQUE S.A.



**Stefan
SZEMIOT**
KBC BANK N.V.



**Inge
DE BLICK**
CRELAN S.A.



**Anita
DE KNOP**
ALLIANZ
BENELUX S.A.



**Ivan
DEMUYNCK**
BPOST BANK S.A.



**Kim
DE TEMMERMAN**
ARGENTA S.A.



**Frank
GOOSSENS**
AXA BANK
BELGIUM S.A.



**Frank
LOUWAGIE**
BNP PARIBAS
FORTIS S.A.



**Stéphane
STIERLI**
PSA FINANCE
BELUX S.A.



**Luc
VANKEERBERGHEN**
FIMASER S.A.



LES ORGANES DE L'UNION

4.2. Le secrétariat



Ivo VAN BULCK
Secretary General UPC-BVK,
Director Commercial Banking FEBELFIN



Piet FRANCOIS
Senior Counsel Retail Credit UPC-BVK
Senior Legal Counsel FEBELFIN



Christa VANHOUTTE
Assistant



Frans MEEL
Senior Counsel Retail Credit



Zoé DELHAYE
Counsel Consumer Credit & Protection
UPC-BVK
Counsel Economic Affairs FEBELFIN

.....
Boulevard du Roi Albert II 19
1210 BRUXELLES
Tél. 02/507 68 11
Fax 02/507 69 92
<http://www.upc-bvk.be>
upc-bvk@febelfin.be



LES ORGANES DE L'UNION

4.3. Les commissions techniques

Commission juridique crédit à la consommation

Président : Alain SENECAI (CRELAN)
Secrétariat : Zoé DELHAYE

Commission des affaires financières et économiques

Président : Elisabeth MINJAUW (BNP PARIBAS FORTIS)
Secrétariat : Frans MEEL

Commission juridique crédit hypothécaire

Président : Evi VAN DEN BROECK (BPOST BANQUE)
Vice-Président : Vincent SCHUERMANS (CRELAN)
Secrétariat : Piet FRANCOIS

Commission financement automobile

Président : Stéphane STIERLI (PSA FINANCE BELUX)
Secrétariat : Frans MEEL

Commission intermédiaires de crédit

Président : John VERLAET (ALPHA CREDIT)
Secrétariat : Frans MEEL

Commission sustainable loans

Président : Elisabeth MINJAUW (BNP PARIBAS FORTIS)
Secrétariat : Frans MEEL



4.4. Liste des membres au 31 décembre 2020

ABN AMRO BANQUE S.A.
AG INSURANCE S.A.
ALLIANZ BENELUX S.A.
ALPHA CREDIT S.A.
ARGENTA BANQUE D'ÉPARGNE S.A.
ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS
AXA BANK BELGIUM S.A.
BANK J. VAN BREDA & Co N.V.
BANQUE CPH S.C.R.L.
BANQUE DEGROOF PETERCAM S.A.
BANQUE NAGELMACKERS 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.
CREDIMO N.V.
CRELAN S.A.
DELEN PRIVATE BANK S.A.
DHB BANK N.V.
ELANTIS S.A.
EUROPABANK S.A.
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.
FORD CREDIT BELGIUM S.P.R.L.
ING BELGIQUE S.A.
KBC BANK N.V.
KEYTRADE BANK S.A.
L'ENTR'AIDE FINANCIERE DU TOURNAISIS S.A.
MOZZENO S.A.
NN INSURANCE BELGIUM S.A.
ONESTO KREDIETMAATSCHAPPIJ N.V.
OPEL FINANCE S.C.R.L.
PATRONALE LIFE S.A.
PSA FINANCE BELUX S.A.
PUILAETCO S.A.
P&V ASSURANCES S.C.
RECORD CREDITS S.A.
SAINT-BRICE S.A.
SANTANDER CONSUMER FINANCE BENELUX B.V.
SOCIETE WALLONNE DU CREDIT SOCIAL S.A.
TELENET FINANCE S.P.R.L.
VDK BANK N.V.
VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR SOCIAAL WONEN
VLAAMS WONINGFONDS C.V.B.A.

Entreprises associées

EOS AREMAS BELGIUM S.A.
HOIST FINANCE 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

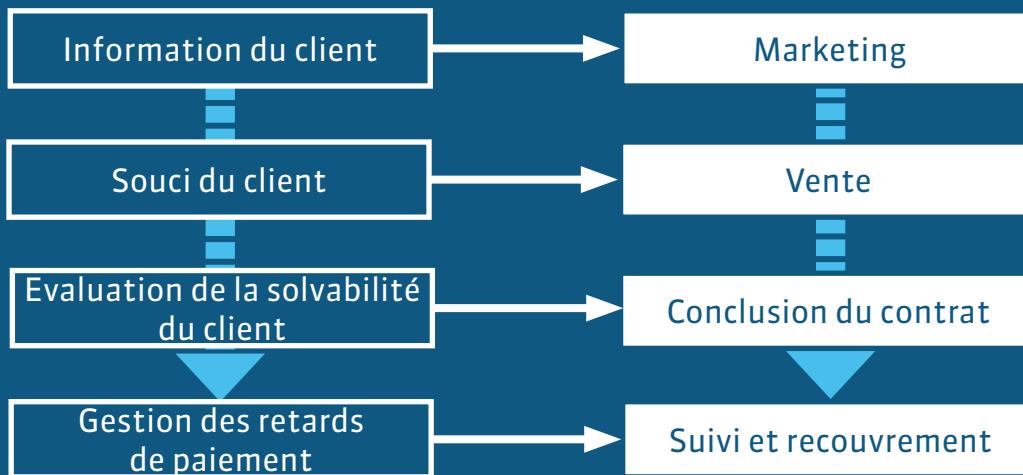
« L'octroi de crédit responsable » est une notion plus large que le simple respect de la législation relative à l'octroi de crédit aux consommateurs. Elle couvre également l'application stricte de règles de conduite destinées à protéger le client et les membres de l'UPC durant tout le cycle de vie du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

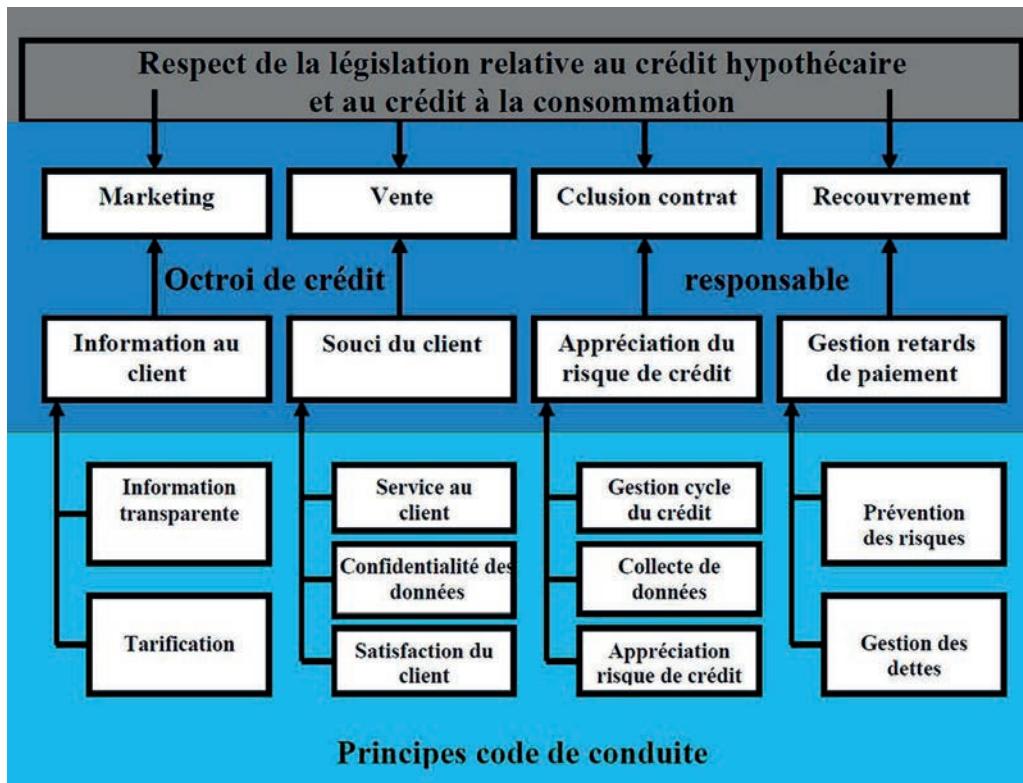
En accordant des crédits de manière responsable, Nous, les membres de L'UPC prenons les mesures nécessaires, suffisantes, pertinentes et raisonnables au sein de notre organisation afin de respecter dans le cadre de l'octroi de crédit nos obligations:

- 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

Boulevard du Roi Albert II 19
B-1210 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, Boulevard du Roi Albert II 19 - 1210 Bruxelles



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

www.febelfin.be

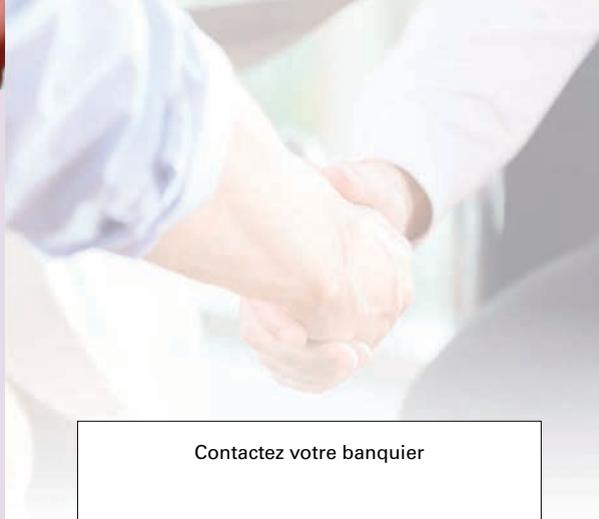
Parlez-en avec votre banquier

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





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.