

Annexe 2 : Dix principes pour un crédit responsable

Un code de conduite visant à équilibrer l'octroi de crédits aux particuliers et la prévention et la lutte contre le surendettement a été édité par l'UPC.

Ce code se compose de 10 principes qui couvrent le cycle complet du crédit, à savoir depuis le premier contact avec le client jusqu'à la gestion des retards de paiement éventuels. Le but est d'informer clairement et d'accompagner les clients, d'examiner leur solvabilité et de prévenir et gérer les défauts de paiement.

Au-delà de notre obligation de respecter la législation relative au crédit à la consommation et au crédit hypothécaire, nous, AP, nous engageons à respecter strictement les 10 principes de l'octroi de crédit responsable.

Principe 1^{er} : transparence

- 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, quel que soit le canal de vente qu'ils utilisent

Principe 2 : tarification correcte

- Nous donnons au candidat emprunteur un aperçu clair de tous les coûts liés à nos produits (taux d'intérêt et frais)
- Si applicable, nous communiquons à nos clients le TAEG (Taux annuel effectif global) standard ou le TAC (taux annuel correspondant), selon le cas, pour leur permettre de comparer les produits

Principe 3 : service au client

- 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 du défaut de remboursement
- Nous aidons nos clients à choisir les solutions qui répondent le plus précisément 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 veillons, lorsque nécessaire, à ce que ce personnel bénéficie d'une formation adéquate

Principe 4 : confidentialité

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

Principe 5 : satisfaction de la clientèle

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

Principe 6 : gestion du cycle de crédit

- 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 des risques
 - 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 visé
 - si cette capacité de remboursement se maintiendra dans un avenir proche, malgré son endettement

Principe 7 : collecte de données

- Nous définissons des normes pour l'identification du client
- Nous rassemblons, aux niveaux tant 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

- Nos modèles d'évaluation du risque de crédit et d'analyse de portefeuille de crédits

sont systématiquement basés sur :

- Des règles de crédit et/ou des modèles d'évaluation
 - Le budget disponible, calculé sur la base de l'examen des revenus et des dépenses prévisibles du client afin de déterminer la mesure dans laquelle il sera capable d'honorer ses obligations financières
 - Des estimations précises et fiables, effectuées sur une base professionnelle, de la valeur de l'habitation dans le cas d'un 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 de taux d'intérêt ultérieures, et, en particulier, en cas de crédits à taux variable

Principe 9 : prévention du risque

- Nous pratiquons une approche structurée de façon à détecter et à limiter le risque de crédit et le risque 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. L'emprunteur sera alors informé des répercussions financières et des implications légales d'une éventuelle modification des conditions du crédit

Principe 10 : accompagnement de dette

- 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