

Principes om op
verantwoorde wijze
consumenten-
en hypotheccair
krediet aan
te gaan en
te verstrekken



Kredieten geven de kredietnemer de mogelijkheid om goederen en diensten te verwerven of investeringen te doen, en op die manier bij te dragen tot de economische ontwikkeling en de welvaart.

De leden van de BVK werken in een strikt gereguleerd kader: een groot aantal gevoelige aspecten met betrekking tot kredietverlening aan particulieren, zoals het voorkomen van overmatige schuldenlast, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, een correcte prijszetting, eerlijke concurrentie en duidelijke communicatie en reclame worden uitvoerig behandeld in de wetgeving op de kredietverlening aan consumenten.

Bovenop de verplichting tot naleving van de wetgeving inzake consumentenkrediet en hypothecair krediet willen wij, LEDEN VAN DE BVK, onze klanten en onszelf beschermen tegen ondeugdelijke kredietpraktijken en daarbij de volgende plichten strikt in acht nemen:

- *de klanten informeren,*
- *ons bekommeren om onze klanten,*
- *de kredietwaardigheid van onze klanten beoordelen,*
- *betalingsproblemen inzake leningen voorkomen en opvolgen,*

opdat we een betrouwbare partner zijn,

- *die blijk geeft van beroepsbekwaamheid,*
- *strengere normen hanteert inzake transparantie en integriteit, en*
- *de vragen en klachten van de klanten met de nodige zorg behandelt.*

Dit alles werd samengevat in 10 principes voor verantwoorde kredietverlening.

10 principes van verantwoorde kredietverlening

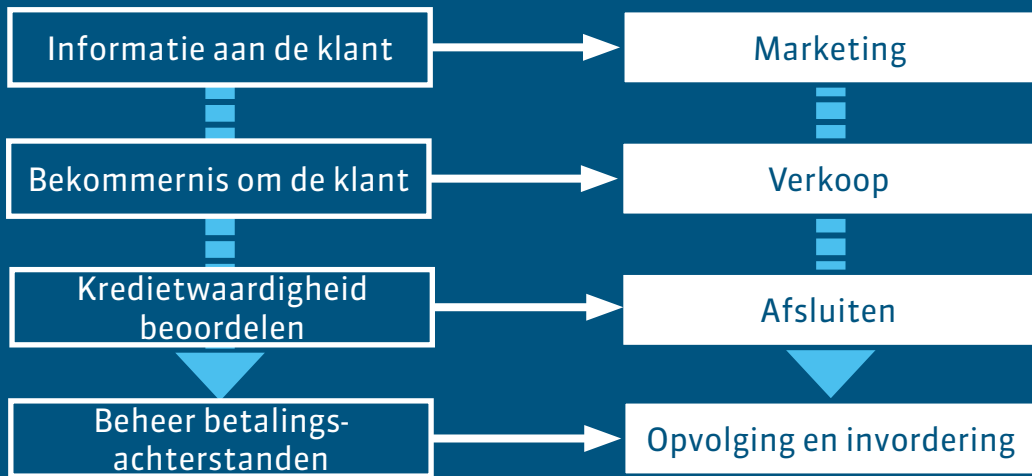
Verantwoorde kredietverlening behelst meer dan alleen maar de naleving van de wetgeving inzake kredietverlening aan consumenten. Het gaat ook om de strikte toepassing van gedragsregels die de klant en de BVK-leden tijdens de volledige levenscyclus van het hypothecaire krediet of het consumentenkrediet moeten beschermen.

Die gedragsregels behoren tot 4 categorieën:

- Plicht om de klant te informeren
 1. transparantie
 2. correcte prijszetting
- Plicht om zich om de klant te bekommeren
 3. dienstbaarheid aan de klant
 4. vertrouwelijkheid
 5. klantentevredenheid
- Plicht tot beoordeling van de kredietwaardigheid van de klant
 6. beheer kredietcyclus
 7. inzameling gegevens
 8. beoordeling kredietrisico

- Plicht om betalingsproblemen te voorkomen en op te volgen
 9. risicopreventie
 10. schuldbegeleiding

In de hierna volgende afbeelding wordt een overzicht gegeven van deze 4 plichten en van de plaats die ze innemen ten opzichte van de belangrijkste momenten in de levenscyclus van een hypothecair krediet, een consumentenkrediet of een kredietkaart:



Die 4 plichten worden hierna nader toegelicht.

Gedragscode inzake verantwoorde kredietverlening

Verantwoorde kredietverlening kan worden gedefinieerd als volgt:

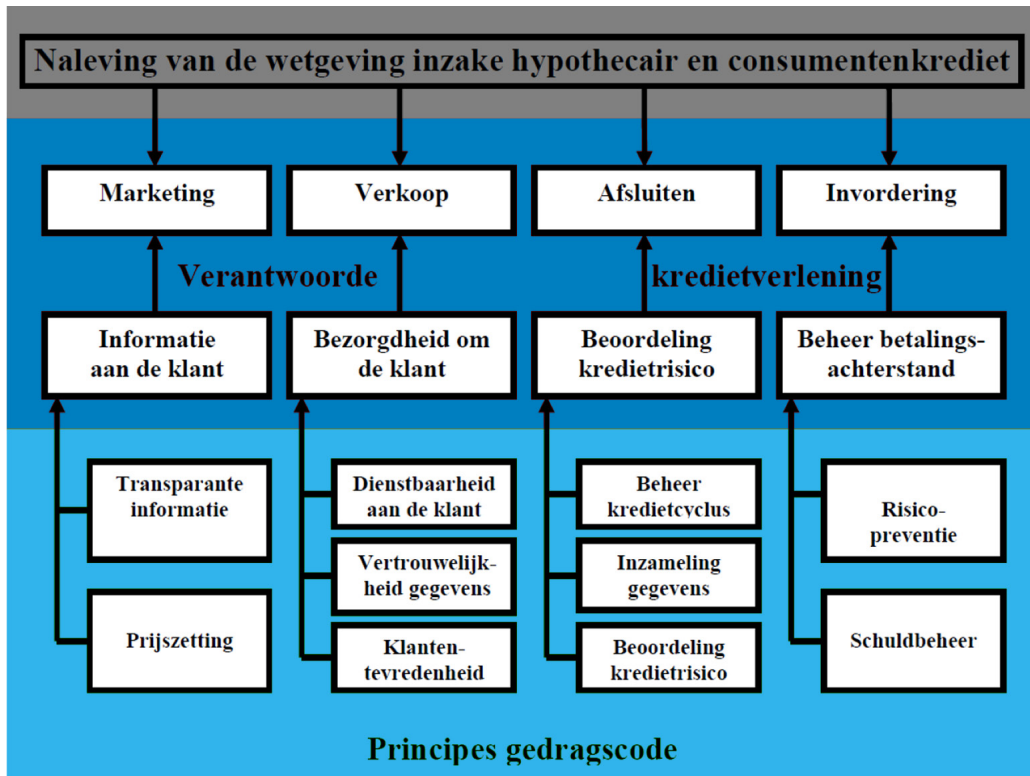
Door op een verantwoorde manier krediet te verlenen, nemen wij, LEDEN VAN DE BVK, in onze organisatie de noodzakelijke, afdoende, pertinente en redelijke maatregelen om in het kader van kredietverlening onze plichten na te komen om:

- onze klanten te informeren,
- bekommerd te zijn om onze klanten,
- de kredietwaardigheid van onze klanten en het kredietrisico voor de kredietgever te beoordelen,
- betalingsproblemen te voorkomen en, indien die problemen zich voordoen, ze op te volgen met respect voor de rechten van de klant.

opdat we een betrouwbare partner zijn,

- die blijk geeft van beroepsbekwaamheid, transparantie en integriteit,
- die zich onthoudt van onrechtmatige praktijken,
- de vragen en klachten van de klanten met de nodige zorg en diligentie behandelt.

De praktijk om op verantwoorde wijze consumentenkrediet en hypothecair krediet aan te gaan en te verstrekken zijn gebaseerd op 10 principes die hierna worden uiteengezet, bovenop de maatregelen die garanderen dat de regelgeving wordt nageleefd. De 10 principes van verantwoorde kredietverlening worden in onderstaande tabel weergegeven en hierna nader toegelicht.



10 principes van verantwoorde kredietverlening



Plicht om de klant te informeren

In het kader van onze informatieplicht ten aanzien van onze klanten, verbinden wij, LEDEN VAN DE BVK, ons ertoe

- correcte en verstaanbare informatie te verstrekken over onze eigen producten en onze belangrijkste klantgerichte processen ('transparante informatie') en
- een 'ondubbelzinnige' prijszetting toe te passen.

Principe 1: transparantie

Hoe verstrekken we correcte en verstaanbare informatie in publiciteit over de producten en de belangrijkste klantgerichte processen?

- De informatie over producten is verstaanbaar, niet misleidend en gebruiksvriendelijk vanuit het oogpunt van de kredietnemer.
- Reclameboodschappen zijn ondubbelzinnig.
- De klanten hebben toegang tot makkelijk toegankelijke contactpunten indien ze een verzoek hebben, ongeacht het verkoopskanaal waartoe ze zich richten.

Principe 2: correcte prijszetting

Hoe communiceren we over ondubbelzinnige prijzen?

- We geven aan de potentiële kredietnemer een begrijpelijk overzicht van alle kosten verbonden aan onze producten (interestvoeten en kosten).
- In de gevallen waarin dit toepasselijk is, delen we aan onze klanten het standaard JKP (Jaarlijks KostenPercentage) mee of de OJR (Overeenstemmende JaarRentevoet) naargelang het geval, om hen in staat te stellen verschillende aangeboden producten te vergelijken.

Plicht om zich om de klant te bekommeren

In het kader van onze plicht om ons te bekommeren om onze klanten, verbinden wij, LEDEN VAN DE BVK, ons ertoe

- de kredietnemers te helpen bij het onderzoek van hun kredietbehoefte en hen bewust te maken van hun kredietlimieten ('dienstbaarheid aan de klant'),
- de klantgegevens en de persoonlijke levenssfeer te beschermen ('vertrouwelijkheid gegevens') en
- de klantentevredenheid te meten en de klachten van klanten onmiddellijk en adequaat te behandelen ('klantentevredenheid').

Principe 3: dienstbaarheid aan de klant

Hoe helpen we kredietnemers om hun kredietbehoefte en het risico op overmatige schuldenlast onder controle te houden?

- Wij geven de klant financiële begeleiding door hem de beginselen van budgetbeheer bij te brengen en hem te waarschuwen voor de mogelijke gevolgen wanneer hij in gebreke zou blijven af te betalen.

- We helpen onze klanten die oplossingen te vinden welke het best aan hun behoeften beantwoorden.
- We informeren de kredietnemers over de gevaren van overmatige schuldenlast verbonden aan consumentenkrediet of hypothecair krediet, aan de hand van duidelijke gedragsregels (brochures en websites).
- We werken met bekwaam personeel voor de kredietverkoop, het sluiten van het krediet en het beheer van betalingsachterstand, en waar nodig, zorgen we voor passende personeelsopleiding.

Principe 4: vertrouwelijkheid

Hoe beschermen we de klantengegevens en de persoonlijke levenssfeer?

- De klantengegevens worden binnen de grenzen van de wet en haar verplichtingen (bijv. : kredietrisicocentrale en wettelijke overheden) vertrouwelijk behandeld.
- Overeenkomstig de wetgeving inzake gegevensbescherming kunnen klanten gebruik maken van hun recht op toegang tot en, indien nodig, verbetering van de gegevens die op hen betrekking hebben. Ze hebben eveneens het recht om zich te verzetten tegen het gebruik van die gegevens.

Principe 5: klanttevredenheid

Hoe meten we de klanttevredenheid en hoe reageren we onmiddellijk en afdoend op klachten van klanten?

- De klanten krijgen toegang tot alle informatie over de procedures voor klachtenbehandeling en tot de contactgegevens van de Ombudsman.
- We registreren alle klachten van klanten en reageren onmiddellijk.
- We gaan op geregelde tijdstippen de klanttevredenheid na.

Plicht tot beoordeling van de kredietwaardigheid van de klant

In het kader van onze plicht om de kredietwaardigheid van de klant in te schatten, verbinden wij, LEDEN VAN DE BVK, ons ertoe

- een kredietbeleid en kredietprocessen op te stellen en toe te passen ('beheer kredietcyclus'),
- de kredietwaardigheid van de klant in te schatten op basis van correcte en accurate informatie die door hem wordt verstrekt, alsook met behulp van externe bronnen ('inzameling gegevens') en
- het risicoprofiel en de terugbetalingcapaciteit van de klant te analyseren ('beoordeling kredietrisico').

Principe 6: beheer kredietcyclus

Hoe stellen we een kredietbeleid en kredietprocessen op en zorgen we voor de toepassing ervan?

- We handelen overeenkomstig een vooraf bepaald kredietbeleid dat alle aspecten van de kredietcyclus behandelt:
 - acceptatie van de klant;

- doorlichten van de kredietportefeuille;
- risicopreventie;
- invordering.
- Op basis van de informatie die werd verkregen van de potentiële kredietnemer en van andere bronnen, gaan we na:
 - met eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en overeenkomstig de regelgeving inzake gegevensbescherming, of de individuele potentiële kredietnemer de mogelijkheid heeft om het betrokken krediet met zijn/haar inkomen terug te betalen;
 - of die terugbetalingcapaciteit in de nabije toekomst zal blijven bestaan, ondanks zijn/haar huidige schuldenlast.

Principe 7: inzameling van gegevens

Hoe beoordelen we de kredietwaardigheid van de klant op basis van correcte en accurate informatie die door hem wordt verstrekt, alsook met behulp van externe bronnen?

- We bepalen normen voor de identificatie van de klant.
- We verzamelen zowel intern als extern de accurate en relevante informatie over de kredietnemer die wij nodig hebben om in te schatten of hij in staat zal zijn zijn financiële verplichtingen na te komen.
- De kredietgever heeft het recht om de door de potentiële kredietnemer verstrekte informatie te controleren op de juistheid en de volledigheid ervan.

Principe 8: beoordeling kredietrisico

Hoe analyseren we ons klantenrisico en hoe schatten we het resterende budget in ('beoordeling kredietrisico')?

- Onze modellen voor kredietrisicobeoordeling en analyse van de kredietportefeuille zijn systematisch gebaseerd op
 - kredietregels en/of scoringmodellen;
 - het beschikbare budget, waarbij nagegaan wordt in welke mate de klant in staat zal zijn om zijn financiële verbintenissen in de toekomst na te komen, rekening houdend met zijn voorzienbare inkomsten en uitgaven;
 - accurate en betrouwbare ramingen op professionele basis van de waarde van de woning in geval van woonkredieten.
- We zullen bijzonder voorzichtig zijn wanneer het producten betreft met aanvankelijk een vaste rentevoet en/of met latere intereststijgingen, en, in het bijzonder, met betrekking tot kredieten met veranderlijke rentevoet.

Plicht om betalingsproblemen te voorkomen en op te volgen

In het kader van onze plicht om betalingsproblemen te voorkomen en op te volgen, verbinden wij, LEDEN VAN DE BVK, ons ertoe

- de schuldenlast en het kredietgebruik op te volgen, opdat betalingsproblemen worden opgemerkt en op betalingsachterstand kan worden geanticipeerd ('risicopreventie').
- op actieve wijze oplossingen voor te stellen aan de klant, opdat hij optimaal gebruik kan maken van zijn mogelijkheden om zijn financiële verplichtingen na te komen ('schuldbegeleiding').

Principe 9: risicopreventie

Hoe volgen we schuldenlast en kredietgebruik op opdat betalingsproblemen worden opgemerkt en op betalingsachterstand kan worden geanticipeerd?

- We volgen een gestructureerde aanpak opdat het krediet- en frauderisico verbonden aan de lopende overeenkomsten kan worden opgemerkt en ingeperkt.
- We contacteren onmiddellijk de klant die een betaling niet uitvoert, om

na te gaan wat de reden daarvan is en naar passende oplossingen te zoeken.

- In geval van onvoorziene gebeurtenissen in het leven of andere belangrijke wijzigingen in de levensomstandigheden van de kredietnemer, zullen we aanvragen tot aanpassing/wijziging van de terugbetalingsregeling onderzoeken. In een dergelijk geval zal de kredietnemer worden ingelicht over de financiële gevolgen en de wettelijke implicaties van een eventuele wijziging van de kredietvoorwaarden.

Principe 10: schuldbegeleiding

Hoe stellen we op actieve wijze oplossingen voor, opdat de klant optimaal gebruik kan maken van zijn mogelijkheden om zijn financiële verplichtingen na te komen?

- Iedere kredietbeslissing is in het bijzonder gebaseerd op de berekening van het resterende budget. Dit vormt voor de potentiële kredietnemer een hulpmiddel bij de bepaling van zijn ontleningscapaciteit, waarbij rekening wordt gehouden onder meer met het bedrag van het krediet, de looptijd en de terugbetalingsregeling.
- Wij verlenen aan de kredietnemer alle redelijkerwijze te verwachten bijstand om de afhandeling van het krediet te vergemakkelijken.

Wetgeving inzake krediet aan particulieren

De LEDEN VAN DE BVK werken in een strikt gereguleerd kader. De naleving van de wetgeving op het consumentenkrediet en hypothecair krediet is vanzelfsprekend een absolute voorwaarde voor verantwoorde kredietverlening.

In het algemeen zijn de volgende aspecten geregeld bij wet hetzij voor consumentenkrediet, hetzij voor hypothecair krediet, hetzij voor beide:

- de bepalingen en voorwaarden met betrekking tot financiële producten en diensten,
- precontractuele en contractuele informatie die aan de kredietnemer moet worden verstrekt,
- het recht om van de overeenkomst af te zien,
- de maximumlooptijden,
- de wettelijke maximum interestvoet (jaarlijks kostenpercentage),
- de vervroegde terugbetaling,
- het gebruik van bestanden met kredietgegevens (invoering, raadpleging, ...),
- de overmatige schuldenlast (preventie, terugbetalingsvoorwaarden),

- de toegang tot inkomensgegevens,
- de beroepsvereisten voor kredietgevers,
- de vertrouwelijkheid, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer,
- de Ken Je Klant-regeling en de anti-witwasregelgeving.



contact-
gegevens

**Beroepsvereniging
van het Krediet**

Aarlenstraat 82
B-1040 Brussel

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

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



Verantwoordelijke uitgever: Ivo Van Bulck, Aarlenstraat 82 - 1040 Brussel