

Kredieten aan particulieren: leidraad voor de begeleiding van kredietnemers met mogelijke terugbetalingsproblemen bij onvoorziene gebeurtenissen

1. Algemeen

Deze leidraad is de concrete uitwerking van de intentieverklaringen die Febelfin heeft gedaan, onmiddellijk na het nieuws over de sluiting van de Caterpillar te Gosselies (Charleroi) om, waar mogelijk, de eventuele negatieve gevolgen voor de betrokken werknemers mee te helpen verlichten. Daarbij ging specifieke aandacht uit naar de lopende consumenten- en hypothecaire kredieten van particulieren.

Er werd daartoe binnen Febelfin een ad hoc werkgroep opgericht onder leiding van Erik Dralans, die als opdracht kreeg onze intentieverklaringen concrete invulling te geven.

Belangrijk is te benadrukken dat:

- **het steeds een intentieverklaring was en geen sectorengagement;**
- **oplossingen steeds op maat geval per geval zullen worden bekeken door de individuele kredietgevers. Oplossingen worden dus niet door de sector bepaald.**

2. BVK-gedragscode om op verantwoorde wijze consumenten- en hypothecair krediet aan te gaan en te verstrekken

In dit kader wenst de sector, met betrekking tot consumenten- en hypothecair krediet, de bijzondere aandacht te vestigen op de al bestaande gedragscode van de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK), deelvereniging van Febelfin, met daarin “*10 principes om op verantwoorde wijze consumenten- en hypothecair krediet aan te gaan en te verstrekken*”. Alle leden van de BVK hebben deze gedragscode al eerder onderschreven en zich ertoe verbonden hem in de praktijk om te zetten (zie het document in bijlage).

Deze gedragscode bevat verscheidene engagementen om oplossingen te vinden die aan de behoeften van de klant beantwoorden en, meer in het bijzonder **in geval van onvoorziene gebeurtenissen in het leven, de aanpassing/wijziging van de terugbetalingsregeling te onderzoeken.**

Hieronder vindt u kort de principes die uiterst relevant zijn in dit kader:

Principe 3 “dienstbaarheid aan de klant”

- wij geven onze klanten **financiële begeleiding**;
- we **waarschuwen** hen voor de mogelijke gevolgen wanneer zij in gebreke blijven met de afbetaling;
- we helpen hen **oplossingen** te vinden die het best aan **hun behoeften** beantwoorden.

Principe 5 “klantentevredenheid”

- De klanten krijgen alle **informatie over procedures voor klachtenbehandeling** (Noot: uiteraard gaat het bij een onmogelijkheid tot afbetaling van een krediet niet om een klacht sensu stricto. In dit kader is overeengekomen om de verwijzing naar de lijst met contactgegevens van klanten- en bemiddelingsdiensten van individuele kredietgevers ook via de websites van Febelfin en BVK te organiseren, zie infra punt 4).

Principe 9 “risicopreventie”

- We **contacteren** de klant die een **betaling niet uitvoert**, om na te gaan wat de reden daarvan is en om 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”

- Wij verlenen aan de kredietnemer alle redelijkerwijze te verwachten **bijstand om de afhandeling van het krediet te vergemakkelijken**.

Naast een algemeen zorgtraject voor potentiële terugbetalingsmoeilijkheden bij onvoorziene gebeurtenissen (punt 3.1) werd een specifiek zorgtraject uitgetekend niet alleen voor werknemers van Caterpillar of van diens belangrijke toeleveranciers, maar ook voor alle werknemers en bedrijven in Vlaanderen, Wallonië of Brussel die als gevolg van een sluiting in een gelijkaardige situatie van begeleidende overheidstrajecten terechtkomen die wordt ingeschreven in een aanpak van de overheid (punt 3.2).

3. Zorgtraject

3.1. Algemeen zorgtraject

In alle gevallen van **onvoorziene gebeurtenissen in het leven** (zoals jobverlies, bedrijfssluiting, tijdelijke werkonbekwaamheid, langdurige ziekte, enz.) verbindt de sector zich ertoe de principes van de hoger vermelde gedragscode in de praktijk te brengen en te anticiperen op mogelijke problemen.

- a) op vlak van **consumentenkrediet** zijn de mogelijkheden daartoe eerder beperkt, rekening houdend met de zeer rigide wetgeving terzake. In de meeste gevallen zal alleen de mogelijkheid bestaan de lopende kredietovereenkomst te vervangen door een nieuwe overeenkomst met aangepaste voorwaarden.
- b) op vlak van **hypothecair krediet** bieden zich diverse mogelijkheden aan om de maandlast te verminderen, zoals
- een verlenging van de looptijd van het hypothecair krediet;
 - een tijdelijk uitstel van betaling van kapitaal;
 - de gedeeltelijke vervroegde terugbetaling van het hypothecair krediet indien zich daartoe de mogelijkheid aandient;
 - de overschakeling van een maandelijks afbetaling op basis van vaste kapitaalsaflossing naar aflossing met vaste termijnbedragen;
 - ...

Al deze mogelijkheden dienen **geval per geval** te worden onderzocht. Het is uiteraard de kredietgever die hierover, in overleg met de kredietnemer(s), dient te beslissen.

Andere aspecten zoals fiscale optimalisatie en mogelijke registratie in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren mogen daarbij uiteraard niet uit het oog verloren worden en dienen desgevallend met de kredietnemers te worden doorgenomen.

3.2. Zorgtraject bedrijfssluitingen

Bij bedrijfssluitingen, zoals de sluiting van Caterpillar, is de sector het engagement aangegaan om een **zorgtraject** uit te voeren, dat erin bestaat om

- eerst en vooral een screening en analyse te maken van de mogelijke noden die zouden kunnen ontstaan;
- vervolgens een reeks mogelijkheden aan te bieden die geval per geval zouden kunnen onderzocht worden;
- extra sensibilisering t.a.v. het publiek (zie punt 4).

Op basis van deze screening kunnen stappen ondernomen worden in het kader van de begeleiding van personen die het gevaar lopen geconfronteerd te worden met terugbetalingsmoeilijkheden. Deze stappen zijn opgenomen in punt 3.1: “algemeen zorgtraject”.

4. Uitgangspunt: kredietnemer moet zo snel mogelijk in contact kunnen komen met de kredietgever

Voor mensen die ten gevolge van de **sluiting van een bedrijf of door onvoorziene omstandigheden, moeilijkheden** dreigen te ondervinden met de afbetaling van hun (hypothecair) krediet, is het een gouden raad om zo snel mogelijk contact te nemen met de kredietgever, om te kijken welke oplossingen samen kunnen worden uitgewerkt.

Van zodra de BVK en Febelfin over de juiste gegevens beschikken zullen zij op hun website een lijst plaatsen met de telefoonnummers en e-mailadressen van de klanten- en bemiddelingsdiensten van de individuele kredietgevers die de particulieren kunnen begeleiden. **Het is de bedoeling dat die contactpunten op de hoogte zijn van de mogelijkheid van dergelijke verzoeken vanwege kredietnemers en dat ze eerstelijns hulp kunnen aanbieden, eventueel in de vorm van doorverwijzing naar de bevoegde interne dienst bij de hoofdzetel, bij de regionale zetel of het plaatselijk kantoor of agentschap.** De interne instructies dienen hierover zeer duidelijk en efficiënt te zijn.

De **sector overlegt met lokale stakeholders, de sociale partners** en anderen (vb. zoals outplacementbedrijven) over stimulansen om particulieren in dergelijke omstandigheden ertoe aan te zetten om hun kredietgever te gaan opzoeken.

Febelfin zal daarnaast (in elektronische vorm) **folders en posters ter beschikking stellen** die de kredietnemers moeten aansporen om niet te wachten om contact op te nemen met de kredietgevers en dit te doen van zodra ze toekomstige afbetalingsmoeilijkheden verwachten ingevolge onvoorziene gebeurtenissen. Dit is de zogenaamde “Parlez-en avec votre banquier!”- campagne. De folder is raadpleegbaar via volgende link: <http://www.monargentetmoi.be/fr/credit-logement/difficultes-de-paiement>.

5. De rol van de kantoren of agentschappen

Het is dan ook van belang dat de **medewerkers van de kredietgevers**, onder meer in de kantoren of agentschappen, volledig **op de hoogte** zijn van de “*principes om op verantwoorde wijze consumenten- en hypothecair krediet aan te gaan en te verstrekken*”, en van de afspraken die hieromtrent op sectorniveau gemaakt zijn.

Dit zou in bepaalde gevallen kunnen betekenen dat de plaatselijke kantoren of agentschappen betrokken werknemers contacteren om, indien zij dit wensen, hen in het zorgtraject te begeleiden. Deze beslissing wordt door de instellingen zelf genomen en dient uiteraard te gebeuren met volledig respect van de wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

6. Gratis verzekering tegen inkomensverlies

Zowel in Vlaanderen als in Wallonië biedt de overheid een gratis verzekering aan die de consument beschermt tegen mogelijke betalingsproblemen bij onvoorziene gebeurtenissen.

Het bestaan van deze verzekeringen is echter onvoldoende bekend bij de consument. Daarom heeft de **sector zich er toe geëngageerd om deze gratis verzekering meer bekendheid te geven op het ogenblik dat een krediet wordt aangegaan**. Op die manier kan de **toekomstige kredietnemer** een bijkomend hulpmiddel verleend worden om toekomstige afbetalingsproblemen bij onvoorziene gebeurtenissen te vermijden.

De huidige Caterpillar-medewerkers kunnen deze verzekeringen, gelet op het sluitingsscenario, wel niet meer aangaan. De aandacht op deze verzekering dient aldus te worden gekaderd in de ruimere sensibiliseringscampagne.

6.1. Vlaanderen

In Vlaanderen gaat het om de “**Verzekering Gewaarborgd Wonen**”, die door de Vlaamse overheid wordt uitgegeven. Werkenden kunnen de verzekering gedurende het eerste jaar na opname van kapitaal voor een maximale periode van 10 jaar afsluiten als zij een hypothecaire lening aangaan om een woning te bouwen, te kopen of te renoveren. Wie tijdens deze periode onvrijwillig werkloos of arbeidsongeschikt wordt, kan een tegemoetkoming in de aflossing van zijn lening krijgen.

Meer details (en beperkte voorwaarden) zijn beschikbaar op: <http://www.vlaanderen.be/nl/bouwen-wonen-en-energie/bouwen-en-verbouwen/verzekering-gewaarborgd-wonen>

6.2. Wallonië

In Wallonië betreft het de “**Assurance gratuite contre la perte de revenus**”. Werkenden kunnen de aanvraag om de verzekering aan te gaan binnen de 6 maanden na het verlijden van de kredietakte indienen. De verzekering dekt de betaling van het krediet voor maximum 6.200 EUR per jaar, voor een maximale duur van 3 jaar ingevolge een inkomensverlies gedurende de eerste acht jaar van het krediet.

Meer details zijn beschikbaar op: http://spw.wallonie.be/dgo4/tinymvc/apps/logement/views/documents/aides/fiches/FR/apr_20141013152624.pdf

7. Meer informatie

Meer informatie kan bekomen worden bij volgende personen:

- BVK: Ivo Van Bulck, Secretary General, vb@febelfin.be, 02/507.68.35
- BVK: Frans Meel, Senior Counsel Retail Credit, fm@febelfin.be, 02/507.68.95
- BVK: Astrid Moeneclaey, Junior Counsel Retail Credit, am@febelfin.be, 02/507.68.96
- Febelfin: Wien De Geyter, Secretary General, wg@febelfin.be, 02/507.68.42
- Febelfin: Clio Célis, Legal and Tax Officer, cc@febelfin.be, 02/507.69.36
- Febelfin: Gerd Hertogen, Events and Project Manager, gh@febelfin.be, 02/507.69.77