

TABLE DES MATIÈRES

I. Contracter un crédit avec discernement.....	1
II. Le crédit de A à Z.....	6
III. Si vos dettes commencent à peser (trop) lourd.....	11
IV. Rembourser un crédit en des temps difficiles.....	18
V. Tout ce que vous devez savoir sur la fraude en matière de crédit.....	22
VI. Vos droits en tant que preneur de crédit.....	26
VII. Disclaimer.....	30

1

I. Contracter un crédit avec discernement

1. Un crédit n'est pas un jeu: dix conseils pour s'y engager de manière réfléchie

1. Choisissez la forme de crédit la mieux adaptée à vos besoins. Un crédit pour le financement d'une nouvelle voiture est tout à fait différent d'un crédit pour combler un découvert temporaire. Expliquez clairement au prêteur à quelle fin vous souhaitez un crédit et faites-vous conseiller.

2. Comparez l'offre de différents organismes de crédit. Le taux d'intérêt n'est pas le seul élément important. Il faut bien entendu tenir compte de la durée du crédit que l'on vous propose, ainsi que du montant de la mensualité. Pensez également au service, à la rapidité avec laquelle votre dossier sera traité, ainsi qu'à la relation de confiance avec votre banquier. L'expérience dont dispose le prêteur est également un facteur important dans le choix d'un partenaire financier.

3. Ne considérez jamais un crédit comme une source complémentaire de revenus. L'argent emprunté doit toujours être remboursé, ainsi que l'intérêt qui s'y ajoute.

4. Mettez chaque jour un peu d'argent de côté pour les cas d'urgence, afin de pouvoir continuer à rembourser votre prêt, même si vous êtes confronté à des frais inattendus.

5. Assurez-vous de comprendre entièrement le contrat de crédit avant de le signer. Demandez au prêteur de vous en expliquer toutes les conséquences et les modalités et lisez également les passages écrits en 'petits caractères'.

Avant d'être lié par une offre ou de signer le contrat de crédit, prenez connaissance du document " Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs ».

Les informations contenues dans ce document vous aideront à comparer différentes offres pour que vous puissiez prendre votre décision en toute connaissance de cause.

6. Soyez aussi prudent dans vos achats avec une carte de crédit que lorsque vous payez en liquide.

7. Conservez soigneusement les preuves de paiement des achats effectués avec votre carte de crédit et comparez-les à la fin du mois au relevé de compte de votre carte de crédit. Signalez immédiatement les erreurs éventuelles.

8. Déterminez vous-même votre capacité maximale de remboursement mensuel et veillez à ne jamais la dépasser.

9. Payez immédiatement toutes vos factures et vos mensualités, car les frais de mise en demeure et les intérêts de retard s'accumulent rapidement et alourdissent inutilement vos dettes. Et vous finirez de toute façon par devoir payer.

10. Beaucoup de petits montants constituent finalement une grosse somme. Examinez conjointement les mensualités de vos différents crédits, petits et grands, et ne pensez pas qu'un petit remboursement supplémentaire est toujours possible.

2. Veillez à ce que votre endettement reste sain

Lorsque vous ne pouvez plus rembourser un prêt, les conséquences sont lourdes. Non seulement vous mettez en péril votre solvabilité et vous aurez des difficultés à obtenir un nouveau crédit par la suite mais, en outre, vous risquez qu'une saisie soit effectuée sur votre rémunération ou sur vos avoirs (I.6.). N'empruntez donc jamais plus que vous pouvez vous le permettre. Fixez-vous personnellement une limite claire et veillez à ne pas la dépasser. Mais qu'est-ce qu'une limite réaliste ? Jusqu'où pouvez-vous aller en terme de crédit sans rencontrer des problèmes ?

Pour pouvoir chiffrer cette limite, il existe un certain nombre de règles appliquées par

les prêteurs pour évaluer les dossiers de crédit.

L'une de ces règles est fondée sur un montant minimal dont vous devez disposer après avoir déduit l'ensemble de vos dépenses mensuelles de vos revenus mensuels.

Il est préférable que vous contactiez votre partenaire financier pour plus de renseignements à ce sujet.

3. Comment la banque évalue-t-elle votre demande de crédit ?

2

Les banques n'ont aucun intérêt à accorder des prêts à des clients qui ne seront pas en mesure de rembourser. Elles ont de toute manière l'obligation légale de s'informer sur vos capacités de remboursement et il leur est interdit de vous octroyer un crédit si elles estiment que vous ne serez pas en mesure de le rembourser. Chaque demande de crédit doit donc être minutieusement examinée. Le prêteur analysera surtout vos possibilités de remboursement. Généralement, il vous demandera pour ce faire de remplir un formulaire comportant plusieurs rubriques. En outre, le prêteur fera le point avec vous sur votre situation financière au cours d'un entretien.

- Vos revenus : vos revenus sont évidemment très importants pour évaluer votre capacité de remboursement. Ne soyez donc pas surpris si le prêteur vous demande de lui remettre une fiche de salaire. Indiquez également d'autres revenus, une pension alimentaire, des revenus de remplacement,...
- Vos charges : le prêteur doit disposer d'un aperçu de tous les paiements fixes à effectuer chaque mois, comme les mensualités d'autres crédits, les pensions alimentaires, le loyer,...
- Votre situation socio-économique : le critère de la stabilité est généralement important pour les prêteurs qui posent donc souvent des questions notamment sur la composition de la famille, la stabilité d'emploi, etc.

Soyez toujours honnête lorsque vous introduisez une demande de crédit. Vous êtes d'ailleurs légalement tenus de répondre de manière exacte et complète aux questions du prêteur (pour autant bien entendu qu'elles puissent l'aider à évaluer votre solvabilité). Il serait donc insensé de cacher des remboursements fixes ou de gonfler vos revenus. De cette façon, vous tromperiez le prêteur, mais aussi et surtout vous-même. Les problèmes de remboursement sont peut-être pesants pour le prêteur, mais ils sont beaucoup plus pénibles encore pour le preneur de crédit lui-même.

Le prêteur examine également votre historique en matière de crédit. Pour ce faire, il consulte les fichiers internes de la banque ainsi que la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique (I.4.), généralement appelée plus brièvement Centrale des crédits. Tous les crédits aux particuliers sont enregistrés dans cette banque de données centrale, tant les crédits au logement que les crédits à la consommation régis par les dispositions légales en la matière. En outre, les crédits qui accusent un certain retard de paiement sont mentionnés dans le fichier négatif de la Centrale des crédits. Ces données fournissent au prêteur une image claire de vos crédits. Le prêteur est obligé de consulter ces fichiers, mais il peut en interpréter les informations personnellement.

4. Que connaît la Centrale des crédits aux particuliers à votre sujet ?

Chaque organisme de crédit en Belgique est tenu de communiquer tous les crédits conclus à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale.

C'est ce que l'on appelle le « volet positif » de la Centrale : il reprend donc tous les crédits régis par la loi en matière de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire. Outre ce volet positif, la Centrale contient également un « volet négatif » qui recense tous les défauts de paiement. Les crédits à tempérament (II.1) sont enregistrés avec un défaut de paiement lorsque trois mensualités sont impayées ou lorsqu'une mensualité n'a pas été payée pendant trois mois. Les ouvertures de crédit (II.2) sont enregistrées avec un défaut de paiement si une situation débitrice non autorisée n'est pas complètement régularisée dans un délai de trois mois. Si vous introduisez une demande de crédit, le prêteur est tenu de consulter la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale. De cette façon, il connaît précisément les crédits que vous avez déjà contractés et si vous présentez déjà un retard de paiement.

Si vous êtes enregistré pour la première fois pour un défaut de paiement,, vous en êtes informé personnellement par la Banque Nationale. Si vous souhaitez alors poser des questions ou si vous jugez cette signalisation injustifiée, vous avez le droit de connaître

les données figurant sous votre nom et d'en demander la rectification. Pour ce faire, trois possibilités s'offrent à vous :

1. Soit en envoyant une demande écrite, accompagnée d'une copie recto verso de votre carte d'identité, à la Banque nationale de Belgique,
Centrale des crédits aux particuliers
14 Boulevard de Berlaimont
1000 Bruxelles
2. Soit vous vous rendez directement au guichet d'un des sièges provinciaux de la Banque nationale de Belgique. Sur présentation de votre carte d'identité, on vous y remettra un aperçu des données associées à votre nom.
3. Soit via Internet, si vous disposez d'une carte d'identité électronique et d'une lecteur de carte eID.

Si le but de votre intervention est de faire supprimer ou corriger des données erronées, vous devez également envoyer ou présenter un document attestant le bien-fondé de votre demande.

5. Un filet de sécurité pour votre crédit : l'assurance contre les événements

imprévus

Les problèmes financiers ne peuvent pas toujours être évités. Différentes études ont démontré que des épreuves comme la maladie, le chômage ou un décès sont les principales causes de défaut de paiement en Belgique. Ce n'est toutefois pas une raison pour ne plus jamais contracter de crédit. En effet, certains achats ne peuvent pas attendre. Et une assurance peut parfaitement vous préserver contre pareils événements. Différents types d'assurance sont proposés sur le marché. Voici les principaux :

- Une assurance solde restant dû peut être – comme c'est le cas pour un crédit au logement – également souscrite pour un crédit à la consommation. En cas de décès, le prêt est alors entièrement ou partiellement remboursé par l'assureur, suivant l'option choisie par le preneur de crédit.
- Une assurance contre l'incapacité de travail prend en charge le remboursement d'un crédit pour une période déterminée lorsque la personne assurée est déclarée en incapacité de travail par un médecin. Il va de soi que l'assureur cesse les remboursements dès que l'assuré est à nouveau déclaré apte à travailler.
- Une assurance contre le chômage prend en charge le remboursement mensuel

du crédit pour une période déterminée lorsque l'assuré perd involontairement son emploi. Cette assurance peut uniquement être souscrite si le preneur d'assurance répond à certaines conditions et requiert généralement aussi une période d'attente de quelques mois. Dans ce cas également, les versements cessent lorsque l'assuré reprend le travail.

CONSEILS UTILES !

- Vous ne pouvez jamais être obligé ni de souscrire une assurance, ni de contracter une assurance auprès d'un assureur déterminé.
- Vous disposez toujours d'un délai de réflexion de 30 jours pendant lequel vous pouvez résilier l'assurance sans frais.
- Informez-vous correctement de la couverture exacte de l'assurance et lisez également les passages écrits en 'petits caractères' dans le contrat, ainsi que les conditions générales. De plus, répondez toujours honnêtement aux questions relatives à votre état de santé ou à votre emploi, car induire en erreur ou cacher certaines choses peut avoir de fâcheuses conséquences. En effet, l'assureur peut alors éventuellement refuser le remboursement en cas de sinistre.

6. Les garanties de la banque en cas de défaut de paiement

4

Un crédit doit toujours être remboursé même si, pour une raison quelconque, vous n'avez plus assez d'argent pour payer vos mensualités. Si vous ne respectez plus votre obligation de remboursement, l'organisme de crédit dispose d'un certain nombre de possibilités légales pour récupérer les arriérés. Pratiquement tous les contrats de crédit prévoient un certain nombre de garanties, comme une saisie sur salaire ou un cautionnement. En tant que preneur de crédit, ne prenez pas cette situation à la légère. Voici un aperçu des garanties légales de la banque :

1. Une clause de cession de rémunération est presque toujours associée à tous les contrats de crédit. Elle implique que le prêteur peut s'adresser directement à votre employeur si vous ne respectez plus vos obligations de paiement. Bien sûr, le prêteur ne le fait pas dès le premier jour de retard de paiement et il doit respecter certaines prescriptions légales (<http://www.dignitas.be/fr/intro.php>). Ainsi il faut que le créancier vous ait mis préalablement en demeure par lettre recommandée de rembourser le retard de paiement et que vous n'ayez pas payé ce retard dans le mois suivant pour que la cession de rémunération soit possible. Bon à savoir : Le prêteur ne peut jamais réclamer l'intégralité de votre rémunération à l'employeur. Vous en percevrez toujours une partie pour vous permettre de subvenir à vos besoins.
2. Parfois, le prêteur demande le cautionnement complémentaire d'une autre personne, par exemple un membre de la famille ou un ami, qui s'engage alors à rembourser le crédit dans certaines limites si le preneur de crédit est en défaut de paiement. Dans le jargon bancaire, cette personne est appelée 'caution'. Comme vous pouvez le comprendre, une telle garantie n'est pas une simple formalité, mais bien une affaire très sérieuse. Renseignez-vous bien sur les conséquences d'un cautionnement avant de marquer votre accord à ce propos.
3. Si un créancier ne parvient pas à exercer ses droits via une saisie sur salaire ou une caution, il peut demander au juge des saisies d'ordonner une saisie conservatoire sur les biens du preneur de crédit. Dans ce cas, un huissier de justice dresse l'inventaire de tous les biens susceptibles d'être vendus. Pour que la vente des biens soit possible, le créancier doit obtenir un jugement du tribunal ordonnant la saisie exécutoire. Entre-temps, il est formellement interdit de faire

disparaître les biens figurant sur l'inventaire de l'huissier de justice. Vous conservez cependant toujours la possibilité de proposer un nouveau plan de remboursement à l'huissier de justice ou de chercher vous-même un acheteur pour les biens mentionnés.

Les conséquences d'un défaut de paiement ne sont pas insignifiantes. Dès lors, veillez à bien contrôler votre budget (III.1) et passez de nouveaux accords avec votre banque si nécessaire (III.7) avant qu'il ne soit trop tard.

7. Testez votre QI financier. Quel est votre niveau de connaissance en termes d'argent et de crédit ?

Gérer argent et crédits requiert des compétences et des connaissances. Les dix questions ci-dessous vous permettent de vérifier si vous disposez d'un bagage suffisant à cet égard. Si vous obtenez un score minimum de 7 sur 10, tout va bien et vous ne devez pas craindre de rencontrer d'emblée des problèmes. Avec seulement 4 à 6 bonnes réponses, vous vous situez dans la zone dangereuse. Si vous obtenez moins de 3 sur 10, il est grand temps de parfaire vos connaissances, car le surendettement vous guette.

1. Chacun devrait disposer d'une réserve d'argent pour les cas d'urgence. Quelle devrait être l'ampleur de cette réserve d'argent selon les spécialistes ?
 - a. 0 à 3 mois de salaire net
 - b. 3 à 6 mois de salaire net
 - c. 6 à 12 mois de salaire net
2. D'un point de vue financier, dans quel cas est-il généralement plus intéressant pour vous de contracter un emprunt ?
 - a. Un crédit logement
- 5
- b. Un crédit voiture
- c. Un crédit pour un voyage
3. Quels intérêts la banque peut-elle porter en compte lorsque vous dépassez le montant de votre ligne de crédit sur votre compte à vue ?
 - a. Aucun intérêt
 - b. Intérêts de retard
 - c. Intérêts débiteurs
4. Lequel des crédits suivants présente généralement le taux d'intérêt le plus bas ?
 - a. Un crédit voiture
 - b. Un prêt à toutes fins
 - c. Une ouverture de crédit liée à une carte d'acheteur
5. Quelle garantie est presque toujours liée à un contrat de crédit ?
 - a. Un cautionnement
 - b. Une cession de rémunération
 - c. La saisie de l'objet acheté à tempérament
6. Dans le cadre d'un crédit, outre l'intérêt, les montants suivants peuvent également être portés en compte :
 - a. Des frais de dossier
 - b. Une indemnité de réemploi
 - c. Aucun des deux
7. Si vous souscrivez une assurance pour votre crédit, vous avez toujours le droit d'annuler cette assurance si vous changez d'avis. De combien de jours de réflexion disposez-vous pour ce faire ?
 - a. 7 jours

- b. 14 jours
 - c. 30 jours
8. Il est conseillé d'épargner une partie préalablement à un gros achat ou une dépense importante, excepté pour
- a. Une maison
 - b. Les études futures de vos enfants
 - c. Aucun des deux, il est toujours préférable d'épargner au préalable
9. La meilleure façon d'épargner davantage consiste à :
- a. Transférer automatiquement le surplus de votre compte à vue sur votre compte épargne à la fin du mois
 - b. Tenir un budget du ménage dans lequel vous notez toutes vos rentrées et vos dépenses
 - c. Établir un ordre permanent de votre compte à vue vers votre compte épargne à la fin du mois
10. En cas de cession de rémunération, le prêteur peut réagir à un retard de paiement en:
- a. Saisissant toute votre rémunération
 - b. Saisissant une partie de votre rémunération
 - c. Ne saisissant rien de votre rémunération
- Réponses : 1: b; 2: a; 3: b; 4: a; 5: b; 6: c; 7: c; 8: c; 9: b; 10: b

6

II. Le crédit de A à Z

1. Le prêt à tempérament

1.1 Le déroulement du prêt

Vous devez changer de voiture ? Votre poste de télévision a rendu l'âme ? Ou vous voulez enfin acheter une nouvelle salle à manger ? Dans ces cas, un prêt à tempérament peut vous aider si vous n'avez pas assez d'argent dans votre tirelire pour payer l'achat au comptant. Pour les projets à court ou moyen terme qui ne peuvent pas attendre, cette formule peut être une bonne solution. Veillez toutefois à ne pas trop vous endetter et à conserver un endettement (I.2) sain.

L'une des principales caractéristiques d'un prêt à tempérament est que le déroulement du crédit est entièrement déterminé dès le départ. Avec le prêteur, vous convenez du montant que vous allez emprunter, de la durée pendant laquelle vous allez rembourser le prêt et du taux d'intérêt auquel vous empruntez. Sur cette base, le prêteur calcule le tableau d'amortissement. Celui-ci vous permet de suivre avec précision l'évolution du solde restant dû de votre crédit.

1. La durée du crédit : Selon le montant emprunté, le législateur a fixé des durées maximales de remboursement pour les prêts à tempérament. Pour un prêt de 10.000 euros, vous pouvez par exemple emprunter au maximum sur 48 mois ou quatre ans. Pour des prêts de 15.000 euros, la durée peut être allongée jusqu'à 5 ans. Pour des 'petits' prêts de 2.500 euros maximum, la durée reste par contre limitée à 24 mois ou deux ans. Dans les limites légales, chaque banque peut cependant fixer les durées maximales de remboursement de ses crédits.
2. Le taux du crédit : Le taux d'un prêt dépend avant tout de son objet. Les prêts automobiles et les prêts à la rénovation sont généralement les formes de crédit à la consommation les moins onéreuses. Le taux des prêts 'à toutes fins' est plus élevé. Les différences de taux entre les différentes banques et organismes de

crédit peuvent également être considérables. En outre, des réductions sont souvent accordées sur les tarifs de base affichés, par exemple en fonction de la relation avec le client. Pour faciliter la comparaison des prix, le législateur a établi que tous les prêteurs doivent utiliser la même méthode pour calculer le coût du crédit, à savoir le taux annuel effectif global du crédit (VI.2). Ce taux affiché doit tenir compte de tous les frais. Un prêteur ne peut donc réclamer des frais de dossier pour un crédit.

3. Le remboursement du crédit : Sur base de la durée et du taux du crédit, le prêteur calcule le remboursement mensuel. Le tableau d'amortissement donne un aperçu de toutes les mensualités et les décompose en intérêts et en capital. Dans ce tableau, vous pouvez également voir à tout moment avec précision le capital dont vous êtes encore redevable au prêteur.

1.2 Calculez vous-même le remboursement de votre prêt

Si vous nourrissez un projet pour lequel vous envisagez de recourir à un prêt à tempérament, vous voudrez évidemment savoir le plus rapidement possible quel budget mensuel vous devrez y affecter. Pour en avoir une première idée, surfez sur le site Web de votre banque et simulez-y le calcul d'une mensualité. La plupart des banques mettent en effet des simulateurs de calcul à disposition des consommateurs sur leur site internet. Cliquez simplement sur le type de crédit ou l'objet de votre emprunt, introduisez le montant souhaité et sélectionnez une durée. En un tour de main, vous verrez s'afficher à l'écran le remboursement mensuel, calculé sur base du taux standard pour le type de crédit choisi.

Ces modules de calcul ne donnent évidemment qu'une première indication. Pour faire aboutir votre projet, il est préférable de prendre rapidement contact avec votre banquier pour examiner la question en détail, pour sonder le terrain et déterminer si vous êtes susceptible d'obtenir le crédit souhaité (I.3), pour contrôler quels documents

7
doivent être présentés, à quelles réductions vous pouvez prétendre ou quelle assurance (I.5) pourrait être souscrite contre les risques liés à ce crédit, etc.

1.3 Acheter à tempérament

De plus en plus de sociétés commerciales offrent aujourd'hui des possibilités de crédit. Ce type de facilité de paiement peut rendre un achat important un peu plus 'digeste'. Cependant, il est préférable de ne pas se lancer à la légère car souscrire un crédit n'est pas un jeu (I.1). Pour ne pas vous exposer à des problèmes, n'exagérez pas et veillez à ce que votre endettement reste sain (I.2). Réfléchissez donc à deux fois avant d'accéder à la proposition du vendeur de payer votre achat par tranches mensuelles.

Ce type de vente à crédit est une variante du prêt à tempérament (II.1.1) 'ordinaire'. Ici aussi, il s'agit d'un crédit à durée fixe, à taux d'intérêt fixe et à mensualités constantes. Les durées et les taux d'intérêt maximums prévus par la loi sont par ailleurs identiques pour les prêts et les ventes à tempérament. Toutefois, il est important de comparer ces deux formules avant de choisir entre un prêt bancaire et une vente à tempérament proposée par le vendeur. Pour ce faire, soyez notamment attentif aux éléments suivants :

1. Dans le cas d'une vente à tempérament, un acompte peut vous être demandé.

Seul le solde peut être

financé. Si vous vous adressez à votre banque, le prix d'achat total peut être financé.

2. Comparez toujours le taux annuel effectif global (TAEG) que le vendeur prend en

compte pour la vente à tempérament et le TAEG que vous paieriez à votre banque pour un prêt à tempérament d'une durée similaire. Les différences de tarif peuvent être considérables.

De plus en plus de sociétés commerciales remplacent leurs 'ventes à tempérament' classiques par des ouvertures de crédit liées à une carte d'acheteur (II.2). Les règles du jeu pour ce type d'ouverture de crédit sont tout à fait différentes.

1.4 Le crédit zéro pour cent

Certains biens de consommation, comme les appareils électriques, le matériel hi-fi, les caméras, les GSM et le multimédia, se vendent mieux s'ils s'accompagnent d'un remboursement échelonné. Régulièrement, les vendeurs proposent même des crédits à zéro pour cent pour toutes sortes de produits. Ces crédits sont en principe très avantageux pour le consommateur. En effet, la mensualité est simplement calculée en divisant le prix d'achat total par le nombre de mois pendant lesquels vous devrez rembourser et voilà qui est fait. Aucun intérêt n'est dû sur un crédit à taux zéro.

Ne vous laissez toutefois pas tenter par un achat à tempérament à taux zéro si vous n'êtes pas sûr de pouvoir en rembourser toutes les mensualités. Surveillez attentivement votre endettement (I.2) total, ne considérez pas le remboursement supplémentaire de manière isolée mais bien avec vos autres mensualités et essayez d'épargner un euro pour chaque euro remboursé de manière à disposer d'un filet de sécurité pour continuer à rembourser vos crédits en cas de déboires inattendus.

2. Tout sur les ouvertures de crédit et les cartes de crédit

2.1 Le crédit lié à une carte

Une ouverture de crédit liée à une carte de crédit vous offre la possibilité de rembourser les achats que vous avez payés avec votre carte non pas en une seule fois, mais bien en plusieurs versements, moyennant bien sûr le paiement d'un intérêt. Cette forme de crédit offre dans certains cas une grande flexibilité pour des dépenses imprévues.

8

Ces cartes ne doivent pas être confondues avec celles qui n'offrent qu'un report du paiement jusqu'à la fin du mois. Dans ce cas, d'un point de vue juridique, il n'est pas question de crédit régi par la loi sur le crédit à la consommation pour autant que les frais demandés soient inférieurs à 50 euros par an (montant à indexer chaque année). Aujourd'hui encore, de nombreuses cartes adoptent ce modèle, mais de plus en plus de cartes de crédit sont également proposées avec une ouverture de crédit qui vous permet d'étaler vos remboursements.

Il existe globalement trois sortes de cartes de crédit.

- Les cartes de crédit classiques émises par une banque, un établissement de crédit ou une société de cartes de crédit peuvent être utilisées dans des millions de commerces dans le monde pour payer vos achats ou pour retirer du liquide auprès d'un distributeur automatique (II.2.3). Ces cartes de crédit sont vendues avec ou sans la possibilité d'étaler le remboursement.
- Un certain nombre de chaînes de magasins (ou de groupes commerciaux) émettent leurs propres cartes de crédit. Ces cartes permettent uniquement d'effectuer des achats dans les magasins concernés. Une ouverture de crédit y est toujours associée. Vous pouvez donc toujours étaler votre remboursement dans le temps.
- Un certain nombre de banques émettent également des cartes en collaboration

avec un partenaire, par exemple la carte Citi Proximus Visa. À l’instar d’une carte de crédit classique, celle-ci est acceptée dans des millions de commerces à travers le monde. Lorsque cette carte est utilisée pour des paiements auprès du partenaire, des avantages supplémentaires ou des points épargne sont attribués. Dans ce cas également, la possibilité d’étaler le remboursement peut être associée à la carte.

Si une ouverture de crédit est associée à votre carte, vous devez la considérer comme une ligne de crédit à part entière (II.2.2). En tant que titulaire de cette carte, vous êtes toujours entièrement responsable du remboursement du crédit. Il convient donc d’utiliser une carte de crédit avec précaution. Ne perdez pas de vue les points suivants :

1. Ne prêtez pas votre carte et ne révélez pas votre code secret. En tant que titulaire, vous êtes en effet responsable du remboursement de toutes les dépenses effectuées avec votre carte.
2. La plupart des sociétés émettrices de cartes vous permettent de demander une carte supplémentaire pour une même ouverture de crédit, par exemple pour votre partenaire. Soyez prudent dans ce cas. La personne qui a souscrit l’ouverture de crédit est aussi la seule personne responsable du remboursement des dépenses effectuées avec la seconde carte.
3. Vous n’êtes pas obligé d’utiliser la facilité de crédit liée à votre carte. Vous pouvez également payer directement le montant total de vos achats dès réception du relevé mensuel de vos dépenses. Dans ce cas, vous n’êtes redevable d’aucun intérêt.
4. Si vous souhaitez faire usage de la facilité de crédit de votre carte de crédit, contrôlez lors de chaque achat quel montant vous allez devoir rembourser chaque mois et pendant combien de temps, car le crédit n’est pas un jeu (I.1). Évaluez de façon réaliste si votre budget peut supporter ce remboursement (supplémentaire) et surveillez attentivement votre endettement (I.2). En tout état de cause, essayez de rembourser plus que le minimum mensuel demandé par le prêteur.

2.2 La limite de votre carte de crédit

Lorsque vous souscrivez une ouverture de crédit associée à une carte, le prêteur fixe avec vous les limites de votre ligne de crédit. Le montant maximal que vous pouvez prélever correspond à la limite de crédit de la carte. Il s’agit du montant maximum que vous pouvez prélever avec la carte et dont vous pouvez étaler le remboursement. Les montants que vous avez remboursés peuvent être à nouveau prélevés le mois suivant sous forme de nouveau crédit : c’est ce que l’on appelle le crédit revolving. Un intérêt (II.2.4) est toujours porté en compte sur les montants que vous n’avez pas encore remboursés.

9

Chaque établissement de crédit ou chaque banque applique ses propres règles pour l’attribution d’une limite de crédit. Comme pour un prêt, la décision finale de crédit (I.3) dépend d’un certain nombre d’éléments comme vos revenus mensuels nets, le montant de vos autres cartes de crédit, vos charges mensuelles, votre situation sociale, ... Parfois, une ligne de crédit de 750 euros seulement sera autorisée, mais dans d’autres cas, ce montant peut aller jusqu’à 5.000 ou 7.000 euros par exemple.

2.3 Prélever de l’argent liquide avec votre carte de crédit

Une carte de crédit vous permet non seulement de payer vos achats, mais aussi généralement de prélever de l’argent liquide. Cependant, il est préférable de limiter à un

strict minimum les retraits d'argent effectués avec une carte de crédit. En effet, l'argent ainsi prélevé est un montant emprunté auquel s'ajoutent des frais. Utilisez donc de préférence d'abord l'argent sur votre compte à vue habituel.

- Premièrement, pour un retrait ou un transfert d'argent vers votre compte à vue, vous payez normalement des frais de transaction de +/- 4 à 5 euros ou un pourcentage du montant prélevé. Vérifiez au préalable.

- Si vous étalez le remboursement de la somme due sur les mois suivants, vous payez également un intérêt sur le montant prélevé. Les taux d'intérêt (II.2.4) portés en compte avoisinent le plus souvent les tarifs maximums légaux pour cette forme de crédit.

Une situation très différente donc du simple prélèvement d'espèces sur votre compte à vue avec votre carte de paiement habituelle. En effet, il s'agit dans ce cas d'un véritable emprunt. En cas d'urgence, cette possibilité peut être utile, mais veillez alors toujours à rembourser l'argent prélevé le plus rapidement possible.

Pour effectuer un retrait d'espèces avec votre carte de crédit, différentes possibilités s'offrent généralement à vous :

- Au près d'un distributeur de billets, vous pouvez retirer de l'argent avec votre carte de crédit en introduisant votre code secret habituel. Le montant des retraits est généralement assez limité. Informez-vous à ce sujet auprès de votre banque.

- Au moyen d'un virement ou même par téléphone, vous pouvez effectuer un transfert directement sur votre compte à vue.

- Dans une agence bancaire, vous pouvez demander une avance en espèces en présentant votre carte de crédit et votre carte d'identité.

2.4 Le coût de votre carte de crédit

Une carte de crédit qui permet d'étaler le remboursement dans le temps peut s'avérer utile pour gérer vos finances et éviter des fluctuations dans votre budget. Méfiez-vous toutefois des dépenses inconsidérées, car les frais et les dangers qui y sont liés ne sont pas anodins. En voici un aperçu :

- Vous payez en principe chaque année une cotisation fixe pour la carte. Elle peut varier de +/- 5 à 20 euros jusqu'à un multiple de ces montants pour les cartes les plus luxueuses. La première année, cette cotisation est parfois gratuite en guise d'accroche publicitaire mais si, 12 mois plus tard, la carte est encore en service, vous devez immanquablement la payer. Vous constaterez que cette cotisation annuelle est alors automatiquement portée en compte sur le relevé du mois correspondant à chaque anniversaire de la première utilisation de la carte.

- Un intérêt est calculé sur les montants de crédit prélevés que vous ne remboursez pas le même mois. Les taux d'intérêt appliqués avoisinent les tarifs maximums autorisés par la loi.

- Si vous dépassez la limite de crédit autorisée ou si vous ne respectez pas le remboursement minimum requis, un intérêt de retard peut être porté en compte

sur les montants impayés. Le taux d'intérêt de retard équivaut au taux débiteur annuel majoré d'un coefficient de 10% maximum.

- Un dépassement de la ligne de crédit peut également impliquer d'autres frais : frais de rappel, pénalité contractuelle, ... Vous trouverez dans les Conditions générales de votre carte de crédit un relevé détaillé des frais portés en compte par le prêteur en cas de défaut de paiement. Si une procédure judiciaire doit être entamée, des frais de justice et d'huissier viennent également s'ajouter. Évitez à

tout prix de déséquilibrer votre budget et ne contractez pas plus de crédit que vous ne pouvez en rembourser.

2.5 Le remboursement mensuel d'une ouverture de crédit

Les ouvertures de crédit associées à une carte de crédit peuvent être pratiques pour payer des frais inattendus ou parer à un besoin d'argent temporaire. Toutefois, si vous avez utilisé votre ligne de crédit, l'argent prélevé doit être remboursé. Vous pouvez choisir personnellement votre rythme de remboursement, pour autant que vous respectiez le remboursement minimum imposé. Ce remboursement mensuel minimum peut correspondre à un pourcentage de la limite de crédit autorisée, par exemple 5 ou 10 pour cent, ou à un pourcentage fixe du crédit prélevé. Un montant minimum absolu est également imposé, par exemple 25 euros par mois.

Les montants que vous avez remboursés peuvent être prélevés à nouveau. En d'autres termes, vous pouvez vivre en permanence à crédit pour autant que vous remboursiez chaque mois un montant minimum. Ne vous laissez toutefois pas abuser par une si grande flexibilité. Tout montant prélevé vient augmenter le montant à rembourser. Il est très important de veiller à effectuer chaque mois votre remboursement minimum. Dans le cas contraire, le prêteur peut porter en compte des intérêts de retard sur les montants impayés et des frais de rappel (II.2.4) et vous vous retrouverez rapidement dans une situation où le solde à rembourser augmentera sans que vous n'effectuiez de nouveaux achats avec la carte. De manière générale, il est conseillé de rembourser plus que le minimum mensuel prévu dans le contrat.

11

III. Si vos dettes commencent à peser (trop) lourd

1. Une valeur ancestrale mais fiable : faire son budget !

Même les consommateurs les plus prudents peuvent rencontrer des problèmes de paiement. Les soucis financiers sont en effet souvent le résultat de faits indépendants de votre volonté, comme une perte d'emploi, une maladie, etc. D'autre part, certaines personnes se retrouvent également face à des problèmes parce qu'elles ne parviennent pas à maîtriser leurs dépenses. Mais quelle qu'en soit la cause, se retrouver noyé dans les dettes n'est en rien une partie de plaisir. Essayez donc de maintenir votre budget en équilibre et réagissez immédiatement si vous constatez que vous perdez le contrôle de vos finances.

Budgétiser

La meilleure façon d'éviter ou de résoudre les problèmes de paiement est d'avoir de bonnes habitudes en la matière. L'une d'entre elles consiste à noter minutieusement tous vos revenus et vos dépenses dans un carnet. Vous pouvez évidemment remplacer le vieux cahier de ménage de votre grand-mère par un plan budgétaire moderne sur Excel, mais le principe reste le même : celui qui note chaque euro qui sort ou qui entre, en l'affectant de préférence aussi à diverses catégories (alimentation, voiture, maison, santé, hobbies, école, taxes, impôts, ...), dispose d'un meilleur aperçu de ses habitudes de dépenses et se montre automatiquement plus économe. Des témoignages ont démontré que certaines personnes parvenaient même ainsi à réduire leurs dépenses de moitié sur un an. Même si vous rencontrez déjà des problèmes de paiement, un plan budgétaire de ce type est un outil efficace pour redresser vos finances et les maintenir en équilibre.

Tenir un budget à jour (III.2) vous aide à mieux organiser vos finances. Vous voyez directement les montants qui sortent et ceux qui rentrent. Et cette méthode vous

indique clairement aussi sur quels postes vous pourriez faire mieux. Si vous constatez, par exemple, qu'un seul repas pris à l'extérieur coûte presque autant que les courses alimentaires dans un supermarché pour une semaine complète, vous allez automatiquement réfléchir. Et si, en plus, vous réalisez que vous avez dû travailler presque toute une journée pour vous offrir ce repas, cette petite sortie va vous paraître inexcusablement chère. De façon pratiquement imperceptible, la tenue d'un cahier de ménage ou d'un plan budgétaire va donc également vous amener à dépenser moins.

2. Établir un budget, étape par étape

Il n'est pas difficile d'établir un budget. Au début, vous devrez fournir un peu d'efforts pour mettre le système au point, mais ensuite, peu de temps sera nécessaire pour le tenir à jour. Voici un plan progressif pour vous permettre de commencer :

Étape 1. Déterminez vos objectifs

Fixez clairement vos objectifs sur papier. Que voulez-vous encore vraiment réaliser ? Acheter votre propre maison ? Prendre votre pension quelques années plus tôt ? Constituer une épargne pour les études des enfants ? Répartissez vos rêves et vos souhaits en trois catégories: les objectifs à court terme, à moyen terme et à long terme. Parlez-en également avec votre partenaire et mettez tout par écrit. Lorsque vous savez ce que vous voulez, vous pouvez commencer à budgétiser.

- Vos objectifs à court terme sont les projets que vous souhaitez réaliser dans l'année qui vient. Vous pouvez, par exemple, inclure dans cette catégorie le remboursement de votre carte de crédit, l'achat d'un nouveau réfrigérateur ou d'une nouvelle télévision, ou encore vos projets pour les prochaines vacances, ...
- Vos objectifs à moyen terme sont les projets que vous souhaitez réaliser dans un délai de deux à cinq ans. Vous pourriez, par exemple, constituer un capital de départ comme acompte pour votre propre maison ou épargner pour de nouveaux meubles, une nouvelle cuisine, ...
- Vos objectifs à long terme correspondent aux projets pour lesquels vous n'aurez pas besoin d'argent avant cinq ans ou plus. L'épargne pension et une épargne pour les études des enfants en sont des exemples classiques.

12

Étape 2. Rassemblez des informations

Rassemblez toutes les informations que vous pouvez trouver sur les revenus et les dépenses de votre famille. Soyez honnête lorsqu'il s'agit d'estimer les dépenses de votre ménage. Votre plan budgétaire doit être le reflet précis de la réalité, et non une version optimiste. Les documents suivants contiennent des informations utiles pour votre plan budgétaire :

- Votre déclaration d'impôts de l'année précédente et le dernier avertissement extrait de rôle que vous avez reçu.
- Les relevés de vos cartes de crédit éventuelles
- Le plan de remboursement de vos prêts
- Vos extraits de compte bancaire

Commencez par prendre l'habitude de noter tous vos revenus et vos dépenses dans un calepin ou sur une feuille de calcul pour obtenir un aperçu complet du budget de votre ménage.

Étape 3. Où en êtes-vous à présent ?

Lorsque vous aurez rassemblé toutes les informations, vous apprendrez peu à peu à

connaître le rapport entre vos revenus et vos dépenses. Ce n'est pas un problème si vous utilisez des estimations de vos dépenses dans la première version de votre plan budgétaire. Une fois que vous aurez noté vos revenus et vos dépenses réels pendant quelques mois, cet aperçu deviendra automatiquement plus précis.

Scindez votre plan budgétaire en trois parties :

1. Ce que vous gagnez : Notez séparément tous vos revenus, comme votre salaire net, vos commissions et vos primes, votre pension alimentaire, les allocations familiales, les revenus de remplacement, les intérêts et dividendes,... et additionnez le tout sur la dernière ligne.
2. Ce que vous dépensez : Notez toutes vos dépenses fixes et variables. Vos dépenses fixes sont les dépenses qui restent identiques chaque mois, comme un loyer, une épargne-pension, le remboursement d'un prêt, le paiement d'une pension alimentaire, le gaz, l'électricité, les primes d'assurance, les taxes, les impôts, ... Il est généralement très difficile de les réduire à court terme. Vos dépenses variables correspondent, par exemple, à vos achats au supermarché, chez le boulanger et le boucher, au carburant de votre voiture, à une carte prépayée pour le GSM, à des tickets de cinéma, à des loisirs, ... Faites-en le total sur la dernière ligne.
3. Votre surplus ou solde d'épargne disponible : Déduisez l'ensemble de vos dépenses du total de vos revenus. Le résultat de cette opération vous indique les rentrées disponibles. Cet argent peut servir en cas d'urgence ou à alimenter votre épargne pour vos objectifs.

Étape 4. Pensez ensuite à votre solde d'épargne disponible

Votre solde d'épargne disponible est égal à la différence entre vos revenus et vos dépenses. Ce chiffre vous indique directement si vous dépensez trop. S'il est positif, vous pouvez utiliser l'argent disponible pour rembourser vos dettes ou pour épargner. S'il est négatif, vous avez un problème. Vous dépensez plus que ce que vous gagnez et vous financez vraisemblablement le déficit par un crédit ou par un solde négatif sur votre compte à vue. Dans ce cas, passez minutieusement en revue toutes vos dépenses variables et voyez où vous pouvez les réduire (III.4) ou adressez vous à un service de médiation de dettes qui pourra vous aider.

Étape 5. Continuez à suivre vos dépenses

Si vous avez établi votre budget pour la première fois, vous êtes bien parti. Il faut maintenant garder le cap. Notez chaque mois toutes vos dépenses et tous vos revenus et calculez à nouveau le solde d'épargne disponible. Même s'il est positif, il est important de vous forger un meilleur aperçu de votre modèle de dépenses. De cette façon, vous allez presque automatiquement dépenser moins. Veillez donc toujours à disposer d'un petit calepin dans votre sac et prenez des notes chaque fois que vous achetez quelque chose ou que vous dépensez de l'argent ; il peut également s'avérer utile de conserver les tickets qui vous sont remis suite à des achats, des retraits d'argent, etc...

Vous serez surpris de voir à quel point vous apprenez sur vous-même. Par expérience, il s'avère que la plupart des gens ne se rendent pas compte des sommes qu'ils dépensent par exemple en café, snacks, boissons rafraîchissantes, revues ainsi que d'autres achats

13
superflus. Les dépenses pour les soins dentaires, par exemple, et les courses nécessaires se révèlent moins importantes que prévu dans la plupart des familles et ne sont généralement pas excessives. En suivant de près vos dépenses, vous voyez où va votre argent et vous pouvez plus facilement intervenir si votre budget dérape.

Conseil sur le net

Vous trouverez des exemples de plan budgétaire sur www.upc-bvk.be (cliquez sur tableau budgétaire).

3. Les signaux d'alerte

Vos dépenses augmentent-elles alors que vos revenus restent constants ? Alors vous avez toutes les raisons de vous faire du souci. Mais d'autres signaux peuvent également vous indiquer que votre situation financière menace de déraiser. Si au moins deux des situations suivantes s'appliquent à votre cas, il est temps de passer minutieusement au crible vos revenus et/ou vos dépenses.

- J'utilise la ligne de crédit ou l'avance en liquide d'une de mes cartes de crédit pour en rembourser une autre.
- Je ne verse chaque mois que le remboursement minimum de ma carte de crédit.
- J'ignore l'ampleur de mon endettement total.
- Je reçois régulièrement des appels téléphoniques ou des lettres de rappel d'un créancier au sujet d'un retard de paiement.
- Je paie régulièrement mes factures avec retard.
- Un crédit m'a récemment été refusé.
- Mes revenus ne suffisent pas à payer mes factures en cours et mes frais fixes.
- Je possède plus de trois cartes de crédit et je les utilise toutes.
- Un achat m'a déjà été refusé parce que la limite de ma carte de crédit était dépassée.
- Je dois parfois sortir ma carte de crédit pour payer des achats que je ferais mieux de payer en liquide.

Si vous avez l'impression que votre situation financière vous échappe, établissez un budget étape par étape (III.2) pour ramener vos finances sous contrôle ou faites appel à un service de médiation de dettes qui pourra vous y aider. Cela peut prendre quelques mois pour mettre au point les catégories de dépenses de votre plan budgétaire, mais continuez à les peaufiner jusqu'à ce que vous ayez le sentiment que vos dépenses correspondent à nouveau à vos revenus. Associez également les autres membres de votre famille à ce processus, car vous aurez besoin de leur soutien. En effet, la décision de supprimer ou de réduire certaines dépenses les concerne aussi. Ils ont donc leur mot à dire.

4. Dépenser moins d'argent : par où commencer ?

Si vous dépensez plus d'argent que vous n'en gagnez, vous devez de toute urgence remettre de l'ordre dans vos affaires. Pour la plupart des gens, il est plus facile de réduire ses dépenses que d'augmenter ses revenus, mais des changements trop drastiques ne résistent souvent pas longtemps. Soyez donc réaliste. Il s'agit en fait de trouver quelques épargnes efficaces qui vous permettront de payer vos frais importants. Les dépenses superflues sont les plus appropriées pour ce resserrement. L'argent ainsi épargné peut servir à payer vos frais fixes (loyer, remboursements, gaz, électricité,...) et vos dépenses nécessaires (vêtements, santé, alimentation,...).

Quelques conseils pour réduire vos dépenses

- Manger au restaurant ou commander des plats à emporter coûte cher. Réservez ces activités pour des occasions particulières et au quotidien, cuisinez vous-même. Ce que vous achetez au supermarché et préparez vous-même est meilleur marché et généralement plus sain et moins gras.
- Vous pouvez également épargner sur votre consommation énergétique. Éteignez les lumières lorsque vous quittez une pièce, utilisez des lampes économiques, baissez le chauffage d'un degré. Vous trouverez d'autres conseils en ce sens sur

le site Web http://www.belgium.be/fr/environnement/consommation_durable.

14

- Acheter chaque jour un sandwich et un café ou une boisson fraîche coûte rapidement 5 euros par jour. Par mois, cela signifie déjà quelque 100 euros. Et si votre partenaire a la même habitude, le total s'élève à 200 euros par mois. Prenez le petit déjeuner chez vous ou emmenez un casse-croûte, vous épargnez ainsi presque entièrement ce montant.
- Une épargne importante pour les fumeurs pourrait consister à mettre un terme à cette habitude nocive. C'est non seulement votre porte-monnaie qui s'en portera mieux, mais également votre santé.
- Pour de courtes distances, utilisez le vélo plutôt que la voiture. Au prix actuel des carburants, vous pouvez épargner beaucoup sur ce poste.

5. Dépenser moins d'argent : comment garder le cap !

Surmonter un problème d'endettement prend du temps. Généralement, il faut environ deux ans avant de s'en sortir. Si vos finances sont remises à flot, veillez à ce que cela reste le cas. En effet, surmonter ses problèmes financiers procure une grande satisfaction, mais ne plus s'endetter est encore mieux. Voici quelques conseils pour vous aider à maintenir vos finances en bonne santé.

- Essayez chaque mois de réduire de 5 à 10 pour cent une catégorie déterminée de vos dépenses. Un mois, faites par exemple des économies sur le poste des vêtements, le mois suivant, sur l'utilisation de votre GSM ou de votre téléphone fixe ou encore sur l'alimentation, etc.
- Épargnez à l'avance pour des dépenses ponctuelles importantes de manière à ne pas alourdir votre budget.
- N'achetez des articles chers et superflus que si vous pouvez les payer au comptant.
- Considérez le solde de votre relevé de carte de crédit comme un prêt à tempérament ordinaire. Remboursez suffisamment chaque mois pour que le solde restant dû diminue à un rythme raisonnable.
- Évitez la mentalité des bonnes affaires. Si vous pouvez acheter pour 60 euros quelque chose qui coûte normalement 100 euros, ne pensez pas que vous allez épargner 40 euros, mais considérez que vous allez dépenser 60 euros. Les 'bonnes affaires' ne sont intéressantes que si vous les aviez acquises au prix plein.
- Continuez à prendre note de vos dépenses quotidiennes et veillez à ce qu'elles évoluent au même rythme que vos revenus de manière à ne pas retomber dans le surendettement.
- Essayez d'augmenter vos revenus. Pouvez-vous arrondir vos fins de mois ? Pouvez-vous prétendre à une promotion ou à un poste mieux payé ? Pourriez-vous tirer un peu d'argent d'objets que vous n'utilisez plus ?
- Récompensez-vous pour vos efforts, mais veillez à ce que cela reste raisonnable. Allez pique-niquer en famille, invitez des amis à un souper spaghetti (et partagez éventuellement les frais), louez un film, organisez une soirée Monopoly ou un quiz pour toute la famille, prenez un long bain avec un livre et un verre de vin, ...

6. Le regroupement de vos crédits

Regroupement de crédits, centralisation de créances ou refinancement de prêts...

Autant de termes qui désignent la même opération : un prêteur reprend vos crédits en cours et les remplace par un nouveau crédit sur une durée plus longue.

- Cette opération présente un avantage important: En étalant ainsi vos

remboursements, vous pourriez payer moins par mois, en fonction de la durée du crédit, et vous retrouvez ainsi un peu d'aisance financière.

- Mais des inconvénients y sont également liés. Si vous faites le total de toutes vos mensualités, vous constaterez que vous remboursez davantage en raison du refinancement. Ceci s'explique par le surplus d'intérêts que vous devrez payer en raison de l'allongement de la durée de remboursement du crédit.

Comparez toujours les avantages et les inconvénients avant de prendre votre décision !

Quelques conseils pour celui ou celle qui envisage un refinancement :

15

- Examinez séparément chaque crédit et déterminez pour chacun d'eux s'il est susceptible d'être remplacé par un nouveau crédit.
- N'allongez la durée du crédit que si le remboursement est vraiment trop lourd.
- Tenez compte de l'indemnité de réemploi (VI.6) que vous devrez payer si vous refinancez un prêt. Cette indemnité alourdit votre dette. Par conséquent, refinancez avant tout les prêts dont l'indemnité de réemploi est la plus faible et/ou le taux le plus élevé. Si vous avez la possibilité de refinancer à un meilleur taux des prêts coûteux, il est possible que vous récupériez (partiellement) l'indemnité de réemploi grâce au taux plus avantageux.
- Essayez de convaincre votre banquier (III.7) de rembourser le solde négatif de votre carte de crédit par un prêt à tempérament (meilleur marché).
- Après le regroupement de vos emprunts existants par un nouveau prêt, ne contractez plus d'autre crédit.

7. Passer de nouveaux accords avec votre banque

Si vous ne remboursez pas votre prêt à l'échéance prévue, certaines procédures seront mises en oeuvre par la banque. Elles ont pour but de vous amener à payer, soit volontairement, soit sous la contrainte.

o Après +/- 2 semaines, vous recevez une première lettre de rappel

o Après +/- 1 mois, vous recevez un courrier recommandé de la banque

o Après +/- 2 mois, la procédure de cession sur rémunération (I.6) est entamée

o Après 3 mensualités de retard, la saisie sur votre rémunération devient effective et votre défaut de paiement est communiqué à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale (I.4)

La mise en oeuvre de ces procédures entraîne des coûts divers, notamment des frais de rappel et des intérêts de retard. Puisqu'ils vous sont portés en compte, ils augmentent immédiatement votre dette. Ne laissez pas les choses aller si loin et prenez contact avec votre banque. Vous éviterez ainsi que les problèmes ne vous échappent davantage. L'expérience démontre en effet que les dossiers qui ne sont pas pris en main deviennent généralement de vrais cas problématiques et font finalement l'objet d'une procédure judiciaire (III.9).

Si vous constatez que le remboursement de vos crédits devient trop lourd, il est préférable de contacter rapidement votre banque. Quelques conseils pour augmenter vos chances de réussite :

- Proposez à votre banque d'examiner la possibilité d'un nouveau crédit en réduisant votre charge mensuelle actuelle à un montant que vous pouvez effectivement rembourser et en rallongeant la durée de remboursement du crédit. Si vous avez toujours payé à temps par le passé et si vous pouvez démontrer que vous êtes de bonne foi, votre banque sera peut-être disposée à réserver une suite favorable à votre demande.
- Attirez la sympathie. Expliquez clairement pourquoi vous vous retrouvez

confronté à ces problèmes, par exemple suite à la perte de votre emploi, en raison d'une maladie,... Montrez que vous avez établi un plan budgétaire pour garder le contrôle de vos dépenses. Si la banque n'accède pas directement à votre demande, ne vous laissez pas submerger par l'émotion, mais apportez des arguments raisonnables pour convaincre votre créancier. Soyez également prêt à accepter un compromis si la banque n'est pas disposée à suivre entièrement votre proposition. Ce faisant, gardez à l'esprit que tant la banque que vous-même avez tout intérêt à parvenir à un arrangement satisfaisant, à une solution financièrement réalisable.

- Si vous avez différents prêts, contactez tous vos créanciers avec une proposition adaptée. Essayez toujours de rembourser le plus rapidement possible les crédits avec les taux les plus élevés.

16

- Si vous êtes parvenus à certains accords, confirmez-les par écrit auprès de votre banque.

- Si votre banque refuse ou ne vous répond pas, sachez que vous pouvez faire appel au juge de paix qui peut, s'il constate que votre situation financière s'est aggravée, vous octroyer des facilités de paiement.

8. Que peut faire pour vous un médiateur de dettes ?

Vous avez trop de dettes ? Vous ne pouvez plus faire face à vos remboursements mensuels ? Et vous ignorez comment parvenir à un arrangement avec vos créanciers ? Dans ce cas, un médiateur de dettes professionnel peut vous aider à sortir du gouffre. Que pouvez-vous attendre d'un médiateur de dettes ?

- Le médiateur de dettes vous aide à dresser l'inventaire de vos dettes et de vos revenus.

- Si nécessaire, le médiateur de dettes demande également des informations auprès de vos créanciers.

- Vous vous concertez pour déterminer le montant dont vous avez besoin chaque mois pour mener une vie décente.

- Le médiateur de dettes vous apprend comment gérer un budget limité.

- Vous établissez avec lui un plan d'amortissement pour rembourser vos créanciers.

- Le médiateur propose le plan de remboursement aux créanciers et négocie avec eux si nécessaire.

- Le médiateur suit l'évolution des remboursements.

- Le médiateur négocie avec les huissiers et les créanciers en cas de cession de rémunération (I.6) ou de saisie (I.6).

- S'il s'avère impossible de parvenir à une solution acceptable avec tous les créanciers, le médiateur de dettes peut alors entamer une procédure de règlement collectif de dettes (III.9).

Dans notre pays, la médiation de dettes est essentiellement confiée à des services de médiation de dettes agréés. Il s'agit notamment des Centres publics d'aide sociale (CPAS) et d'ASBL privées pour la médiation de dettes. Dans l'ensemble, l'intervention des services de médiation de dettes est gratuite. Il n'existe pas non plus de condition préalable concernant vos revenus. Certains services limitent toutefois leurs interventions aux habitants de leur commune ou à un groupe cible déterminé.

Vous trouverez plus d'informations à ce sujet auprès des organisations suivantes :

- Grepa (Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la région de Bruxelles - Capitale) www.grepa.be

- L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, www.observatoire-credit.be

- Plus d'informations et de liens utiles auprès du Service public fédéral Économie (http://www.mineco.fgov.be/protection_consumer/debt/home_fr.htm)
 - Dignitas, ASBL fondée par et pour des personnes surendettées, www.dignitas.be
- Une liste des adresses des services de médiation de dettes agréés est disponible :
- pour la Région wallonne : 0800/11.901
 - pour la Région flamande : 02/553.34.39
 - pour la Région de Bruxelles-Capitale : 02/217.88.05
 - pour la Communauté germanophone : 087/59.18.50

9. Dernière issue : le tribunal

Si vous vous trouvez dans une situation de surendettement et si les nouveaux accords passés avec vos créanciers (III.7) ne suffisent plus à vous tirer du pétrin, il ne reste plus qu'une seule possibilité : un règlement collectif des dettes.

17

Il s'agit d'une procédure judiciaire susceptible de vous permettre de rembourser vos dettes tout en conservant une existence décente. La demande de règlement collectif des dettes doit être introduite auprès du Tribunal du Travail. Un service de médiation de dettes (III.8) peut vous y aider. Si le juge autorise un règlement collectif des dettes, il désigne aussi immédiatement un médiateur judiciaire. Généralement, il s'agit d'un avocat, d'un notaire ou d'un huissier, mais certains CPAS ou services sociaux agréés peuvent également intervenir en tant que médiateur dans un règlement collectif de dettes. À cet égard, les honoraires sont fixés par la loi et sont payés par retenue sur vos revenus. Si ceux-ci sont insuffisants, le Fonds de traitement du surendettement intervient. Ce fonds est alimenté par les contributions des institutions de crédit actives dans notre pays.

Les principales caractéristiques d'un règlement collectif de dettes sont les suivantes :

1. Temps mort

L'un des grands avantages du règlement collectif de dettes est de suspendre toute saisie sur salaire dès que la procédure est entamée. Dès ce moment également, plus aucune saisie ne peut être effectuée sur les biens du débiteur. Ainsi, le médiateur de dettes dispose du temps nécessaire pour élaborer des mesures d'apurement des dettes avec les créanciers.

2. Le juge décide

Si le médiateur de dettes ne parvient pas à un accord avec les créanciers, le juge a le dernier mot. Il peut imposer des mesures d'apurement des dettes et même annuler complètement certaines créances.

3. Budget limité

Le budget qui vous est attribué pour vivre est très limité si vous faites l'objet d'un règlement collectif de dettes. Sur base d'un relevé journalier des dépenses que vous devez tenir à jour, ce montant est fixé en tenant compte de votre situation familiale. Avec cet argent, vous êtes tenu de payer tous les frais en cours, dont le loyer, l'eau, l'électricité, les frais de subsistance, les impôts, ... Tous vos autres revenus sont directement attribués à vos créanciers pour le remboursement de vos dettes.

4. Aucune nouvelle dette

Durant la procédure, AUCUNE nouvelle dette ne peut être contractée, même pas auprès de la famille ou d'amis ! En outre, vous ne pouvez prendre aucun autre engagement sans l'accord du médiateur de dettes ou du juge. Ainsi, par exemple, vous ne pouvez conclure aucun nouveau contrat de location.

5. Aucune vente de biens

Vos biens constituent une garantie pour vos créanciers. Vous ne pouvez donc plus les vendre sans l'accord du médiateur de dettes et/ou du juge.

IV. Rembourser un crédit en des temps difficiles

D'aucuns entretiennent l'idée que les individus qui s'enfoncent dans les difficultés financières ont l'argent qui leur file entre les doigts ou sont trop dépensiers. Ils ne peuvent compter sur beaucoup de sympathie dans ce cas car ils suscitent plutôt une réaction comme : "Ils l'ont bien cherché !". Ce préjugé ne correspond toutefois pas toujours à la réalité. Dans la plupart des cas, des déboires imprévus, comme la perte d'emploi, l'incapacité de travail, un décès ou un divorce, sont la cause principale du surendettement. Si vous vous trouvez dans une des situations ci-dessous, cliquez pour obtenir plus d'informations ainsi que quelques conseils.

- Comment conserver votre budget en équilibre après le décès de votre partenaire ? (4.1)
- Comment répartir les dettes lorsque rien ne va plus avec votre partenaire ? (4.2)
- Comment faire face aux difficultés de paiement rencontrées en raison d'une maladie ou d'une invalidité ? (4.3)
- Que faire si vous devez désormais vous contenter d'un revenu de remplacement ? (4.4)
- Quelques conseils pour garder la tête hors de l'eau en des temps difficiles (4.5)

1. Après un décès

Le décès d'un être cher est un événement qui vous prend au dépourvu et bouleverse émotionnellement. Mais d'un point de vue financier également, l'étau se resserre puisque vous vous retrouvez seul/e. Veillez à ne pas perdre les pédales et prenez les mesures nécessaires pour maintenir votre budget et vos dettes sous contrôle :

Étape 1. Informez toutes les instances nécessaires.

Prévenez de toute façon l'entrepreneur des pompes funèbres, l'état civil de votre commune, le notaire, la (les) banque(s), les établissements de crédit et la (les) compagnie(s) d'assurances auprès de laquelle (desquelles) la personne décédée était assurée ainsi que la caisse d'assurance maladie (la mutuelle). Informez éventuellement aussi l'Office national des pensions, l'employeur, le comptable, l'organisme d'assurance sociale du/de la défunt/e (s'il/elle était indépendant(e)), les allocations familiales, le service d'immatriculation des véhicules.

Étape 2. Prenez les décisions nécessaires concernant les dettes du/de la défunt/e.

Dès que la banque est informée du décès, elle est tenue de bloquer tous les comptes et les coffres-forts au nom du/de la défunt/e et de son conjoint. La banque dressera ensuite le plus rapidement possible un inventaire de tous les avoirs et crédits au nom de la personne décédée. Les avoirs sont libérés après l'exécution de certaines formalités légales. Votre notaire (www.notaire.be) et votre banquier peuvent vous fournir tous les renseignements nécessaires à ce propos. Pour les crédits au nom de la personne décédée, la banque contactera dès que possible les héritiers ou le notaire chargé de la succession. Tous les crédits en cours au nom de la personne décédée doivent être remboursés. Les héritiers ont généralement le choix : le crédit continue à être remboursé normalement ou le solde restant dû de la dette est remboursé en un seul versement. Si une assurance solde restant dû avait été contractée pour le crédit, celui-ci sera remboursé par l'assurance, totalement ou partiellement selon la couverture souscrite.

Étape 3. Conservez votre budget du ménage sous contrôle.

Si votre famille perd un revenu en raison du décès de votre partenaire, le budget familial peut s'en trouver sérieusement ébranlé. La plupart des frais fixes restent en effet inchangés et les crédits (sans assurance solde restant dû) doivent être remboursés. Si vous ne pouvez plus en assumer les remboursements, prenez contact dès que possible avec votre banquier pour analyser avec lui la situation et trouver ensemble une solution (III.7).

19

2. Si rien ne va plus avec votre partenaire

Lorsqu'un couple se sépare, les moyens financiers sont également répartis. Qui prend la voiture, qui prend les meubles ? Comment le solde du livret d'épargne est-il réparti ? Qui rembourse les crédits ? En principe, les ex-partenaires peuvent s'arranger comme bon leur semble. Si vous parvenez à un accord, tout peut-être plus simple. Toutefois, si tel n'est pas le cas ou si des biens immeubles doivent également être partagés, c'est un notaire qui prend le relais. Si celui-ci ne parvient pas à un accord, c'est le juge qui aura le dernier mot. Quel que soit le cas, consultez toujours un avocat, un avocat médiateur ou un notaire qui supervisera le partage. En effet, si une des parties se 'laisse faire' par l'autre, il en résulte toujours une frustration par la suite.

Crédits

Quel que soit le résultat final de toute cette procédure et quelles que soient les mesures provisoires adoptées, il existe un principe absolu concernant les crédits que vous ne devez jamais perdre de vue : le partenaire qui a signé le contrat reste tenu de rembourser le crédit vis-à-vis de la banque et, si les deux partenaires ont signé, tous deux restent responsables.

Même si le remboursement d'un crédit a été imposé à votre ancien partenaire par une décision judiciaire et si le contrat a été souscrit à vos deux noms, il est prudent de vous assurer que le remboursement est bien effectué chaque mois. Car si votre ancien partenaire ne rembourse pas, la banque peut se retourner contre vous – également via une cession sur salaire (I.6) – pour obtenir le remboursement du crédit. Et vous devrez donc encore supporter dans ce cas le remboursement du crédit qui avait été imposé à votre ancien partenaire.

Si le retard de paiement dépasse trois mensualités, le défaut de paiement sera en outre enregistré à votre nom dans la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale (I.4). Cela signifie dès lors qu'à l'avenir, un prêteur vous refusera peut-être un nouveau crédit

Procéder par étapes

Pour éviter les problèmes, procédez comme suit lorsque vous vous séparez :

Étape 1 : Établissez le plus vite possible la liste des crédits en cours à votre nom, à celui de votre partenaire et à vos deux noms.

Étape 2 : Les ouvertures de crédit souscrites à vos deux noms et pour lesquelles votre partenaire dispose également d'une carte de crédit, peuvent poser problème. Consultez votre banque ou votre établissement de crédit et cherchez une solution pour que votre partenaire ne puisse plus accéder au crédit pour lequel vous seriez ensemble responsable.

Étape 3 : Veillez à ce que tous les crédits et toutes les ouvertures de crédit que vous avez souscrites ensemble soient remboursés avec régularité. Au besoin, payez vous-même si votre partenaire n'est pas en mesure de le faire. Lors du partage final, cette 'avance' peut être prise en compte.

Étape 4 : Demandez à votre partenaire de convertir les crédits obtenus ensemble en un crédit au nom du partenaire qui remboursera seul le crédit.

Étape 5 : Si votre partenaire n'est pas disposé à convertir un crédit obtenu ensemble en un crédit à son nom seul, demandez au juge de prendre une décision à ce sujet.

3. En cas de maladie ou d'invalidité

En cas de maladie, d'invalidité ou d'incapacité de travail, vos revenus diminuent sensiblement au fil du temps. Si l'on ajoute à cela les frais imprévus plus élevés résultant de cette situation, vous pouvez être contraint de revoir complètement le budget de votre ménage. Budgétiser (III.2) s'avère être la meilleure façon d'obtenir à court terme une idée de vos nouveaux revenus et de vos nouveaux flux de dépenses. Quelques conseils pour dépenser moins (III.4) et conserver ensuite ce style de vie économe (III.5) peuvent vous aider en ce sens. Si en dépit de vos efforts, vous ne parvenez pas à maîtriser votre situation financière, prenez contact avec vos créanciers (III.7) pour analyser avec eux la situation et trouver ensemble une solution.

20

Vérifiez également vos sources de revenus complémentaires et les indemnités auxquelles vous pourriez prétendre :

- Avez-vous une assurance soins de santé ?
- Votre employeur a-t-il un plan de pension prévoyant une couverture pour les incapacités de travail ?
- Avez-vous une assurance privée qui intervient en cas de maladie ou d'invalidité ?
- Avez-vous droit à une intervention de votre caisse d'assurance maladie ?
- Avez-vous droit à une intervention de l'INAMI ?
- Avez-vous de l'argent de côté ?
- A quels autres avantages sociaux ou fiscaux avez-vous droit ? Surfez sur le site de l'association des personnes souffrant d'un handicap pour en avoir un aperçu <http://handicap.fgov.be/fr/index.htm>

4. Si vous devez désormais vous contenter d'un revenu de remplacement

Il n'est généralement pas facile de se contenter d'un revenu de remplacement.

Budgétiser (III.2), supprimer toutes les dépenses inutiles et se mettre à la recherche d'une source complémentaire de revenus, sont des mesures qui peuvent vous aider à garder la tête hors de l'eau. Voici quelques conseils susceptibles d'être utiles à cet égard :

- Faites-vous une idée de vos habitudes en matière de dépenses : Notez minutieusement toutes vos dépenses pendant au moins un mois pour comprendre comment vous dépensez votre argent. Voyez sur quels postes vous pouvez épargner et veillez à ce que vos revenus soient suffisants pour couvrir vos frais.
- Pensez à votre avenir : Si vous prévoyez une augmentation de vos frais à l'avenir, veillez à mettre de l'argent de côté. Les débuts modestes sont la meilleure stratégie. Épargnez par exemple un euro par jour ou mettez chaque soir toute votre petite monnaie dans votre tirelire. Essayez d'augmenter progressivement vos efforts en matière d'épargne.
- Examinez les différentes possibilités dont vous disposez pour augmenter vos revenus : Pouvez-vous encore travailler à temps partiel ? Possédez-vous des objets de valeur que vous pourriez vendre ? Profitez-vous de toutes les aides publiques et de tous les subsides auxquels vous pourriez prétendre ? Utilisez-vous toutes les réductions et tous les avantages auxquels vous avez droit dans votre situation ? Renseignez-vous auprès de votre caisse d'assurance maladie, de votre commune, du fonctionnaire de la région ou de la ville où vous habitez, des sociétés de transport en commun, de la Ligue des Familles,....

Si vous constatez qu'il n'est vraiment pas possible de respecter vos remboursements, prenez contact avec votre banquier pour analyser avec lui la situation et trouver ensemble une solution (III.7) ou faites appel à un service de médiation de dettes.

5. Quelques conseils pour garder la tête hors de l'eau en des temps difficiles

Utilisez-vous tous les bons de réduction que vous pouvez trouver ? Achetez-vous en grandes quantités parce que c'est plus avantageux ? Mais épargnez-vous vraiment de l'argent de cette façon ? Vérifiez si vous êtes sur la bonne voie à l'aide de ces quelques conseils.

- Acheter des produits parce qu'ils sont soldés ne constitue pas réellement une épargne. Si vous n'en avez pas vraiment besoin, vous ne gagnez rien, mais vous perdez de l'argent.
- Demandez-vous si vous ne considérez pas vos articles de luxe comme des nécessités. Si tel est le cas, réduisez légèrement votre train de vie pour bénéficier d'une plus grande aisance financière.
- Les nouveaux véhicules perdent environ un tiers de leur valeur pendant la première année. Vous pouvez épargner beaucoup d'argent en achetant une voiture d'occasion d'au moins un an auprès d'un revendeur fiable.
- Contrôlez vos comptes et vos factures pour déceler d'éventuelles erreurs.
- Dans la mesure du possible, effectuez désormais vous-même les tâches auparavant confiées à d'autres : repasser, tondre la pelouse, laver les vitres, reprendre ...
- Faites des listes de courses et tenez-vous-en aux articles qui y figurent.

21

- Renégociez votre crédit habitation si le taux du marché est plus bas afin de réduire votre mensualité.
- Faites attention au prix lorsque vous effectuez des achats importants : comparez le prix dans différents magasins, optez pour le modèle le moins cher, visitez les boutiques de seconde main ou surfez sur eBay, ...
- Utilisez tout le plus longtemps possible.
- Épargnez l'énergie en baissant le thermostat d'un degré, utilisez des lampes économiques, etc. Vous trouverez d'autres conseils sur http://www.belgium.be/fr/environnement/consommation_durable

22

V. Tout ce que vous devez savoir sur la fraude en matière

de crédit

1. Qu'est-ce que la fraude en matière de crédit ?

Lorsqu'une personne parvient à vous faire indûment supporter le remboursement d'un crédit qu'elle a obtenu, vous êtes victime d'une fraude en matière de crédit. Cela arrive parfois malheureusement. Soyez sur vos gardes pour éviter les formes de fraude en matière de crédit suivantes :

1. Fraude à la carte de crédit : En tant que titulaire d'une carte de crédit, vous êtes responsable du remboursement des montants qui sont prélevés au moyen de votre carte. En cas de perte ou de vol de votre carte de crédit, si la personne qui trouve votre carte est 'malhonnête', elle peut faire ses achats à vos frais. Heureusement, vous êtes dûment protégé contre la fraude à la carte de crédit (V.2) par la loi. En outre, une utilisation prudente de votre carte de crédit (V.3) permet d'éviter bien des fraudes.

2. Usurpation d'identité : Une personne qui s'est emparée de vos données

personnelles (votre nom et votre adresse, votre numéro de compte, votre numéro national, vos extraits de compte, ...) peut essayer d'obtenir un crédit à votre nom. Si la banque n'y voit que du feu, elle vous présentera la facture pour rembourser ce crédit. Soyez donc prudent avec vos données d'identité (V.5) et réagissez rapidement et de façon adéquate (V.6) si vous constatez que quelqu'un utilise indûment vos données personnelles.

2. Protection contre la fraude à la carte de crédit

Dans notre pays, vous êtes dûment protégé par la loi contre la fraude à la carte de crédit. En principe, une utilisation frauduleuse d'une carte ne peut jamais vous coûter plus de 150 euros. À condition du moins que vous respectiez les règles du jeu.

Règles du jeu :

1. Faites directement bloquer votre carte en cas de perte ou de vol ou si vous craignez que quelqu'un l'utilise abusivement. La plupart des sociétés émettrices de cartes disposent à cette fin d'un numéro gratuit que vous pouvez composer 24 heures sur 24. Veillez à toujours avoir ce numéro à portée de main. La plupart des cartes peuvent être bloquées en appelant Card Stop (070/344.344). Certaines sociétés émettrices de cartes ont leur propre numéro. Notez-le directement lorsque vous recevez la carte.
2. Dès que vous avez fait bloquer votre carte, vous n'êtes en principe plus responsable de son utilisation abusive ultérieure. Si des paiements sont encore effectués avec votre carte, ils sont entièrement pris en charge par la banque.
3. Si votre carte a été utilisée abusivement avant que vous ne signaliez la perte ou le vol, votre responsabilité est légalement limitée à 150 euros maximum. Conservez toujours vos bordereaux de paiement de manière à savoir à tout moment quand vous avez utilisé personnellement la carte pour la dernière fois.
4. Si la perte ou le vol de votre carte est la conséquence d'une 'négligence grave' de votre part, vous devrez supporter entièrement les frais d'une utilisation abusive éventuelle jusqu'au moment où vous avez fait bloquer votre carte. Par 'négligence grave', on entend entre autres le fait d'inscrire et de conserver son code secret à proximité de la carte, le fait de tarder à signaler un incident (la perte ou le vol de la carte) à Cardstop. Il va de soi que vous êtes aussi entièrement responsable des dommages si la société émettrice de la carte peut prouver que vous avez personnellement agi de manière frauduleuse.
5. Il existe deux situations dans lesquelles vous n'êtes pas responsable d'une utilisation abusive de votre carte et où le paiement des 150 euros ne vous est pas réclamé :
 - Si votre carte est utilisée sans présentation physique et sans identification électronique.
 - Lorsque la fraude est consécutive à une contrefaçon de la carte ou une autre erreur technique (par exemple, une copie de votre bande magnétique).

Dans ces cas, l'usage abusif de la carte est entièrement pris en charge par la société émettrice à condition que vous signaliez immédiatement l'usage abusif de la carte et que vous n'agissiez pas frauduleusement.

3. Utiliser ses cartes de crédit en toute sécurité

Mieux vaut prévenir que guérir. Ce proverbe s'applique également à la fraude à la carte de crédit. Bien des ennuis peuvent être évités en utilisant prudemment votre carte de crédit, en ne laissant traîner nulle part vos preuves de paiement et en ne prêtant jamais votre carte.

Par conséquent, montrez-vous prudent lorsque vous utilisez votre carte de crédit :

- Introduisez toujours discrètement votre code secret et veillez à ce que personne ne puisse regarder par-dessus votre épaule.
- N'écrivez votre code secret nulle part et certainement pas sur la carte elle-même.
- Rangez votre carte de crédit en lieu sûr (par exemple, ne pas laisser 'traîner' la carte dans votre véhicule, sur votre lieu de travail ou dans une chambre d'hôpital) et assurez-vous de toujours savoir où elle se trouve.
- Par téléphone, ne transmettez votre numéro de carte qu'à des commerçants que vous connaissez et en qui vous avez confiance.
- Vérifiez toujours si le montant de l'achat est exact avant d'apposer votre signature sur le bordereau de paiement. Tirez un trait à l'endroit prévu pour le pourboire si vous ne souhaitez pas en donner.
- Ne signez jamais un bordereau de paiement vierge.
- Dès réception de votre relevé, comparez le plus rapidement possible vos dépenses à vos bordereaux de paiement et signalez immédiatement les erreurs ou les fraudes éventuelles.
- N'emportez que les cartes dont vous aurez (peut-être) besoin et conservez les autres en un lieu sûr à votre domicile.
 - Faites immédiatement bloquer votre carte si elle est avalée par un distributeur de billets.

4. Fraude à la carte de crédit sur l'Internet

Payer sur l'Internet à l'aide d'une carte de crédit est très sûr. Il est même plus sûr d'introduire votre numéro de carte de crédit sur le site protégé d'un e-commerçant que de vous promener dans la rue avec un porte-monnaie rempli de billets de banque. Ceci n'exclut cependant pas que les choses ne se passent pas toujours comme prévu. Des hackers sont à l'affût de tous les moyens pour intercepter les données de votre carte de crédit pendant leur transit sur l'autoroute numérique. Plus près de chez vous également, une utilisation abusive peut émaner d'un collègue ou d'un membre de votre famille. Soyez donc toujours sur vos gardes et prenez en considération un certain nombre de règles de sécurité.

1. Traitez uniquement avec des entreprises connues dont vous pouvez également trouver l'adresse postale et le numéro de téléphone sur le site Web de sorte qu'en cas de problème, vous soyez en mesure de les contacter pour des renseignements complémentaires.
2. Effectuez uniquement des paiements avec votre carte de crédit sur des sites Web qui fonctionnent par transfert de données codées ou cryptées. De cette façon, les hackers ont beaucoup de difficultés à intercepter les données. Les informations relatives à la protection des données figurent près des informations en matière de paiement sur le site Web du commerçant. Les sites protégés peuvent également être reconnus par le biais de leur adresse Web. Si celle-ci commence par `https://` au lieu de `http://`, le site fonctionne avec un serveur protégé.
3. Entrez toujours votre numéro de carte de façon discrète et ne laissez pas traîner votre carte.

24

4. Soyez sur vos gardes en ce qui concerne le 'phishing'. Cette forme de fraude financière consiste à imiter le site Web d'une institution financière dans le but de subtiliser des informations de nature confidentielle aux surfeurs, prétendument pour mettre à jour vos données bancaires. Ne donnez jamais votre numéro de carte lorsque quelqu'un vous le demande, encore moins s'il ne s'agit pas de votre propre banque. Et n'introduisez jamais votre code secret sur l'Internet.

5. Assurez-vous que votre ordinateur est correctement protégé à l'aide d'un bon pare-feu et d'un logiciel antivirus. Si vous surfez sans fil, veillez à ce que les passants dans la rue ne puissent pas s'introduire sur votre réseau.

Des services tels que Verified by Visa ou MasterCard SecureCode, dont vous retrouverez les logos sur les pages de paiement des commerçants participants, vous permettent d'effectuer vos achats en ligne avec encore plus de sécurité. En outre, vous utiliserez un mot de passe personnel ou un code (digipass), en fonction de la banque dont vous êtes client. De cette façon, aucune autre personne que vous ne pourra utiliser votre carte de crédit pour vos paiements on-line.

Si, en dépit de toutes ces précautions, vous êtes malgré tout victime d'une fraude à la carte de crédit sur l'Internet (par une personne connue ou inconnue), signalez-le immédiatement à la société émettrice de la carte. En pareil cas, en tant que consommateur, en principe vous n'endossez aucune responsabilité et la société émettrice de la carte est tenue d'indemniser entièrement tout usage abusif de la carte.

5. Qu'est-ce qu'une usurpation d'identité et comment s'en protéger ?

Les voleurs d'identité sont des criminels qui essaient de s'emparer d'un maximum d'informations personnelles sur leur victime en vue d'utiliser abusivement leur identité. La fraude peut aller jusqu'à l'ouverture d'un crédit bancaire au nom d'une autre personne. Aux États-Unis surtout, où les procédures d'octroi de crédit diffèrent des nôtres, ce délit est un véritable fléau. Mais dans notre propre pays également, il arrive que des voleurs d'identité obtiennent des crédits en utilisant le nom de leur victime. Les conséquences de ces agissements sont pratiquement incalculables. Non seulement vos dettes peuvent augmenter de façon colossale, mais en outre, vous pourriez aussi rencontrer ultérieurement des difficultés si vous demandez un prêt, une carte de crédit ou un crédit logement. Soyez donc toujours sur vos gardes et ne dispersez pas vos données d'identité, votre numéro de registre national, vos extraits de compte, etc. Certains voleurs d'identité fouillent les poubelles pour y trouver des informations et des documents personnels, d'autres vous contactent par téléphone et d'autres encore essaient d'accéder à des informations confidentielles via votre messagerie ou votre ordinateur. Respectez toujours les mesures de sécurité ci-dessous pour éviter l'usurpation de votre identité :

- Ne donnez jamais suite à des e-mails où l'on vous demande de cliquer sur un site Web où vous devez introduire des données personnelles.
- Déchiquetez vos documents personnels avant de les jeter.
- Si vous n'utilisez plus votre carte de crédit, il importe de demander la clôture de votre compte auprès de l'émetteur de la carte. Vous pouvez joindre la carte découpée en morceaux, à votre demande écrite.
- Les cartes d'identité, les cartes SIS, les permis de conduire, les fiches de salaire, les extraits de compte, les cartes bancaires, les cartes de crédit, etc. sont des documents très convoités par les voleurs d'identité. Ne les laissez pas traîner chez vous et vérifiez régulièrement qu'ils se trouvent encore dans votre portefeuille ou votre sac à main.
- Dès réception, vérifiez toujours attentivement vos extraits de compte bancaire et les relevés de votre carte de crédit de manière à déceler rapidement toute utilisation abusive.

6. Comment réagir si vous êtes victime d'une usurpation d'identité ?

Vous craignez que l'on ait utilisé indûment votre identité ? Réagissez sans attendre et prenez les mesures nécessaires pour en limiter les conséquences.

25

1. Faites une déclaration de vol d'identité auprès de la police. Même si la police ne peut arrêter le voleur immédiatement, le procès-verbal vous sera encore utile par

la suite.

2. Clôturez immédiatement tous vos comptes en banque et vos cartes de crédit et ouvrez-en de nouveaux avec d'autres mots de passe et d'autres codes secrets.
 3. Dès que vous constatez que le voleur a ouvert des comptes en banque ou a obtenu des cartes de crédit, des prêts, des abonnements de téléphone ou quoi que ce soit avec votre nom, faites directement opposition et contactez le département Fraude des organismes concernés.
- 26

VI. Vos droits en tant que preneur de crédit

1. La publicité en matière de crédits

Afin le consommateur soit correctement informé, le législateur a imposé certaines règles que doivent respecter toutes les publicités en matière de crédit dans notre pays :

1. Toute forme de publicité pour un crédit dans laquelle aucun taux d'intérêt ou chiffre lié au coût du crédit n'est indiqué, doit mentionner le message suivant : « Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent ».
2. Toute publicité indiquant un taux d'intérêt ou des chiffres liés au coût du crédit mentionne, de façon claire, concise, apparente et le cas échéant audible, à l'aide d'un exemple représentatif les informations de base suivantes : le taux débiteur (fixe et/ou variable, accompagné d'informations relatives à tous les frais compris dans le coût total du crédit), le montant du crédit, le taux annuel effectif global, la durée du contrat de crédit, le montant total dû par le consommateur et le montant des versements échelonnés ; de plus, s'il s'agit d'un crédit accordé sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné, le prix au comptant et le montant de tout acompte.
3. La Loi interdit toute publicité pour un contrat de crédit qui met en valeur la facilité ou la rapidité avec laquelle le crédit peut être obtenu ou qui incite les consommateurs dans l'impossibilité de faire face à leurs dettes à recourir au crédit.
4. La loi interdit toute publicité axée spécifiquement sur l'incitation au regroupement ou à la centralisation de crédits.
5. Lorsqu'un crédit est dit 'gratuit', il doit être indiqué que le taux annuel effectif global est de 0 pour cent. Le slogan 'crédit gratuit' (II.1.4) ou toutes les mentions équivalentes sont interdites dans les annonces publicitaires.
Les publicités pour un crédit à un taux annuel effectif global de 0 pour cent doivent mentionner les avantages éventuels accordés aux consommateurs qui paient au comptant, par exemple une réduction, des extras, ...
6. La publicité ne peut pas donner l'impression que les taux annuels effectifs globaux maximums (VI.2) fixés par la loi sont les seuls à pouvoir être appliqués.

2. Ne payez jamais de frais supplémentaires

Pour mieux informer le consommateur, le législateur a décidé que chaque banque ou prêteur devait calculer et afficher le coût total d'un crédit de façon uniforme. Il s'agit ici du taux annuel effectif global ou TAEG. Ce taux doit comprendre les intérêts et les frais annexes du crédit.

Ce mode de calcul uniforme présente l'avantage de permettre une comparaison aisée des différentes propositions de crédit. En tant que consommateur, il vous suffit de comparer les différents TAEG pour savoir quel crédit est le plus avantageux. Pour prendre votre décision finale, vous tiendrez évidemment aussi compte d'autres éléments, comme le montant du remboursement mensuel, la durée du crédit, etc.
Un contrat de crédit à la consommation doit toujours mentionner le coût total du crédit..

Il s'agit de la différence entre le montant total que vous devez rembourser (la somme de toutes les mensualités, intérêts compris) et le capital emprunté. Ce montant vous indique directement ce que coûte votre crédit, au centime d'euro près.

Bon à savoir :

Les TAEG maximums sont fixés par la loi. Ils varient en fonction du type et du montant du crédit. Ces taux effectifs globaux maximums sont susceptibles d'être revus périodiquement, en fonction des conditions du marché et de l'évolution des taux d'intérêt sur les marchés monétaires. Naturellement, les prêteurs sont toujours libres d'appliquer un TAEG inférieur.

27

3. Le démarchage est interdit en matière de crédit

Le démarchage pour des crédits sur le lieu de travail du consommateur ou à son domicile est interdit par la loi dans notre pays, hormis dans le dernier cas si vous avez sollicité au préalable et par écrit la visite d'un représentant. Cette interdiction s'applique également aux vendeurs qui proposent de vous vendre un produit ou un service à tempérament.

Si vous avez malgré tout donné suite à la proposition de crédit d'un démarcheur, sans avoir sollicité sa visite au préalable, vous pouvez demander au juge de réduire vos obligations jusqu'au montant emprunté au maximum. Si le juge accède à votre demande, vous ne devrez rembourser que le capital emprunté, par tranches mensuelles, sans intérêt.

4. Toujours 14 jours de réflexion

Lorsque vous signez un contrat de crédit, vous bénéficiez toujours, en vertu des dispositions légales en la matière, d'un délai de réflexion de 14 jours ouvrables minimum, à compter du jour de la signature du contrat. Certaines banques vont plus loin et accordent un délai de réflexion d'un mois. Pendant cette période, vous pouvez renoncer sans motif à ce crédit. Respectez dans ce cas les formalités légales pour éviter toute contestation par la suite : si vous souhaitez faire usage de cette possibilité, vous devez en informer le prêteur par lettre recommandée. Vous devez également restituer les sommes ou les marchandises reçues. De plus, le prêteur peut vous réclamer des intérêts pour les jours pendant lesquels vous aurez disposé du crédit.

5. Quels sont les éléments qui doivent figurer dans un contrat de crédit ?

Un contrat de crédit doit contenir différentes informations et notamment :

- L'identité et les coordonnées de toutes les parties : le preneur de crédit, le prêteur et le cas échéant, l'intermédiaire de crédit.
- Le montant emprunté
- Le montant de la mensualité
- Le montant total à rembourser
- Le taux annuel effectif global (VI.2)
- Le taux débiteur annuel fixe et/ou variable

Sauf pour les ouvertures de crédit, un plan d'amortissement doit également être fourni avec le contrat de crédit. Il s'agit d'un tableau indiquant - pour chaque mensualité - le montant en capital et intérêts. De plus, le montant du capital restant dû après chaque remboursement est indiqué.

Tant que le contrat n'est pas signé, aucun paiement ne peut être effectué par le prêteur.

6. Que se passe-t-il en cas de remboursement anticipé ?

Conformément à la loi sur le crédit à la consommation, vous avez toujours le droit, en tant que consommateur, de rembourser en tout ou en partie et à tout moment un crédit par anticipation. Mais ce n'est pas

toujours intéressant. Vous devez en effet tenir compte des éléments suivants lorsque vous envisagez de rembourser anticipativement un crédit :

1. Si vous souhaitez rembourser anticipativement, vous devez en informer le prêteur au moins 10 jours à l'avance par lettre recommandée.

28

2. Le prêteur a le droit de percevoir une indemnité dans pareil cas. Cette indemnité est appelée 'indemnité de réemploi. Cette indemnité est égale à 1% ou 0,5% du capital restant dû selon que le délai entre le remboursement anticipé et la date de fin de contrat initialement convenue est supérieur ou égal/inférieur à 1 an.

Toutefois le montant de l'indemnité ne pourra dépasser le montant d'intérêts que les consommateurs auraient payé durant la période entre le remboursement anticipé et la date de fin du contrat de crédit convenue.

7. La protection de votre vie privée

Les prêteurs sont obligés de s'informer sur votre capacité de remboursement (I.3) avant de vous octroyer un crédit. Ils peuvent uniquement collecter les données qui pourront les aider à évaluer vos possibilités de remboursement. S'informer sur vos convictions religieuses ou politiques par exemple est interdit par la loi.

D'autres informations doivent aussi être obtenues par le prêteur. Il va notamment consulter votre historique des crédits dans ses propres fichiers mais doit également interroger la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale (I.4). Il doit connaître vos revenus mensuels, par exemple via votre fiche de salaire, et il doit s'informer sur vos charges fixes, comme un loyer, le remboursement d'un crédit logement, une pension alimentaire à payer, etc. Le prêteur doit contrôler ces informations et les interpréter pour vous proposer le crédit adapté à votre situation.

Vous conservez le droit de connaître les informations vous concernant dans les différents fichiers de crédit et de les faire corriger si elles s'avèrent erronées (I.4.).

Vous pouvez enfin demander par écrit à connaître les informations enregistrées à votre sujet dans les fichiers de votre banque en adressant votre demande au Responsable du Traitement.

8. Achat à tempérament : pas de livraison, pas de paiement

Si le contrat de crédit mentionne l'objet ou si le montant du crédit est versé directement au vendeur, vous ne devrez commencer à rembourser que lorsque le bien aura été livré.

En d'autres termes : pas de livraison, pas de remboursement mensuel. Si le bien livré est défectueux ou ne correspond pas au bon de commande, refusez d'emblée la livraison.

Car si vous ne constatez le défaut que plus tard, vous ne pourrez pas suspendre le remboursement de votre crédit.

En revanche, si le contrat de crédit ne mentionne pas l'objet ou si le montant du crédit n'est pas versé directement au vendeur, vous devrez effectuer le premier remboursement en principe un mois après le paiement du crédit, indépendamment de la livraison de l'objet.

Quel que soit le reproche adressé au vendeur, vous restez tenu au remboursement des mensualités envers le prêteur. En pareil cas, envoyez une lettre recommandée au

vendeur pour l'informer du problème de manière à trouver une solution directement avec lui.

Naturellement, vous restez également tenu de rembourser votre crédit si un problème apparaissait ultérieurement, par exemple si le bien acheté a été volé ou en cas de sinistre total provoqué par un incendie ou tout autre événement. Même si, après la livraison, le service après vente ne peut plus être assuré, par exemple en raison de la faillite du vendeur, vous devrez continuer à payer. Le prêteur ne peut être tenu responsable de ces événements malencontreux.

9. Ouvertures de crédit et cartes de crédit : respectez vos engagements !

Les ouvertures de crédit (II.2), liées ou non à une carte, sont très flexibles. Tant que vous ne dépassez pas la limite de crédit maximale (II.2.2), vous êtes libre d'effectuer des

prélèvements sur votre crédit et de rembourser (II.2.5) à votre convenance. Une telle liberté peut toutefois réserver des surprises. En effet, si vous avez la possibilité d'étaler le remboursement de vos achats sur plusieurs mois, et décidez plus ou moins librement du rythme auquel vous allez rembourser, en contrepartie, vous devez payer des intérêts sur les paiements qui sont différés. La prudence et la rigueur sont donc de mise...

10. Les ventes liées sont illégales

Une décision d'octroi de crédit ne peut jamais dépendre de la souscription d'un autre produit (assurance, compte courant, ...).

11. Quelles sont les instances à contacter en cas de plainte ?

Il faut avant toute chose contacter le service Clientèle de votre banque.

Si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée, vous pouvez contacter le service de médiation.

Service de Médiation – Banques – Crédits – Placements

Rue Belliard 15-17 boîte 8

1040 Bruxelles

Tél. : 02/5457770

Fax : 02/5457779

e-mail : Ombudsman@OmbFin.be

30

VII. Disclaimer

Les informations et avis donnés sur ce site (www.lecreditreflechi.be) ne tiennent pas compte de vos objectifs, de votre situation financière ou de vos besoins personnels. Avant de prendre des décisions sur cette base, assurez-vous au préalable qu'ils s'appliquent à votre situation personnelle.

Les informations et avis repris sur ce site sont sujets à modifications. Citibank met tout en oeuvre pour les tenir à jour mais ne peut être tenue responsable du dommage éventuel que vous auriez à subir en suivant les informations et avis donnés sur le site www.lecreditreflechi.be.

Ce site comporte des liens vers des sites externes. Citibank n'est pas responsable de l'exhaustivité ou de l'exactitude de l'information reprise sur ces sites. Le renvoi à ces sites n'implique pas nécessairement l'accord de Citibank sur leur contenu.

Editeur Responsable : **M. De Bolle** – Citibank Belgium SA – Bld. Gen. Jacques 263 G, 1050 Bruxelles – TVA BE 0401.517.147 RPM Bruxelles C.B. 954-5462261-42

Dernier mise à jour du site web www.lecreditreflechi.be: le 11 février 2011.