

Bijlage 2: 10 principes voor een verantwoord krediet

Een gedragscode werd door BVK opgesteld, die als doel heeft het in evenwicht brengen van de toekenning van kredieten aan particulieren, de preventie en de strijd tegen het teveel aan schulden.

Deze gedragscode bestaat uit 10 principes die de volledige kredietcyclus omvatten, vanaf het eerste contact met de klant tot het beheer van eventuele betalingsachterstanden. Het doel is de klanten duidelijk te informeren en ze te begeleiden, de solvabiliteit van de klanten te onderzoeken en het verhinderen en beheren van wanbetalingen.

Bovenop onze verplichting om de wetgeving inzake het consumentenkrediet en het hypotheccair krediet te eerbiedigen, verbinden wij, DVV, ons ertoe om de 10 principes, tot het bekomen van een verantwoord krediet, na te komen.

Principe 1: transparantie

- De informatie over producten is verstaanbaar, niet misleidend en gebruiksvriendelijk vanuit het oogpunt van de kredietnemer.
- Reclameboodschappen zijn ondubbelzinnig
- Klanten kunnen gebruik maken van toegankelijke contactpunten, ongeacht het verkoopkanaal waartoe ze zich richten.

Principe 2: correcte prijszetting

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

Principe 3: Dienstbaarheid aan de klant

- Wij geven de klant financiële begeleiding door hem de beginselen van budgetbeheer bij te brengen en hem te waarschuwen voor de mogelijke gevolgen wanneer hij in gebreke zou blijven inzake afbetalingen.
- We helpen onze klanten om die oplossingen te vinden welke het best aan hun behoeften beantwoorden.
- We informeren de kredietnemers over de gevaren van overmatige schuldenlast, verbonden aan consumentenkrediet of hypotheccair krediet, aan de hand van duidelijke gedragsregels (brochures en websites).
- We werken met bekwaam personeel voor de kredietverkoop, het sluiten van het kredietcontract en het beheer van betalingsachterstand, en waar nodig, zorgen we voor passende personeelsopleiding.

Principe 4: vertrouwelijkheid

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

Principe 5: klanttevredenheid

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

Principe 6: beheer kredietcyclus

- We handelen overeenkomstig een vooraf bepaald kredietbeleid die alle aspecten van de kredietcyclus behandelt :
 - acceptatie van de klant;
 - Doorlichten van de kredietportefeuille;
 - Risicopreventie;
 - Invordering
- Op basis van de informatie die werd verkregen van de potentiële kredietnemer en van andere bronnen, gaan we na:
 - Met respect voor de persoonlijke levenssfeer en overeenkomstig de regelgeving inzake gegevensbescherming, of de individuele potentiële kredietgever de mogelijkheid heeft om het betrokken krediet met zijn/haar inkomen terug te betalen;
 - Of die terugbetalingscapaciteit in de nabije toekomst zal blijven bestaan, ondanks zijn/haar huidige schuldenlast.

Principe 7: Inzameling van gegevens

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

Principe 8: beoordeling kredietrisico

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

Principe 9: risicopreventie

- We volgen een gestructureerde aanpak opdat het krediet- en frauderisico, verbonden aan de lopende overeenkomsten, kan worden opgemerkt en ingeperkt.
- We contacteren onmiddellijk de klant die een betaling niet uitvoert, om na te gaan wat de reden daarvan is en naar passende oplossingen te zoeken.
- In geval van onvoorziene gebeurtenissen in het leven of andere belangrijke wijzigingen in de levensomstandigheden van de kredietnemer, zullen we aanvragen tot aanpassing/wijziging van de terugbetalingsregeling onderzoeken. In een dergelijk geval zal de kredietnemer worden ingelicht over de financiële gevolgen en de wettelijke implicaties van een eventuele wijziging van de kredietvoorwaarden

Principe 10: schuldbegeleiding

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