

Crédit logement chez KBC-CBC en 10 minutes ! Vraiment ?

C. Jeanmart, sociologue et G. Leriche, juriste (février 2019)

Le 28 janvier dernier, les banques KBC, CBC et KBC Brussels lançaient un nouveau processus unique de demande et d'acceptation de crédit logement en ligne. Leur communiqué de presse titrait : « Crédit logement : la certitude en 10 minutes ».

Le crédit hypothécaire en ligne n'est pas une nouveauté. Trois acteurs belges le proposent : Hello bank !, Keytrade bank et KBC-CBC. Actuellement, un crédit immobilier sur cinq n'est plus conclu en agence, mais par des moyens numériques ou à distance¹. Avec ce nouveau procédé d'octroi de crédit, KBC-CBC tente de se distinguer des concurrents en jouant la carte de la rapidité et de la disponibilité. L'Observatoire fait le point sur ce nouveau service.

1. De quoi s'agit-il ?

Le client complète un formulaire en ligne via une application mobile, PC ou tablette. En 10 minutes, il peut recevoir un accord pour l'octroi du crédit immobilier. Ce processus permet de dépasser le cadre de la simple simulation. Le client obtient en effet une promesse de crédit définitive et personnalisée.

Outre l'accord sur l'octroi du crédit, un taux d'intérêt personnalisé et compétitif est communiqué et reste valable 2 semaines.

À ce stade, il s'agit d'un processus entièrement automatisé. Le crédit sera toutefois accordé sous réserve de l'examen, par un conseiller, de l'exactitude des informations communiquées par le client.

2. Pour qui ?

Dès novembre 2018, KBC-CBC a testé, durant deux mois, ce nouveau processus de demande et d'acceptation de crédit hypothécaire en ligne. Le test réalisé auprès des employés de ces banques a débouché sur la signature de 400 contrats².

Depuis janvier 2019, ce service est accessible aux seuls particuliers, clients de KBC-CBC depuis au moins un mois et disposant du statut de salarié³.

Dans le courant de l'année 2019, il devrait être étendu aux indépendants et non-clients de la banque.

3. Comment ça marche concrètement ?

Via une application mobile, tablette ou PC, le client a la possibilité d'introduire sa demande en détaillant son projet immobilier et en encodant une série d'informations relatives à ses revenus, ses charges, ses crédits en cours, à un éventuel apport propre,... Il s'agit, à ce stade, de données déclaratives.

¹ En 2017, le colloque de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement portait sur la thématique de l'octroi de crédit à distance. Les actes sont disponibles sur le site www.observatoire-credit.be dans la rubrique « Nos colloques » ou [en cliquant sur ce lien](#).

² « Dans le cadre d'un projet pilote qui court depuis fin novembre, plus de 6.000 clients ont effectué une simulation de crédit de manière entièrement numérique. 1.500 d'entre eux ont soumis une demande de crédit effective, dont un peu moins de 400 ont débouché sur un dossier de crédit signé » (source : [communiqué de presse KBC, 28 janvier 2019](#)).

³ Clout A., « KBC promet un crédit immobilier en 10 minutes top chrono », Le Soir, 28 janvier 2019.



Une fois le formulaire complété, le client reçoit une réponse dans les 10 minutes⁴ :

- soit la demande est acceptée et le client reçoit une offre de taux d'intérêt ;
- soit le client se voit demander des informations complémentaires ;
- soit la demande est refusée.

La décision est prise sur base de trois critères : les données encodées par le client, son profil de risque ainsi que ses capacités de remboursement (communiquées elles aussi par le client).

L'offre est « omnichannel », c'est-à-dire qu'elle est valable et identique auprès de tous les autres canaux (agence, call center,...). Le taux reste valable durant deux semaines.

Un conseiller prend ensuite contact avec le client afin de vérifier les données encodées. Ce contact peut se faire via le canal choisi par ce dernier (en ligne, par téléphone ou par chat en ligne avec un expert à distance ou en agence bancaire).

La demande de crédit est enfin concrétisée en agence ou à distance. Cette concrétisation peut se faire en moins de 24 heures.

4. En quoi est-ce innovant ?

Ce service assure la rapidité d'acceptation du crédit hypothécaire en ligne. La communication autour du produit insiste sur la possibilité de répondre à la demande de crédit logement en dix minutes. Les concurrents spécialisés offrent cette opportunité dans un délai plus long (24 heures).

Cette rapidité d'acceptation permettrait donc à de futurs acquéreurs d'être fixés immédiatement sur l'octroi ou non de leur demande de crédit, de prendre de vitesse d'autres candidats acheteurs et, par conséquent, de pouvoir faire une offre d'achat sans clause suspensive d'obtention de crédit hypothécaire.

La banque affirme offrir un taux personnalisé et compétitif à chaque client. Ce taux communiqué en 10 minutes serait donc le plus avantageux que le client pourrait obtenir chez KBC-CBC et serait personnalisé sur base de critères tels que :

- la situation du demandeur (revenus, charges, crédits en cours,...) ;
- la quotité empruntée ;
- les réductions liées à la prise de produits annexes (assurance solde restant dû, assurance habitation, domiciliation du salaire chez KBC-CBC,...).

5. Quelles implications pour l'emprunteur ?

Ce type de produit peut ne pas être adapté à tous les publics.

Données déclaratives, responsabilité de l'emprunteur

A l'heure actuelle, les particuliers pouvant bénéficier de ce service sont clients de la banque. Celle-ci détient donc déjà une série de données sur ceux-ci. La responsabilité des informations communiquées lors de l'introduction de la demande repose sur le client. Les informations doivent être exactes et exhaustives. Or, de bonne foi, les clients peuvent sous-estimer ou surestimer le montant des charges réelles et, par conséquent, biaiser de manière non volontaire l'accord de principe.

⁴ Interview de Denis Claikens, Directeur Général Domaine des Crédits chez CBC Banque sa, « On n'est pas des pigeons », Vivacité, 29 janvier 2019.

Le respect des obligations du prêteur

Le titre « un crédit immobilier en 10 minutes » peut laisser croire qu'il n'y a pas d'intervention « humaine » dans le processus d'octroi de crédit. Or, ce n'est pas le cas. Une fois l'accord de principe communiqué, un agent prend contact avec le candidat-emprunteur afin de vérifier les informations encodées. La question reste de savoir la manière dont cette vérification est opérée et la manière dont les obligations du prêteur en termes d'informations, de communication du SECCI, ... sont respectées.

Un taux non négociable

Une fois le taux communiqué, il n'est plus possible de le négocier par la suite, même avec une offre plus avantageuse de la concurrence à l'appui. Aucune marge de négociation n'est possible. Là où l'on conseille au candidat emprunteur de comparer les offres, ce type de service ne le permet pas.

Un compromis sans condition suspensive d'obtention d'un crédit

Sur base de la réponse de principe favorable obtenue en 10 minutes, un client peut, dans l'euphorie, signer un compromis de vente pour un immeuble sans insérer de condition suspensive d'obtention d'un crédit.

Cette clause permet au candidat acquéreur de pouvoir rompre le contrat de vente, en cas de refus du crédit hypothécaire et cela sans devoir payer une indemnité.

En l'absence de cette clause, le candidat acquéreur ne peut pas se rétracter sans devoir dédommager le vendeur. Celui-ci serait en droit de conserver l'acompte versé lors de la signature du compromis de vente (+/- 10% de la valeur du bien immobilier) au titre de dommages et intérêts.

Un projet immobilier n'est pas un projet comme les autres

Il est utile de rappeler que les contrats hypothécaires sont en moyenne conclus pour des montants de 98.378 euros⁵ (médiane de 104.500 euros). Le particulier qui s'engage dans ce type de projet doit avoir conscience de l'investissement qu'il représente. Dans une société où tout va toujours plus vite, octroyer des crédits de manière rapide ne permet sans doute pas toujours au particulier de se rendre compte de l'engagement pris.

⁵ Données à la fin décembre 2018. Source : Banque nationale de Belgique, 2019, Centrale des crédits aux particuliers. Statistiques, Bruxelles, p.23.