

—

Charte de qualité de CBA



CBA

Credit Brokers Association



Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion

1. Respect des conditions d'inscription et de maintien d'inscription en tant qu'intermédiaire en crédit et assurances vie.
2. Respect des règles de conduite en termes d'informations précontractuelles.
3. Respect des conditions de confidentialité relatives aux informations sur le client.
4. Etude de solvabilité sur la durée du crédit compte tenu de la situation personnelle et financière actuelles et futures du client.
5. Présenter la solution la plus adaptée au but et objectif du crédit, situation personnelle, situation financière et des préférences du client.
6. Prévention du risque du client et du prêteur en effectuant des contrôles adéquats.
7. Maintenir une relation durable avec son client et ses fournisseurs.



CBA

Credit Brokers Association



Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



1. Respect des conditions d'inscription et de maintien d'inscription en tant qu'intermédiaire en crédit et assurances vie.



Être inscrit dans le registre de la FSMA dans la qualité d'intermédiaire conforme à ses statuts et à son activité.



Maintenir à niveau sa formation permanente.



Accès garanti à l'information sur simple demande vis-à-vis des autorités de contrôle compétentes.

Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



2. Respect des règles de conduite en termes d'informations précontractuelles.



L'intermédiaire prend l'engagement formel d'exercer son activité d'intermédiaire en crédit et assurances vie avec la compétence, la transparence et l'honnêteté qui sied à sa profession..



Prévention du blanchiment d'argent, du financement du terrorisme et de la fraude : L'intermédiaire met en place les procédures nécessaires, et légalement obligatoires, pour prévenir le blanchiment d'argent et toute activité illégale ou criminelle.



Un devoir de diligence professionnelle et de prudence est requis. Des procédures pour le bon déroulement de son activité sont mises en place par l'intermédiaire.

Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



3. Respect des conditions de confidentialité relatives aux informations sur le client.



Respect et protection de la vie privée.

L'intermédiaire veillera à faire preuve de discrétion professionnelle tout en se conformant aux lois du pays où il est établi.

Il ne transmet aux organismes de crédit que les informations nécessaires à une analyse objective du risque crédit et de la solvabilité du client par le prêteur.

Pour protéger la confidentialité des informations des clients quelle qu'en soit la forme, il met en place des règles et procédures visant à sauvegarder ces données en total respect de la loi sur le Règlement Général de Protection des Données (RGPD)

Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



3. Respect des conditions de confidentialité relatives aux informations sur le client.



Les informations fournies aux autorités de contrôle se limitent strictement aux demandes des instances de contrôle et ne doivent pas menacer les règles de confidentialité et de protection de la vie privée.



L'intermédiaire s'engage à respecter toutes les directives en matière de Règlement Général de Protection des Données.

Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



4. Etude de solvabilité sur la durée du crédit compte tenu de la situation personnelle et financière actuelles et futures du client.



L'intermédiaire consacre le temps nécessaire pour réunir toutes les informations sur ses clients ou ayants droits. Ces informations doivent notamment inclure leur domicile et la résidence habituelle, leurs données personnelles, la raison et l'objectif pour lesquels ils sollicitent un crédit, leurs revenus, leur situation familiale (personne à charges) et financière (revenus et engagements financiers) ainsi que les fonds propres injectés lorsqu'il s'agit d'une opération immobilière ainsi que l'origine de ces derniers. Ces informations doivent permettre de procéder à l'examen de la situation financière et d'estimer la capacité du client à honorer ses obligations financières futures et à rendre notre avis opposable.

Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



4. Etude de solvabilité sur la durée du crédit compte tenu de la situation personnelle et financière actuelles et futures du client.



L'intermédiaire est sensé d'établir une vue globale sur la situation du client afin de faire sa propre évaluation de solvabilité.
Il pose assez de questions pour mettre en perspective une solution potentielle sur toute la durée du crédit.



L'intermédiaire s'engage à ne pas introduire des dossiers s'il s'avère que les informations fournies ne sont pas suffisantes pour permettre au prêteur de faire une étude de solvabilité.

Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



5. Présenter la solution la plus adaptée au but et objectif du crédit, situation personnelle, situation financière et des préférences du client.



Dès le premier contact avec son client, l'intermédiaire met à sa disposition des informations claires, appropriées et complètes et s'engage à délivrer des informations non trompeuses quant aux produits proposés et se doit de conseiller le client notamment sur le but et le montant du crédit. Il explique les avantages, les risques, les menaces ainsi que les opportunités de chaque solution.



En fonction du profil du client, l'intermédiaire décide s'il est de son devoir de présenter au client une ou plusieurs propositions qui correspondent au profil du client.

Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



6. Prévention du risque du client et du prêteur en effectuant des contrôles adéquats.



Pendant la période qui précède la passation de l'acte et/ou la signature du contrat de crédit, l'intermédiaire, par son approche structurée, tentera de détecter et limiter le risque de crédit et de fraude lié aux contrats en cours et à venir.



En fonction du profil du client, l'intermédiaire fait un examen approfondi des risques liés à la solution proposée.

Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



6. Prévention du risque du client et du prêteur en effectuant des contrôles adéquats.



Identification des clients : L'intermédiaire prend toutes les mesures nécessaires pour établir et vérifier l'identité de ses clients et bénéficiaires économiques avant d'effectuer toute transaction. Il utilisera, pour ce faire, tous les moyens légaux mis à sa disposition par le législateur.



L'intermédiaire s'assure régulièrement que les informations fournies par les clients sont à jour. En assurant un contrôle permanent sur ces informations, ils veillent à examiner l'existence de tout indice susceptible de contredire les déclarations fournies initialement par le client et de nature à modifier l'appréciation par le prêteur du risque crédit.

Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



7. Maintenir une relation durable avec son client et ses fournisseurs.



L'intermédiaire met en place les dispositions nécessaires à la gestion des réclamations, de manière à traiter toute réclamation émanant d'un client et notamment en informant son client de la marche à suivre pour adresser une réclamation auprès de son bureau, de l'ombudsman de l'organisme de crédit, voir de l'Ombudsfm.



L'intermédiaire doit vérifier, à intervalles réguliers, la satisfaction des clients.

Charte de qualité de CBA : les 7 points d'adhésion



7. Maintenir une relation durable avec son client et ses fournisseurs.



Les intermédiaires s'engagent à ne pratiquer aucune concurrence déloyale avec les membres de l'association.



Collaboration transparente avec les autorités de contrôle : l'intermédiaire coopère avec les autorités et font les déclarations et divulgations nécessaires s'ils suspectent une quelconque activité illégale dans le chef de leurs clients. Il exercera avec son client, entre autre, une vigilance pour identifier l'origine des fonds.

Les conditions d'adhésion des membres



- Obligations des membres :
 - formulaire d'inscription rempli par le candidat membre sur l'honneur;
 - paiement anticipatif d'une cotisation annuelle selon le tableau ci-annexé;
 - signature de la charte de qualité CBA;
 - adhésion à la charte de qualité CBA;
 - contrôle de la CBA
 - membres effectifs (voir annexe)