



Communiqué de presse - 29 décembre 2016

Les Belges trouvent la réalisation d'un prêt hypothécaire trop compliquée et peu transparente

Seul 1 sur 10 acheteurs estime correctement le coût total d'un prêt hypothécaire

Les Belges trouvent que réaliser un prêt hypothécaire est trop compliqué. Ils reprochent aux banques et prêteurs un manque de clarté et de transparence. Les acheteurs de biens immobiliers apprécient le libre choix lors de la signature d'un prêt hypothécaire mais sont toutefois prêts à accepter d'autres produits bancaires pour obtenir un taux plus favorable. Ceci résulte d'une enquête menée par l'institut de sondage iVox pour le compte de bpost banque. Un an après le lancement réussi des crédits hypothécaires dans 160 bureaux de poste, bpost banque a voulu en savoir plus : comment le Belge agit-il quand il veut contracter un prêt hypothécaire ? Et surtout, comment vit-il ce processus ?

De préférence un entretien personnel

La très grande majorité (81%) des acheteurs consulte sa propre banque lors de la recherche d'un prêt hypothécaire. Presque la moitié (48%) s'informe également auprès d'une autre banque. Un entretien personnel dans une agence bancaire a de loin la préférence par rapport à la recherche d'information sur les sites web des banques (23%), les conseils d'amis ou de la famille (19%), des sites de comparaison tarifaire (17%) ou un bureau de comparaison (12%).

"Ces résultats confirment que le Belge tient encore très fort au contact personnel avec un conseiller lorsqu'il veut contracter un prêt hypothécaire. C'est la raison pour laquelle nous continuons chez bpost banque à investir dans la communication personnelle entre clients et spécialistes et ce tant dans notre réseau de bureaux de poste qu'avec notre projet pilote de Video Banking", déclare Frédéric Jonnart, directeur Marketing & Sales de bpost banque.

La majorité des Belges (58%) restent fidèles à leur banque principale pour réaliser un prêt. Les « non-fidèles » préfèrent généralement une toute nouvelle banque (32%) au lieu d'une banque auprès de laquelle ils sont déjà client pour d'autres produits et services (10%).

Trop compliqué

Les crédits hypothécaires s'avèrent une matière compliquée pour beaucoup. Seul un acheteur potentiel sur trois (28%) et 53% des acheteurs récents savent ce que signifie une 'indemnité de remploi'. Et seulement 14% des personnes interrogées qui ont récemment acheté une maison, estiment correctement le coût total de leur



prêt. Parmi ceux qui ont l'intention d'acheter, ce pourcentage s'élève seulement à 6%.

La majorité des Belges interrogés décrit la réalisation d'un prêt comme un mal nécessaire (73%) et non comme quelque chose qu'ils aiment bien faire (14%). La plupart trouve que c'est 'difficile' (66%).

Manque de transparence

Cette expérience négative s'explique probablement par le manque de transparence. La moitié (51%) des personnes interrogées déclare que les tarifs des prêts hypothécaires ne sont pas clairs et 52% trouvent qu'ils ne sont pas suffisamment informés sur les frais supplémentaires. 64% a même l'impression que les banques rendent les prêts hypothécaires intentionnellement compliqués, histoire de limiter ainsi les possibilités de comparaison entre les banques.

Liberté de choisir

Six belges sur dix (57%) mentionnent la liberté de choisir comme une priorité. Ils définissent ce libre choix par le fait qu'ils ne sont pas obligés d'accepter certains produits ou services auprès de la banque où ils contractent leur prêt. En réalité, la majorité accepte pas mal de conditions pour obtenir un taux plus bas lors des négociations. Les produits complémentaires les plus courants sont l'assurance solde restant dû (66%), un compte à vue (37%), une assurance habitation (52%) et la condition de devoir verser le salaire sur un compte de la banque avec laquelle on a contracté le prêt (48%). 5% accepte même de prendre une assurance voiture. Alors que le taux obtenu avec ces conditions est souvent plus favorable, la plupart d'entre elles sont perçues comme illégales.

Frédéric Jonnart : "L'enquête démontre l'importance accordée par les clients à la liberté du choix dans la réalisation d'un crédit hypothécaire. bpost banque répond à cette demande en laissant l'entière liberté aux clients sans exiger l'achat de produits annexes, tels que l'ouverture d'un compte à vue ou la domiciliation du salaire."

L'étude sur le Belge et son prêt hypothécaire a été menée entre le 8 et le 15 décembre par le bureau d'études iVOX, à la demande de bpost banque. Les données ont été collectées en ligne sur un échantillon représentatif de 1.000 Belges qui, lors des 5 années précédentes, ont achetés une maison ou qui ont l'intention de le faire pendant les 5 années à venir.



À propos de bpost banque

Fondée en 1995, bpost banque est une banque belge autonome s'appuyant sur un modèle unique de partenariat. Elle est détenue à parts égales (50/50) par bpost et BNP Paribas Fortis et gérée par un comité de direction indépendant. bpost banque propose des services bancaires à plus d'un million de clients sur le marché belge. Dans un monde financier de plus en plus complexe et imprévisible, bpost banque considère que ses produits et services doivent être sûrs et accessibles à tous. Ces valeurs se traduisent au quotidien par un slogan propre à bpost banque : « Soyons clairs ».

Pour ce faire, bpost banque se veut une banque toujours plus simple, plus sûre et pour tous. « bpost banque » s'écrit toujours en minuscules, même en début de phrase. Le nom de la banque existe dans les trois langues nationales : bpost bank (NL), bpost banque (FR) et bpost Bank (ALL).

Contacts presse :

Frédéric Jonnart
Membre du Comité de direction et porte-parole

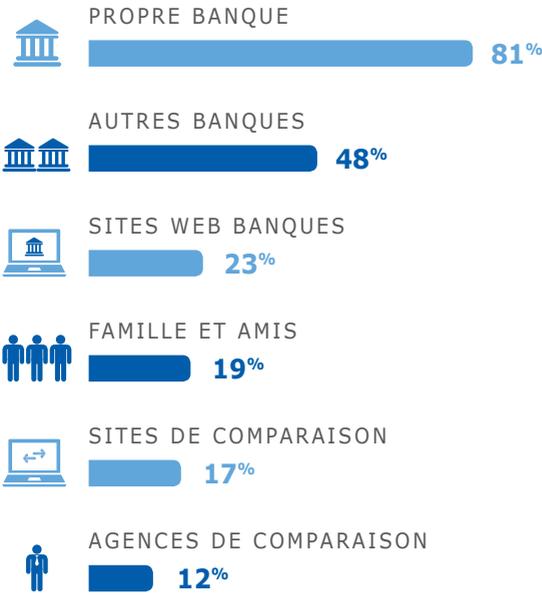
Wouter Baelde
Corporate Communication Manager

press@bpostbank.be
+ 32 2 545 63 24

LE BELGE ET SON PRÊT HYPOTHÉCAIRE



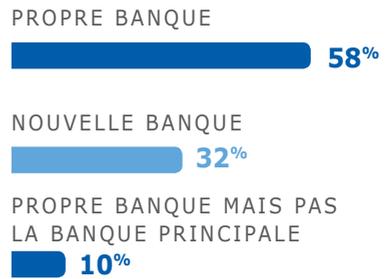
A la recherche d'un prêt hypothécaire, le Belge consulte :



2,5

Le nombre de banques que le Belge consulte pour un prêt hypothécaire

Où le Belge contracte-t-il son prêt ?



Le Belge trouve que la communication est peu transparente

LES BANQUES NE DONNENT JAMAIS LEUR TAUX LE PLUS FAVORABLE LORS DE LA PREMIERE VISITE



LES BANQUES RENDENT LES PRETS HYPOTHECAIRES INTENTIONNELLEMENT COMPLIQUES AFIN DE RENDRE DIFFICILE LA COMPARAISON



LES TARIFS DES PRETS HYPOTHECAIRES SONT CLAIRS

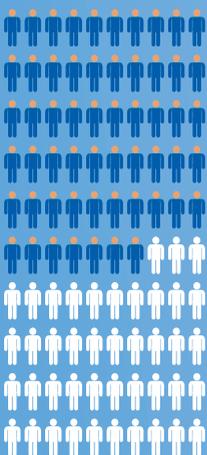


QUAND ON CONTRACTE UN PRET, ON CONNAIT D'AVANCE LES FRAIS SUPPLEMENTAIRES

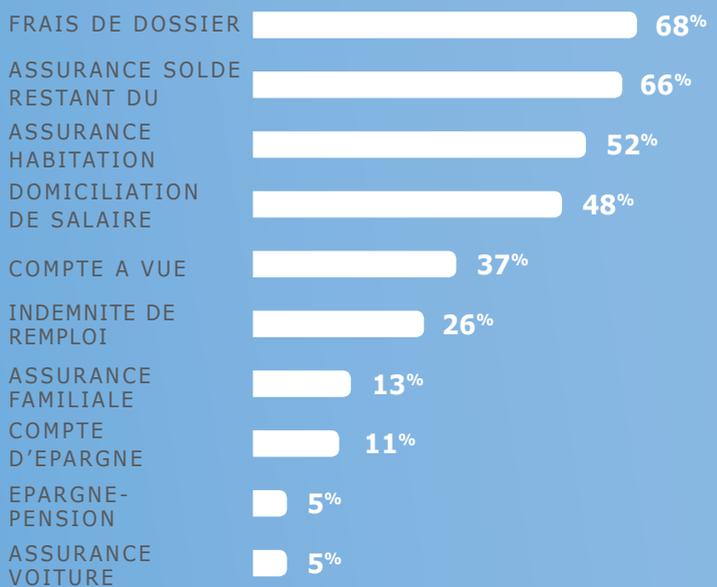


D'ACCORD SANS AVIS PAS D'ACCORD

57%
des Belges trouvent que la liberté de choix est très importante



... mais sont prêts à accepter des conditions lors du processus de négociation



L'étude sur le Belge et son prêt hypothécaire a été menée entre le 8 et le 15 décembre par le bureau d'études iVOX, à la demande de bpost banque. Les données ont été collectées en ligne sur un échantillon représentatif de 1000 Belges qui ont acheté ou construit une maison les 5 années précédentes ou qui ont l'intention de le faire dans les 5 ans qui viennent.