

Le crédit immobilier

Document d'information pour les consommateurs

Conformément au Décret 2023-931 du 9 octobre 2023 relatif à l'accessibilité des produits et services.

Chère cliente / cher client,

Vous avez des questions sur le **crédit immobilier** ? Nous souhaitons y répondre ici.

Ce document d'information vise à satisfaire aux exigences de l'article D412-57 du Code de la consommation, lequel impose aux prestataires de services de fournir les éléments nécessaires permettant de démontrer la conformité de leurs services aux exigences en matière d'accessibilité. Cela implique que les consommateurs doivent pouvoir accéder aisément aux produits et services proposés, sans recourir à une assistance extérieure.

Ce document d'information a pour objectif de vous expliquer, de manière simple et compréhensible, le crédit immobilier. Il n'est pas **juridiquement contraignant**. Seuls vos documents contractuels le sont.

UBS Europe SE, Succursale de France

UBS Europe SE Succursale de France est une succursale d'UBS Europe SE - RCS Paris B 844 425 629 établie au 39 rue du Colisée, 75008 Paris. N° TVA intracommunautaire FR00844425629 - Code NAF 6419Z.
Société immatriculée à l'ORIAS pour le courtage d'assurances à titre accessoire – numéro d'immatriculation ORIAS : 23002176.

UBS Europe SE, filiale d'UBS AG, est un établissement de crédit au capital social de 446 001 000 euros établi en Allemagne ayant la forme d'une société européenne et dont le siège social est sis à Opern Turm, Bockenheimer Landstrasse 2-4, 60306 Francfort-sur-le Main. N° d'enregistrement : HRB 107046. UBS Europe SE est autorisée et supervisée par la Banque Centrale Européenne.

Directoire : Tobias Vogel (Président), Dr. Denise Bauer-Weiler, Filippo Bianco, Pierre Chavenon, Miriam Godoy Suarez et Georgia Paphiti.
Président du Conseil de Surveillance : Prof. Dr. Reto Francioni.

Table des matières

1. Explication de notre service	3
1.1 Qu'est-ce qu'un contrat de crédit immobilier ?	3
1.2 Que se passe-t-il avant la conclusion du contrat de crédit ?	3
1.3 Comment le contrat est-il conclu ?	4
1.4 Comment fonctionne le versement du crédit ?	4
1.5 Quelles sont les dispositions relatives à la garantie du crédit ?	4
1.6 Quels sont les intérêts ?	4
1.6.1 Qu'est-ce qu'un taux fixe ?	5
1.6.2 Qu'est-ce qu'un taux variable ?	5
1.7 Qu'est-ce que le taux annuel effectif global (TAEG) ?	5
1.8 Quel est le coût total d'un crédit ?	5
1.9 Comment fonctionne le remboursement du crédit ?	5
1.9.1 Qu'est-ce qu'un crédit amortissable ?	6
1.9.2 Qu'est-ce qu'un crédit in fine ?	6
1.10 Que se passe-t-il en cas de retard de paiement ?	6
1.11 Un remboursement anticipé est-il possible ?	6
1.12 Existe-t-il un droit de réflexion ?	6
1.13 Quelles sont les conditions de résiliation ou de rétractation du crédit immobilier ?	7
1.14 Quels sont les critères du HCSF dans l'octroi par les banques de crédits immobiliers ?	7
2. Vos possibilités en cas de réclamation	7
2.1 Réclamation client	7
2.2 Règlement extrajudiciaire des litiges	7
3. Caractéristiques de l'accessibilité de notre service	8
3.1 Accessibilité des services	8
3.2 Accessibilité de ce document d'information	9
3.3 Accessibilité des documents relatifs à nos services	9
4. Autorités compétentes en matière de surveillance du marché	9

1. Explication de notre service

Dans cette partie, nous vous expliquons notre service de **crédit immobilier**. Vous découvrirez ce que comprend le contrat de crédit immobilier et comment il fonctionne. Nous y abordons les notions importantes pour la compréhension du crédit immobilier.

1.1 Qu'est-ce qu'un contrat de crédit immobilier ?

Un contrat de crédit immobilier (ci-après "**crédit**") est un contrat de crédit entre **un emprunteur (un consommateur)** et un **prêteur (la banque)** ayant pour objet un projet immobilier. En contrepartie, le prêteur doit rembourser le crédit immobilier à l'emprunteur et payer des intérêts. Le prêteur convient avec l'emprunteur, au sein du contrat, de la manière dont l'emprunteur doit rembourser le crédit. Le remboursement peut être fait en plusieurs fois ou à la fin de la durée convenue dans le contrat.

On parle de **contrat de crédit immobilier** lorsque le crédit sert à acquérir la propriété **d'un bien immobilier à usage d'habitation ou usage mixte (d'habitation et professionnel)**. Cela signifie que l'emprunteur acquiert la propriété d'un terrain, d'une maison ou d'un appartement grâce au crédit. Il peut également s'agir de l'achat d'un terrain à bâtir, la construction d'un logement ou encore de l'achat d'un logement, avec ou sans travaux de réparation ou d'amélioration.

En contrepartie, nous exigeons également la constitution de garanties, qui permettront de recouvrir le paiement de vos échéances de crédit si vous avez des difficultés à le faire. En règle générale, la garantie exigée peut prendre la forme d'un cautionnement bancaire, d'une hypothèque, d'une délégation de créance ou d'un nantissement. Le prêteur peut également imposer à l'emprunteur la souscription d'une assurance emprunteur.

1.2 Que se passe-t-il avant la conclusion du contrat de crédit ?

Avant de signer un contrat de crédit immobilier, la banque doit respecter certaines obligations. Elle doit notamment vous transmettre des informations essentielles sur le crédit proposé, appelées informations précontractuelles. L'offre de crédit immobilier doit être accompagnée d'une fiche d'information standardisée européenne (FISE), qui, grâce à son format uniforme, vous permet de comparer facilement les offres de différentes banques.

Par ailleurs, en tant que banque, nous devons vérifier que vous êtes en mesure de rembourser votre crédit. Pour cela, nous vous demandons des informations personnelles comme vos revenus, vos dépenses et votre patrimoine, qui nous permettent d'évaluer votre solvabilité, notamment en consultant le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Si vous empruntez avec une autre personne, comme votre conjoint(e) par exemple, nous analyserons votre situation financière commune.

Enfin, nous vous fournissons un exemplaire du projet de contrat de crédit, pour signature.

1.3 Comment le contrat est-il conclu ?

Le contrat est conclu lorsque la banque et l'emprunteur se sont accordés sur les conditions du crédit. Nous convenons ensemble de toutes les dispositions relatives au crédit dans le contrat. Il s'agit par exemple :

- du montant du crédit,
- des modalités de mise en place
- de la garantie (voir 1.5),
- des intérêts/ du taux d'intérêt et des frais annexes (frais de dossier, frais de prise de garantie) (voir 1.6)
- des modalités de remboursement (1.9),
- de la durée du crédit.

Le contrat de crédit doit être établi par écrit et vous devez le signer vous-même. La banque doit également le signer. Dans certains cas et en fonction de la politique de l'établissement prêteur, la signature électronique pourrait être autorisée.

1.4 Comment fonctionne le versement du crédit ?

Le contrat de crédit précise généralement les conditions dans lesquelles le montant du crédit vous sera versé, il s'agit des **conditions de versement**.

Le montant versé peut être différent du montant total du crédit prévu (aussi appelé montant net du crédit), car certains frais liés à l'octroi du crédit peuvent être déduits. Il peut s'agir, par exemple, de frais facturés par la banque ou de primes d'assurance dues à un assureur.

Le montant total du crédit ou le montant net dû correspond au montant maximum auquel vous avez droit selon le contrat.

1.5 Quelles sont les dispositions relatives à la garantie du crédit ?

Les garanties exigées sont convenues dans la documentation de crédit. Par exemple, il peut s'agir d'une hypothèque, d'un nantissement de compte-titres ou encore d'une caution.

Si vous ne remboursez pas le crédit comme prévu, nous pouvons mettre fin au contrat et activer les garanties. Cela signifie, par exemple, que nous pouvons demander à la personne qui s'est portée caution de payer à votre place. Le contrat de crédit et/ou l'acte de garantie séparé indiquent dans quels cas et de quelle manière ces garanties peuvent être activées.

1.6 Quels sont les intérêts ?

Le crédit inclut des intérêts dont le montant est fixé à l'avance. Le taux d'intérêt représente le coût à payer pour recevoir le crédit et pouvoir utiliser les fonds pendant une période déterminée.

Le taux d'intérêt est défini par le prêteur. On distingue deux types de taux : le **taux fixe** (voir 1.6.1) et le **taux variable ou révisable** (voir 1.6.2). Nous pouvons convenir avec vous d'un taux fixe ou d'un taux variable.

1.6.1 Qu'est-ce qu'un taux fixe ?

On parle de taux fixe lorsque nous convenons avec vous d'un taux qui ne change pas jusqu'à la fin de la période convenue. Le taux d'intérêt fixe est fixé pour toute la durée du contrat. Lorsque le taux d'intérêt est fixe, le crédit est également appelé **crédit à taux fixe**.

1.6.2 Qu'est-ce qu'un taux variable ?

On parle de taux variable lorsque le taux d'intérêt peut changer pendant la durée du contrat. Les règles qui définissent comment ce taux évolue doivent être précisées dans le contrat. Pour cela, nous nous mettons d'accord avec vous sur un taux de référence, comme l'EURIBOR, qui sert de base pour calculer les variations du taux d'intérêt. Ce taux de référence est fixé de manière objective, accessible au public, et peut être consulté à tout moment. Il reflète les coûts d'emprunt sur différents marchés et peut augmenter ou diminuer. La banque n'a aucun contrôle sur son évolution.

Le contrat de crédit doit indiquer clairement à quels moments et dans quelles situations le taux débiteur variable peut changer.

1.7 Qu'est-ce que le taux annuel effectif global (TAEG) ?

Le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est une mention obligatoire pour tous les prêts immobiliers en France, car il représente le coût réel et total du crédit. Son objectif est de fournir une information transparente et comparable pour l'emprunteur. Ainsi, le TAEG correspond au coût total du crédit dont vous devez vous acquitter. Il est exprimé en pourcentage annuel. Le TAEG a pour but de vous permettre, en tant que consommateur, de comparer différentes offres de crédit. Pour chaque prêt, le TAEG prend notamment en compte les éléments suivants :

- Taux d'intérêt.
- Frais de dossier.
- Frais payés ou dus à des intermédiaires intervenus de quelque manière que ce soit dans l'octroi du prêt.
- Coût de l'assurance emprunteur.
- Coût des garanties.
- Coût de l'évaluation du bien immobilier, hors frais d'enregistrement liés au transfert de propriété du bien immobilier.
- Tous autres frais éventuels qui pourraient vous être imposés dans le cadre de la mise en place du crédit.

1.8 Quel est le coût total d'un crédit ?

Le coût total d'un crédit comprend avant tout les intérêts. S'y ajoutent tous les frais que vous avez à supporter en relation avec le contrat de crédit Il peut s'agir par exemple de frais/commissions de courtage ou d'autres frais tels que les frais de registre foncier.

1.9 Comment fonctionne le remboursement du crédit ?

Un crédit vous engage et vous êtes tenu de le rembourser. En effet, une fois que le crédit est mis en place, vous devez le rembourser selon les modalités dont vous avez convenu avec la banque et en respectant le tableau établi par l'emprunteur. Il existe différentes possibilités de remboursement, le crédit amortissable (voir 1.9.1) et le crédit in fine (voir 1.9.2).

1.9.1 Qu'est-ce qu'un crédit amortissable ?

Avec un crédit amortissable, vous remboursez le crédit selon un rythme régulier, par échéances constantes. Les paiements peuvent être mensuels, trimestriels ou annuels. Chaque mensualité réduit le capital emprunté. En plus du remboursement du capital, vous payez aussi des intérêts. Ces intérêts diminuent au fil du temps, car le montant du capital restant dû baisse à chaque paiement.

1.9.2 Qu'est-ce qu'un crédit in fine ?

Si vous contractez un crédit *in fine*, vous remboursez le crédit en une seule et unique fois à la fin de la durée du contrat. Jusqu'au remboursement, vous devrez payer les intérêts. La différence avec le crédit amortissable est que le remboursement du capital n'a pas lieu pendant la durée du contrat.

1.10 Que se passe-t-il en cas de retard de paiement ?

Si vous avez des retards de paiement, des intérêts de retard ainsi que d'autres frais de retard peuvent s'appliquer. Ces intérêts sont prévus dans le contrat de crédit.

Attention : En cas de non-paiement, certaines conséquences peuvent survenir, notamment la mise en œuvre des garanties prévues dans le cadre de ce crédit. Par ailleurs, la banque peut vous déclarer au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) le cas échéant.

1.11 Un remboursement anticipé est-il possible ?

Vous pouvez décider de rembourser le crédit par anticipation à tout moment, c'est-à-dire avant la date de remboursement convenue. Il existe toutefois des restrictions dans le cadre d'un crédit immobilier.

Vous devez préalablement informer la banque, dans le délai de préavis et des conditions fixées dans la convention de crédit.

Tout en respectant la réglementation en vigueur, des frais peuvent être appliqués par la banque dans le cas de remboursement anticipé. Il s'agit alors d'une indemnité de remboursement anticipé qui correspond aux coûts que le Prêteur – qui se finance sur le marché interbancaire - devra supporter en raison du remboursement anticipé.

Pour les crédits à taux variable, nous ne vous facturons pas de pénalité de remboursement anticipé si le crédit est remboursé au moment du renouvellement de ce taux variable. Toutefois la banque doit être informée en amont et selon les conditions prévues dans le contrat de crédit.

1.12 Existe-t-il un droit de réflexion ?

Une fois l'offre de crédit immobilier formulée par la banque, la proposition de financement est valide durant 30 jours calendaires. Durant cette période, l'emprunteur bénéficie d'un délai de réflexion de 10 jours calendaires francs. Il ne peut pas être réduit. Vous pouvez donc retourner l'offre au prêteur dès le 11^e jour par courrier daté et signé.

Exemple :

Une offre de prêt reçue le 1^{er} février ne peut être acceptée qu'à partir du 12 février.

Jusqu'à l'acceptation de l'offre, l'emprunteur ne doit recevoir aucun versement de la banque.

1.13 Quelles sont les conditions de résiliation ou de rétractation du crédit immobilier ?

Si vous concluez un contrat de crédit avec une banque, vous disposez d'un **droit de rétractation**. À compter de la signature de l'offre, c'est-à-dire à l'issue du délai de réflexion, l'emprunteur dispose d'un délai de rétractation de 4 mois à compter de la première présentation de l'offre acceptée à la banque et ce, dans le cas où la vente ne se réalise pas. Toutefois, l'emprunteur doit justifier d'une raison suffisante afin de faire valoir son délai de rétractation (par exemple, si la vente du bien immobilier est annulée).

1.14 Quels sont les critères du HCSF dans l'octroi par les banques de crédits immobiliers ?

Nous attirons votre attention sur le fait que le Haut Conseil de Stabilité Financière a publié une décision en date du 29 septembre 2021 relative aux conditions d'octroi de crédits immobiliers dans laquelle il établit **deux critères que les banques doivent appliquer** en matière de crédit immobilier :

- le **taux d'effort** des emprunteurs, c'est-à-dire le ratio de leurs charges d'emprunt sur leur revenu, ne doit pas excéder 35 % ;
- la **maturité du crédit** ne doit pas excéder 25 ans (avec une tolérance de 2 ans de différé d'amortissement dans des cas où l'entrée en jouissance du bien est décalée par rapport à l'octroi du crédit).

Toutefois, les banques peuvent déroger à ces critères pour une marge de flexibilité allant jusqu'à 20 % de la production de nouveaux crédits immobiliers octroyés chaque trimestre civil. Au sein de cette marge, au moins 70 % (au lieu de 80% précédemment) de la flexibilité maximale doit être réservée aux acquéreurs de leur résidence principale et au moins 30 % aux primo-accédants. Les 30 % restants de flexibilité maximale (soit 6 % de la production trimestrielle, au lieu de 4% précédemment) sont libres d'utilisation.

2. Vos possibilités en cas de réclamation

Vous n'êtes pas satisfait de nos services ? Dans cette partie, nous vous informons des possibilités qui s'offrent à vous en cas de réclamation.

2.1 Réclamation client

Vous pouvez nous faire part de votre réclamation de différentes manières :

- **en personne** auprès de votre chargé d'affaires,
- **par téléphone** auprès de votre chargé d'affaires,
- **par e-mail** à ol-ubs-reclamation@ubs.com,
- **par écrit** à UBS Europe SE Succursale de France, Monsieur le Directeur des Affaires Juridiques, 39 rue du Colisée, 75008 Paris.

2.2 Règlement extrajudiciaire des litiges

Vous nous avez adressé une réclamation, mais aucune solution n'a été trouvée ? Vous avez alors la possibilité de recourir à un règlement extrajudiciaire des litiges. Si vous êtes un client particulier agissant pour des besoins non professionnels, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la FBF (Fédération Bancaire Française) : par internet <http://www.lemediateur.fbf.fr> ou par courrier à l'attention de : Madame la Médiatrice auprès de la FBF CS 151 75422 PARIS Cedex 9.

3. Caractéristiques de l'accessibilité de notre service

Dans cette partie, nous vous informons sur les caractéristiques d'accessibilité de notre service.

La loi nous oblige notamment à respecter les directives relatives à l'accessibilité des contenus web. Celles-ci visent à concevoir des contenus web aussi accessibles que possible pour tous. Cela vaut en particulier pour les personnes en situation de handicap. Les directives se basent sur les quatre principes d'accessibilité suivants :

- Perceptibilité : les informations et les fonctions informatiques doivent être accessibles à tous.
 - Cela signifie par exemple que nous devons veiller à ce que les images et les graphiques soient accompagnés de textes alternatifs.
- Facilité d'utilisation : tout le monde doit pouvoir utiliser les fonctions informatiques.
 - Cela signifie par exemple pour nous que nous devons veiller à ce que nos contenus Web puissent être utilisés avec un clavier.
- Intelligibilité : les contenus web doivent être lisibles et clairement compréhensibles pour tous.
 - Cela signifie par exemple que nous devons proposer nos contenus web dans un langage aussi simple que possible.
- Robustesse : les contenus Web doivent être compatibles au maximum avec les technologies d'assistance. Les technologies d'assistance sont, par exemple, des programmes permettant de lire ou d'agrandir des contenus web, mais aussi de transformer la parole en texte. Pour nous, cela signifie par exemple que nous devons nous assurer que les normes d'utilisation des technologies d'assistance sont respectées, notamment en ce qui concerne la structure technique et le marquage des contenus.

Avec nos services, nous répondons aux exigences de la loi en appliquant ces principes à nos services.

3.1 Accessibilité des services

Les caractéristiques d'accessibilité de notre service sont les suivantes :

- Nous vous proposons notre service de la manière suivante : *description de la mise à disposition en tenant compte des canaux sensoriels, envoi des documents précontractuels et contractuels par courrier ou possibilité pour l'emprunteur de demander à son chargé d'affaires de le lui remettre, dans chaque cas sur un support durable tel qu'exigé par la loi, possibilité d'envoi des documents par email pour information uniquement.*
- Vous pouvez utiliser notre service à l'aide de différents moyens d'accès, à savoir les canaux sensoriels suivants : *rendez-vous physique avec votre chargé d'affaires, échanges téléphoniques, échanges d'emails.*
- Nous mettons le montant du crédit à votre disposition de la manière suivante : *mise à disposition du montant du crédit sur votre compte ouvert dans nos livres et prévu à cet effet.*

Pour plus d'informations, veuillez consulter www.ubs.com/fr.

3.2 Accessibilité de ce document d'information

La Banque fournit ces informations de manière numérique sur le site web www.ubs.com/fr ou en personne, en vous les remettant physiquement dans nos locaux. Le contenu de ces informations est rédigé dans un langage facile à comprendre. Le niveau linguistique ne dépasse pas le niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECR). La mise en forme de ces informations est conçue pour être particulièrement conviviale : le type de police, la taille des caractères, la longueur des lignes et l'espacement ont été choisis pour garantir une lecture aisée. De plus, une attention particulière a été portée à assurer un contraste maximal entre le premier plan (par exemple, texte ou éléments graphiques significatifs) et l'arrière-plan.

3.3 Accessibilité des documents relatifs à nos services

Voici les caractéristiques de l'accessibilité des **documents relatifs à nos services** :

- Les documents sont perceptibles. Cela signifie que leur présentation répond à des exigences qui permettent une adaptation individuelle, telle que l'agrandissement de la police ou la lecture à voix haute avec un volume et une vitesse de lecture réglables. Les fonctions d'affichage et de lecture d'écran des appareils et systèmes d'exploitation respectifs sont prises en charge.
- Les documents ont le format PDF/UA (PDF/Universal Accessibility), qui prend en charge de manière optimale les fonctionnalités d'accessibilité des appareils, des systèmes d'exploitation et des applications de lecture. Cela permet de percevoir le contenu par différents canaux sensoriels, tels que la vue et l'ouïe, par exemple grâce à des programmes de lecture d'écran. Les contenus graphiques tels que les images et les diagrammes sont accompagnés d'une brève description textuelle, soit directement visible sous l'élément, soit stockée sous forme de texte alternatif (texte alt) dans le code. Cela permet aux personnes malvoyantes de comprendre le contenu et la fonction de l'image à l'aide de lecteurs d'écran.

4. Autorités compétentes en matière de surveillance du marché

Les autorités compétentes sont la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation de notre service, vous pouvez introduire une demande auprès de la DGCCRF ou de l'ACPR. Celles-ci pourraient prendre alors, le cas échéant, des mesures légales ou administratives à notre encontre.

Dans votre demande, vous pouvez faire valoir que nous ne respectons pas une exigence des dispositions légales relatives à l'accessibilité des produits et services définies dans le code de la consommation.

Vous pouvez **contacter la DGCCRF** à l'aide des moyens suivants :

Adresse : 59 boulevard Vincent-Auriol 75013 Paris France

Formulaire de contact : <https://annuaire.service-public.fr/gouvernement/3d5a61d8-431a-4eea-9e22-7703c0fb891c>

Vous pouvez **contacter l'ACPR** à l'aide des moyens suivants :

Adresse : Banque de France - Demande ACPR - TSA 50120 - 75035 PARIS CEDEX 01

Formulaire de contact : <https://accueil.banque-france.fr/uti/#/accueil>