

# Publicité : directives

pour les détaillants  
- 2022



## Introduction

Les présentes directives vous expliquent à quelles conditions les annonces publicitaires pour les crédits doivent satisfaire. Nous entendons par "annonce publicitaire", toute promotion d'un crédit, quel qu'en soit le support (dépliant, toutes-boîtes, affiche, publicité radiophonique ou télévisée, matériel point de vente ou mention sur votre site web ou ailleurs sur Internet). La publicité pour les crédits est soumise à des règles, dont la plus connue est le slogan obligatoire "Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent." - mais elle n'est pas la seule. À cela s'ajoutent les règles auxquelles doit satisfaire toute publicité, quelle qu'elle soit. Cette législation est exposée dans le Code de droit économique.

Le présent document se penche sur les dispositions propres aux publicités relatives aux crédits. Le SPF Economie veille à l'application rigoureuse de ces dispositions.

## Vous souhaitez faire de la publicité ?

Conformez-vous aux instructions suivantes :

ÉTAPE 1 - Faites en sorte que votre publicité soit conforme aux présentes instructions.

ÉTAPE 2 - Soumettez votre publicité à l'approbation de Santander Consumer Finance (partnerservice@santander.be ou par l'intermédiaire de votre Area Manager).

ÉTAPE 3 - Santander vous fera parvenir son avis par courrier électronique. Si la publicité est conforme à la législation, Santander vous signifiera son accord par écrit ; dans le cas contraire, il vous signalera les points à modifier.

ÉTAPE 4 - Modifiez la publicité, que vous pourrez placer dans le média de votre choix après que Santander vous aura fait part de son approbation définitive.

Ce processus doit être répété pour chaque nouvelle publicité ; vous aurez ainsi la certitude que votre publication est conforme à la loi.

### ATTENTION !

Certaines régions de Belgique font payer une taxe sur les publicités sur support fixe (visible depuis la voie publique) et sur panneau. Voyez d'avance ce qu'il en est dans votre région.



## Quelles mentions doivent obligatoirement figurer dans une publicité pour un crédit ?

Dans toutes les publicités :

- le slogan "Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent."
- l'identité et adresse de l'annonceur
- la forme de crédit
- les conditions de crédit

S'il est question dans la publicité d'un taux d'intérêt ou de frais (un chiffre):

- le taux annuel effectif global (TAEG)
- le taux débiteur
- le montant du crédit
- la durée du crédit
- un exemple représentatif

## Le contenu

- |  |      |
|--|------|
| 1. Message d'avertissement                                   | p.4  |
| 2. Mention légale  | p.7  |
| 3. Publicité qui mentionne un taux d'intérêt ou des chiffres | p.8  |
| 4. Publicité avec un TAEG de 0%                              | p.10 |
| 5. Publicité / mentions interdites                           | p.11 |

# 1. Message d'avertissement

Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent.

## 1.1. Mention obligatoire

- Le slogan doit être mentionné dès le premier renvoi à l'information à propos du crédit
- Le slogan doit être repris littéralement
- Les guillemets ne sont pas obligatoires
- Il ne doit pas nécessairement être répété (dans un dépliant ou une brochure, par exemple)

Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent.

Attention, emprunter de l'argent coûte argent.

Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent. Demandez un conseil ne coûte rien !

## 1.2. La visibilité et la taille du slogan

Concernant la visibilité et la taille du slogan, le SPF Économie applique différentes normes.

1. Norme théorique = le slogan doit avoir une hauteur qui correspond à 4% au minimum de la hauteur de l'annonce, et être imprimé dans une police de 7 points au minimum
2. Norme subsidiaire = le consommateur doit clairement voir ou entendre le slogan au moment où il voit ou entend l'information à propos du crédit
3. Si la publicité fait référence au caractère bon marché ou avantageux du contrat le crédit, ou invite à ouvrir un crédit sans indication de son coût ou du taux d'intérêt = le slogan doit avoir au moins la même hauteur que les caractères utilisés dans la publicité pour signaler ce caractère particulier ou inviter à souscrire le crédit

*(i.e. prêt avantageux, crédit promotionnel, crédit flexible, taux promotionnel, TAEG bas, frais promotionnels, frais bas, achetez maintenant et payez plus tard, payez comme vous l'entendez, ...)*

Sur la page suivante, vous trouverez un bref aperçu de l'applicabilité de ces normes.

Supports	Où et combien de fois le slogan doit-il être mentionné ?	La taille du slogan ?
Publicité sur support papier (page unique)	Communication simultanée et unique	<p><b>Publicité vantant le caractère bon marché ou avantageux du contrat de crédit</b></p> <p>Caractère du message au moins de la même taille que ceux utilisés pour indiquer le caractère bon marché ou avantageux du contrat de crédit</p>
Publicité sur support papier (plusieurs pages)	Communication simultanée et unique sur la première page reprenant l'offre financé	<p><b>Expression neutre</b></p> <p>Taille des caractères du message de minimum 4% de la hauteur de l'espace publicitaire avec une valeur minimum de 7 points.</p> <p>Taille des caractères du message de minimum 4% de la hauteur de l'espace publicitaire avec une valeur minimum de 7 points.</p>
Site internet / application mobile	Communication simultanée avec obligation de répéter le message sur chaque nouvelle page reprenant une offre de financement	<p>Lisibilité immédiate du message (principe du proportionnalité)</p>
Bannière	Communication simultanée <ul style="list-style-type: none"> <li>• soit sur la bannière</li> <li>• soit sur un écran intermédiaire reproduisant uniquement le message</li> </ul>	<p>Caractères au moins aussi grands que les plus grands caractères utilisés dans la bannière + pas d'empâtements</p>
Publicité dans un show-room	Communication clairement visible sur le support utilisé reprenant l'offre financé soumise pas le vendeur	<p>Taille des caractères du message de minimum 4% de la hauteur de l'espace publicitaire avec une valeur minimum de 7 points. Si l'application de la norme théorique s'avère impossible / donne des résultats absurdes, application de la norme subsidiaire.</p>

Quelques exemples:

### Bannière

250 px



**Découvrez la  
Santander Maestro Card** → Titre neutre

Plus d'infos

\*Ouverture de crédit à durée indéterminée

Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent. → 10 px (4% de 250px)

### Affiche

841 mm



**Demandez votre prêt à  
tempérament** → Titre neutre

Plus d'infos... Bis doluptasimet aspiciure  
nes enim blabo. Ed unt.  
Nectotam ellautenimus et volore aute

Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent.. → 34mm (4% de 841)

Animus ea re conecae cumquibus autabam oloptis enim quodiposunt exaquis eor dis et quia si re lam ipcam aut exeris  
moluptio doluptoe volendunt fugiatit, acculliesin peruntia debocissus ea vel in exerti ipri cus.  
Ti et expetum eil, quaper dicitur in provida blabo an ipager optant evel exieritmp quidi lum re conecae ad  
maximus dolor susam qui commingni sequo cullige nispame, que quidanti si dis sum sint, voluptae volonruptat  
maxim facee nonsero ea sinctus ut alia et maximetur, unt.

**Santander  
Consumer Finance**

Caractère avantageux  
La taille = 160 pt

### Roll-up



**Achetez  
maintenant, payez  
par mois**

Grâce au prêt à tempérament  
de **Santander Consumer Finance**.  
Demandez plus d'infos.

Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent.

Hit voluptio.Seque mo beatemquae parum sam quodit, alitas ex et unt dolo tem  
faceati alis aut et aut essitiatet etur maionsed quam que omnim quia pre id unt,  
corem il modis doloris sit, quodi conempo repudant ium nonse quat.  
Hendunt. Feruptaturem recearum num rerum ipitin eum eos magniatio voluptat.

La taille = 160 pt

## 2. Mention légale

Tout intermédiaire de crédit doit faire connaître au consommateur sa qualité d'intermédiaire de crédit. Il doit publier les données d'identification sous lesquelles il est inscrit au SPF/ la FSMA. Attention : le numéro d'inscription lui-même ne peut pas être mentionné.

Publier les données ci-dessous:

- Nom de la société (sous lequel elle est inscrite au FSMA)
- Adresse de la société (sous laquelle elle est inscrite au FSMA)
- Le numéro CBE

La forme du crédit doit également être mentionné.

Ci-dessous vous trouverez la mention légale dans laquelle la forme de crédit, les coordonnées de Santander et vos coordonnées sont comprises.

- Reprenez intégralement la mention.
- Inscrivez vos coordonnées dans les parties de texte hachurées en rouge.

» Vous offrez un prêt à tempérament :

\*Forme du crédit : prêt à tempérament sous réserve d'approbation de votre demande de crédit par Santander Consumer Finance. Intermédiaire de crédit (agent à titre accessoire): [les données d'identification sous lesquelles vous êtes inscrit à la FSMA]

» Vous offrez une ouverture de crédit à durée indéterminée :

\*Forme du crédit : ouverture de crédit à durée indéterminée sous réserve d'approbation de votre demande de crédit par Santander Consumer Finance, prêteur. Intermédiaire de crédit (agent à titre accessoire): [les données d'identification sous lesquelles vous êtes inscrit à la FSMA]

» Vous offre un prêt à tempérament et une ouverture de crédit à durée indéterminée :

\*Forme du crédit : prêt à tempérament ou ouverture de crédit à durée indéterminée sous réserve d'approbation de votre demande de crédit par Santander Consumer Finance, prêteur. Intermédiaire de crédit (agent à titre accessoire): [les données d'identification sous lesquelles vous êtes inscrit à la FSMA]

### 3. Publicité qui mentionne un taux d'intérêt ou des chiffres

L'exemple représentatif doit figurer dans toute publicité qui mentionne un taux d'intérêt ou des chiffres relatifs au coût du crédit pour le consommateur.

- Les informations de base doivent être claires, concises, apparentes et le cas échéant, audibles.
- L'exemple doit être fourni dès le premier renvoi à un chiffre relatif au coût du crédit ou dès la première mention d'un tel chiffre.
- Renvoyer à une autre page au moyen d'une \* ou d'une référence ne suffit pas.
- Dans un dépliant ou une brochure, l'exemple représentatif n'a pas nécessairement à être répété aux pages suivantes.
- L'exemple sera également repris de manière bien distincte de tout autre élément d'information relatif au crédit.
- Le montant du crédit repris dans l'exemple représentatif est basé sur le montant du crédit moyen pour lequel une publicité est réalisée qui est représentatif de l'ensemble des offres du prêteur ou de l'intermédiaire.

L'exemple représentatif doit reprendre les éléments suivants :

#### La forme du crédit

Les noms exacts sont

- prêt à tempérament ou
- ouverture de crédit à durée indéterminée

Toute publicité qui, pour indiquer un type de crédit, utilise uniquement une dénomination différente de celle utilisée dans le Code de droit économique

prêt personnel, revolving credit

#### Le taux débiteur, fixe ou variable

Dans le cas d'un prêt à tempérament, le taux débiteur est généralement fixe. Dans le cas d'une ouverture de crédit, le taux débiteur est généralement variable.

#### Les informations relatives à tous les frais compris dans le coût du crédit

#### Le montant du crédit

#### Le taux annuel effectif global

#### La durée du contrat de crédit

#### Le prix au comptant

#### Le montant de l'acompte (le cas échéant)

#### Le montant total dû par le consommateur

#### Le montant de la mensualité

#### La période de validité (de la promotion)

Cette période ne devra être mentionnée que si le TAEG de l'offre de crédit diffère significativement, pour une période déterminée et limitée, du TAEG offert habituellement.



Ci-dessous vous trouverez l'exemple représentatif.

- Reprenez intégralement l'exemple représentatif.
- Inscrivez vos coordonnées dans les parties de texte hachurées en rouge.

Sous forme de texte :

Exemple représentatif : pour une ouverture de crédit à durée indéterminée de [montant du crédit moyen qui est représentatif] EUR, le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est de --,--% (le taux débiteur variable est de --% et les frais de carte 0,10% par mois du capital restant dû). Offre valable pour des demandes introduites jusqu'au --.---.---

Exemple représentatif : pour un prêt à tempérament de [montant du crédit moyen qui est représentatif] EUR, le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est de --,--%, (le taux débiteur annuel fixe --,--%) à repayer en -- mensualités de ---,-- EUR, soit un montant total de ----,-- EUR. Offre valable pour des demandes introduites jusqu'au --.---.---

Sous forme de tableau :

Exemple représentatif	
Ouverture de crédit à durée indéterminée	
Montant du crédit	---- EUR
TAEG	--,--%
Taux débiteur variable	--% et les frais de carte 0,10% par mois du capital restant dû
Offre valable pour des demandes introduites jusqu'au	--.---.---

Exemple représentatif	
Prêt à tempérament	
Montant du crédit = prix au comptant	---- EUR
TAEG	--,--%
Taux débiteur fixe	--%
Durée	-- mois
Mensualité	--- EUR
Montant total	---- EUR
Offre valable pour des demandes introduites jusqu'au	--.---.---

## 4. Publicité avec un TAEG de 0%

Si la publicité fait mention d'un taux annuel effectif global de 0% (TAEG 0%) ou d'un pourcentage promotionnel similaire, les caractères utilisés pour cette mention ne peuvent pas être plus de trois fois plus grands que l'information standard non imprimée en caractère gras.

» Vous offrez un prêt à tempérament avec un TAEG de 0% :

Exemple représentatif : pour un prêt à tempérament de [montant du crédit moyen qui est représentatif] EUR, le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est de 0,00%, (le taux débiteur annuel fixe : 0,00%) à repayer en -- mensualités de ---,-- EUR, soit un montant total de ----,-- EUR. Offre valable pour des demandes introduites jusqu'au ----,---

\* Offre de crédit promotionnel et temporaire avec un TAEG de 0,00%. Demandez les conditions au gérant du magasin.

**Santander**  
Consumer Finance

**TAEG 0%\*** Taille = 90 pt  
**un prêt à tempérament**  
Achetez maintenant, payez par mois

Exemple représentatif : pour un prêt à tempérament de 1.000 EUR, le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est de 0,00%, (le taux débiteur annuel fixe : 0,00%) à repayer en 10 mensualités de 100 EUR, soit un montant total de 1.000 EUR. Offre valable pour des demandes introduites jusqu'au ----,--.

\* Offre de crédit promotionnel et temporaire avec un TAEG de 0,00%. Demandez les conditions au gérant du magasin.

Porempor umquis dolupta vendus minctat lasiti nissi unt et aliquodi dolo vente doluptia pere idem antur, te officipenis minis inus et enimusdae volorro vent, od maxim enihill asperunt.

**Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent.** Taille du slogan = 90 pt

» Vous offrez une ouverture de crédit à durée indéterminée avec un TAEG de 0% :

\*Forme du crédit : offre de crédit promotionnel et temporaire et à rembourser en -- fois avec un taux débiteur de 0,00% endéans une ouverture de crédit payante. Période promotion jusqu'au ----,---. Exemple représentatif : pour une ouverture de crédit à durée indéterminée de [montant du crédit moyen qui est représentatif] EUR, le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est de --,--% (le taux débiteur variable est de --% et les frais de carte 0,10% par mois du capital restant dû).

## 5. Publicité / mentions interdites

Est interdite, toute publicité visant spécifiquement :

à inciter le consommateur incapable de faire face à ses dettes, à recourir à un crédit ;

à insister sur la facilité ou la rapidité avec laquelle le crédit peut être obtenu, par exemple : *argent rapide, demande réglée en cinq minutes* ;

à inciter aux regroupements de crédits en cours ou à laisser entendre que les crédits en cours n'ont aucune influence, ou ont une influence mineure, sur l'appréciation de la demande de crédit. *Par exemple : pas de réserve pour les crédits en cours*

Est également interdite, toute publicité :

qui fait référence à un agrément, à un enregistrement ou à une inscription au titre de prêteur ou d'intermédiaire de crédit ;

qui, en se référant au taux annuel effectif global maximum ou à la légalité des taux appliqués, donne l'impression que ces taux sont les seuls à pouvoir être appliqués. Toute référence au taux annuel effectif global maximum légalement autorisé et au taux débiteur maximum légalement autorisé doit être présentée de manière non équivoque, lisible et apparente ou, le cas échéant, audible et doit indiquer de manière précise le taux annuel effectif global maximum légalement autorisé ;

qui indique qu'un contrat de crédit peut être conclu sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière du consommateur (*exemple : crédit indépendant de vos revenus et charges*) ;

qui mentionne une autre identité, adresse ou qualité que celle communiquée dans le cadre de l'agrément, l'enregistrement ou l'inscription au titre de prêteur ou d'intermédiaire de crédit ;

qui mentionne des taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis ;

qui indique avec des mots, signes ou symboles, que le montant du crédit est mis à disposition en espèces ou argent comptant (*les représentations d'argent, de billets de banque et de pièces de monnaie, par exemples, sont interdites*) ;

qui contient la mention "crédit gratuit" ou toute autre mention similaire, autre que la référence au TAEG ("*TAEG 0%*" est autorisé, par exemple).

## Contact

Partner Service  
09 235 50 50  
partnerservice@santander.be

Eva De Ridder  
0478 99 10 98  
eva.deridder@santander.be

Kristel Missotten  
0470 92 05 96  
kristel.missotten@santander.be

Frank Waroquier  
0477 66 95 48  
frank.waroquier@santander.be

Ludovic Denis  
0471 41 63 77  
ludovic.denis@santander.be