

Dossier du mois : Défaut de paiement – Enregistrement à la centrale des crédits aux particuliers – Retard infime du remboursement (dû à un malentendu et non à un problème financier) – Suppression de l'enregistrement

## **PLAINTES DU CLIENT**

Les faits se présentent comme suit :

Le 24 décembre 2025, le client a demandé la résiliation de l'ouverture de crédit liée à sa carte de crédit, d'un montant de 4.200 EUR. Après avoir, dans un premier temps, remboursé le montant dû, le client a à nouveau utilisé une partie du disponible avant la prise d'effet de la résiliation.

Par courrier du 7 février 2026, la banque a confirmé la réception de la demande de résiliation et a indiqué que celle-ci prendrait effet à l'expiration d'un préavis d'un mois, soit le 9 mars 2026. Dans ce courrier, la banque précisait également que le solde débiteur éventuel devait être intégralement remboursé à cette date au plus tard et qu'à défaut, le solde deviendrait immédiatement exigible, ce qui entraînerait un signalement de la défaillance de paiement à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique, ce signalement devant être maintenu pendant un an après remboursement intégral.

Le courrier mentionnait, à titre informatif, un solde débiteur de 1.990,33 EUR, sous réserve des dépenses non encore comptabilisées et/ou des dépenses effectuées entre la date d'envoi du courrier et la date effective de résiliation.

À la date du 9 mars 2026, le remboursement intégral n'avait pas été effectué.

Le client expose avoir compris, à la lecture de ce courrier, que le montant dû serait présenté automatiquement au paiement à la date du 9 mars 2026 auprès de son institution financière. Constatant le 10 mars 2026 qu'aucun prélèvement n'avait eu lieu, le client a immédiatement procédé au remboursement du montant apparaissant dans son application bancaire comme montant utilisé, soit 2.064,82 EUR. Selon les éléments du dossier, ce paiement a été reçu par la banque le 11 mars 2026.

Entre-temps, la banque a procédé, le 10 mars 2026, à un enregistrement négatif auprès de la Centrale des crédits aux particuliers. Malgré les démarches ultérieures du client afin d'obtenir la suppression de cet enregistrement, la banque a refusé d'y donner suite, au motif que le signalement avait été effectué conformément aux règles applicables et qu'il devait être maintenu pendant un an à compter de la date de régularisation complète.

Au terme de sa plainte, le client souhaite que la banque supprime l'enregistrement négatif effectué auprès de la Centrale des crédits aux particuliers, ou à tout le moins qu'il soit constaté que ce signalement n'était pas justifié au regard des circonstances du dossier.

## **POSITION DE LA BANQUE**

La position de la banque peut être résumée comme suit :

Le 24/12/2025, la banque a reçu un courrier recommandé signé par le client, l'informant de la décision de résilier l'ouverture de crédit liée à la carte de crédit. Ce courrier mentionnait également un paiement de 4.200,63 EUR, lequel a été comptabilisé sur la carte de crédit le 30/12/2025.

Le 7/02/2026, la banque a adressé au client un courrier confirmant la réception de sa demande de résiliation et précisant que cette résiliation serait effective à l'expiration de la période de préavis d'un mois, soit le 09/03/2026. La banque y précisait que le solde débiteur de l'ouverture de crédit devait être remboursé intégralement à cette date.

Selon la banque, le courrier du 7/02/2026 indiquait également que le solde débiteur s'élevait alors à 1.990,33 EUR, sous réserve des dépenses non encore comptabilisées et/ou des dépenses effectuées entre la date d'envoi du courrier et la date effective de résiliation. La banque relève en outre que, malgré sa décision de résilier la carte de crédit, le client a continué à utiliser celle-ci après le 24/12/2025.

La banque indique qu'à la fin de la période de résiliation, l'ouverture de crédit présentait un solde débiteur de 2.065,65 EUR, de sorte que ce montant est devenu totalement exigible. La banque précise que cette situation a généré l'alimentation négative dans les fichiers de la Centrale des crédits aux particuliers, conformément aux règles définies par l'arrêté royal du 23 mars 2017.

La banque ajoute avoir réceptionné le remboursement intégral le 11 mars 2026 et précise que, conformément à la réglementation, la suppression automatique de l'enregistrement aurait été effective un an après cette date de régularisation. La banque considère dès lors avoir agi dans le respect des règles applicables, raison pour laquelle elle n'a pas donné suite, dans un premier temps, à la demande de suppression du signalement négatif.

## **NOTRE AVIS ET PARCOURS DE LA MÉDIATION**

Il ressort du dossier et de l'exposé des faits que le client reproche à la banque d'avoir fait procéder à son fichage au volet négatif de la CCP relativement à l'ouverture de crédit liée à sa carte de crédit en date du 10 mars 2026.

Le client souhaitait que la banque procède à la suppression de ce fichage avec effet immédiat, au motif qu'il pensait que le montant dû serait présenté automatiquement au paiement à la date du 9 mars 2026, que le retard constaté était extrêmement limité, que la situation avait été régularisée immédiatement dès la constatation de l'absence de prélèvement, que les fonds nécessaires étaient disponibles sur son compte et qu'aucun rappel urgent ni contact préalable ne lui avait été adressé.

## **Fichage au volet négatif de la CCP**

Le remboursement par l'emprunteur du crédit qui lui a été octroyé selon les modalités prévues dans le contrat constitue l'une de ses obligations fondamentales, à laquelle il ne peut déroger.

L'article 5 de l'Arrêté royal du 23/03/2017 réglementant la Centrale des Crédits aux Particuliers prévoit, pour les ouvertures de crédit, que le défaut de paiement est enregistré lorsque le capital est devenu entièrement exigible et que le consommateur n'a pas remboursé le montant dû ou l'a remboursé incomplètement.

En l'occurrence, il s'agit d'une ouverture de crédit liée à une carte de crédit. Au jour du fichage, soit le 10 mars 2026, l'ouverture de crédit présentait un solde débiteur de 2.065,65 EUR devenu intégralement exigible le 9 mars 2026, à l'expiration du délai de préavis relatif à la résiliation. Ce solde n'ayant pas été remboursé à la date indiquée, les conditions d'un défaut de paiement au sens de la réglementation étaient donc remplies.

Ombudsfin doit dès lors considérer que les conditions prévues pour le fichage au volet négatif de la CCP étaient remplies en l'espèce au 10 mars 2026 et que la banque était donc tenue de procéder à la signalisation.

Pour sa défense, le client soulignait toutefois que le retard de paiement n'avait été que d'un jour et que la situation avait été régularisée dès qu'il avait constaté l'absence de prélèvement pour apurer le solde débiteur. Il ressort cependant du courrier adressé par la banque le 7 février 2026 que le client avait été informé qu'en l'absence de remboursement total au plus tard le 9 mars 2026, le solde débiteur serait immédiatement exigible et que la banque serait obligée, en vertu de la loi, de signaler la défaillance de paiement à la Centrale des crédits aux particuliers, cette signalisation restant maintenue pendant un an après le remboursement intégral. Le courrier recommandé informait le client de l'obligation de procéder lui-même au remboursement complet avant le 9 mars 2026 et des conséquences légales d'un non-respect de cette échéance.

## **Parcours de la médiation et suppression de la signalisation**

Compte tenu du caractère très limité du retard (un jour), de la régularisation immédiate du solde débiteur, de la disponibilité des fonds sur le compte du client et du fait que le défaut de paiement résulte d'un malentendu sur les modalités de remboursement plutôt que d'une difficulté financière, Ombudsfin a sollicité auprès de la banque un réexamen de sa position et l'a invitée à envisager la suppression de la signalisation auprès de la Centrale des crédits aux particuliers.

Dans sa réponse, la banque a confirmé qu'à titre tout à fait exceptionnel, elle a procédé à la suppression de la signalisation auprès de la Centrale des crédits aux particuliers. La banque a précisé que cette décision était justifiée par les circonstances particulières du

dossier ainsi que par les arguments avancés dans le cadre de la médiation, qu'elle ne devait pas créer de précédent pour d'autres cas et qu'elle était prise sous toutes réserves et sans reconnaissance préjudiciable.

Ombudsfin se réjouit de cette décision exceptionnelle, qui permet de tenir compte de la spécificité de la situation (malentendu, retard infime, régularisation immédiate) et d'éviter que cet incident ponctuel ne pèse durablement sur les projets financiers du client, tout en maintenant le respect du cadre légal applicable à la CCP.

### **Conclusion**

De l'avis d'Ombudsfin, la banque n'a, dans ce dossier, pas commis de manquement à ses obligations légales ou conventionnelles. Les conditions requises pour faire procéder au fichage au volet négatif de la CCP du chef de l'ouverture de crédit liée à la carte de crédit étaient techniquement rencontrées et aucun grief ne peut être adressé à la banque à cet égard.

Il convient toutefois de regretter que la réglementation ne prévoie pas l'écoulement d'un délai raisonnable avant de procéder au fichage dans une situation comme celle-ci, caractérisée par un retard très limité et une régularisation immédiate.

Grâce à l'intervention d'Ombudsfin dans le cadre de la médiation, la banque a accepté, à titre tout à fait exceptionnel et sous toutes réserves, de supprimer la signalisation effectuée auprès de la Centrale des crédits aux particuliers.

Ombudsfin se réjouit de cette issue, qui tient compte du malentendu à l'origine du retard de paiement et de la bonne foi du client.