



Code de conduite ABB

Le présent code définit les règles de conduite que les banques et banques d'épargne entendent respecter dans leurs relations avec les clients particuliers¹. Ce code a été rédigé au sein de l'Association belge des Banques et des Sociétés de Bourse, organisation qui regroupe les banques et banques d'épargne en Belgique.

Dans le présent code, le terme 'vous' représente le client et « nous », la banque du client. Ce code constitue une charte pour nos clients qui peuvent l'invoquer à l'égard de leur banque ou du Service de médiation pour le secteur financier.

Les services fournis par les banques sont régis par un ensemble de lois, arrêtés, règlements (par exemple, le règlement de la bourse), et contrats (par exemple, les « conditions bancaires générales » et autres conventions que vous concluez avec la banque pour la prestation de services distincts), ..., représentant au total plusieurs centaines de pages. Le code quant à lui définit l'état d'esprit, l'attitude correcte que nous voulons adopter à l'égard de nos clients et constitue donc une norme minimale pour toutes les banques. Chaque banque peut en outre prévoir des normes de qualité plus concrètes ou plus précises pour sa clientèle propre.

Le code définit **7 principes de base** :

- [esprit d'ouverture et clarté de l'information](#)
- [dialogue](#)
- [discretion et confidentialité](#)
- [compétence et savoir-faire](#)
- [sécurité et fiabilité](#)
- [intégrité du système bancaire](#)
- [résolution des problèmes](#)

Des règles de conduite particulières ont été édictées en ce qui concerne la [publicité et le marketing bancaires à l'égard des mineurs](#).

Les principes de base cités ci-avant sont suivis de dispositions concernant les services qui peuvent être prestés par les banques :

- [les paiements](#)
- [l'épargne et les placements](#)
- [les crédits](#)
- [les assurances](#)
- [la banque à distance](#)

¹ Sont ici visées les personnes physiques s'adressant à la banque dans le cadre de leurs intérêts privés et non de leurs activités professionnelles. Cette définition correspond au domaine de compétence du Service de Médiation Banques – Crédit - Placements.

Chaque banque adhère aux règles définies dans ces dispositions pour les services qu'elle offre. Le texte du code de conduite peut être obtenu auprès des banques elle-mêmes, ainsi que sur le site web de l'Association belge des Banques et des Sociétés de Bourse.

Les sept principes de base

1. *Esprit d'ouverture et clarté de l'information*

Une bonne relation bancaire repose sur un esprit d'ouverture, de réciprocité et de confiance. Cela implique que les informations que les parties s'échangent doivent toujours être honnêtes et correctes.

Nous vous donnons des informations claires et aussi complètes que possible sur nos services. Nous nous efforçons d'utiliser un langage compréhensible de manière à vous permettre de prendre une décision en connaissance de cause. Si une information vous paraît imprécise, nous vous donnons les explications nécessaires verbalement, voire par écrit. Nous veillerons à la loyauté de l'information publicitaire.

Les prix ou tarifs de nos services bancaires courants sont disponibles dans toutes nos agences. Vous pouvez consulter la liste des tarifs ou l'emporter. Vous pouvez ainsi comparer nos tarifs avec ceux d'autres banques avant de prendre une décision.

Lorsque vous devenez client, nous vous communiquons nos conditions bancaires générales. Lors de la prestation de nouveaux services, nous vous informons également sur les droits et les devoirs de la banque et du client pour les services concernés.

Nous vous informons par l'intermédiaires de différents canaux : annexes aux extraits de comptes, courrier électronique,...

2. *Dialogue*

Une bonne relation bancaire repose sur la confiance, c'est-à-dire sur un dialogue honnête et ouvert, une bonne compréhension mutuelle et un libre choix.

Afin de pouvoir servir au mieux vos intérêts et respecter nos obligations légales, nous vous demandons de nous communiquer des renseignements de nature personnelle et financière. Plus les informations que vous nous communiquerez seront précises et complètes, mieux nous serons en mesure de personnaliser nos conseils.

Nos avis et propositions de services tiennent compte de vos objectifs et besoins dans la mesure où vous nous en avez fait part au préalable et en fonction des services offerts par votre banque. Lorsque nous prenons contact avec vous, nous vous en expliquons toujours clairement la raison. Vous êtes toujours libre d'accepter ou de refuser les services que nous vous proposons.

Si vous nous signalez par écrit que telle est votre volonté, nous ne prenons plus contact avec vous pour des actions de promotion commerciale.

3. *Discrétion et confidentialité*

Une bonne relation bancaire repose sur la discrétion et la confidentialité. Notre devoir de discrétion implique que nous traitons toujours en toute confidentialité les données à caractère personnel et financier que vous nous communiquez.

Ces données sont utilisées dans le cadre de la gestion des services qui vous sont fournis. Si nous utilisons ces données dans le cadre d'actions de promotion commerciale, nous vous en informons.

Nous veillons à ce que vous puissiez consulter ces données et éventuellement les faire rectifier.

Nous limitons l'accès aux données qui vous concernent aux personnes et mandataires qui doivent les consulter dans l'exercice de leur fonction ou pour les besoins du service fourni.

4. *Compétence et savoir-faire*

Une bonne relation bancaire repose sur la compétence et le savoir-faire. Cela signifie que nous veillons à assurer un service rapide et professionnel.

Nous fournissons les services demandés dans les meilleurs délais compte tenu de leur nature. Nous répondons à toute demande d'information dans les plus brefs délais.

Nous formons les membres de notre personnel et nos agents de manière à ce qu'ils soient des collaborateurs compétents, disposant des moyens nécessaires pour exécuter efficacement vos ordres.

Nous nous attachons à réduire au strict nécessaire les formalités requises pour constater nos engagements réciproques.

5. *Sécurité et fiabilité*

Une bonne relation bancaire repose sur la sécurité et la fiabilité. Assurer la sécurité et la protection des avoirs qui nous sont confiés constitue dès lors l'un de nos soucis majeurs. La sécurité de nos services repose également sur une utilisation attentive de ces services de votre part.

Nous nous efforçons de gérer d'une manière sûre les avoirs qui nous sont confiés. Nos systèmes sont d'une grande qualité technique et nos procédures sont continuellement modernisées. Nous mettons en place le contrôle interne adéquat.

Une grande partie des avoirs qui nous sont confiés servent à accorder des prêts. Par conséquent, nous agissons avec prudence et sommes attentifs à la fiabilité de tous ceux avec qui nous traitons, qu'il s'agisse de clients ou d'intermédiaires financiers.

Nous sommes soumis, tant dans votre intérêt que dans le nôtre, à des règles nombreuses et strictes et au contrôle rigoureux de la Commission bancaire, financière et des Assurances. Le respect de toutes les normes en vigueur garantit la solidité et la stabilité du système bancaire.

6. Intégrité du système bancaire

Les prestataires de services financiers ne servent pas seulement un intérêt individuel mais sont aussi des acteurs sur la scène économique et sociale; ils doivent défendre les intérêts des épargnants, des emprunteurs et des actionnaires comme ceux de leur personnel.

Une bonne relation bancaire repose sur le respect de la législation. Nous rappelons à nos collaborateurs et agents qu'ils doivent veiller à ce respect et éviter d'être mêlés à des infractions commises par des clients. Nous prenons des mesures internes pour prévenir toute utilisation abusive de nos services aux fins de blanchiment de capitaux d'origine criminelle ou de participation à des mécanismes particuliers de fraude fiscale.

7. Résolution des problèmes

Une bonne relation bancaire repose sur la concertation et la médiation. Cela signifie que nous sommes votre premier interlocuteur en cas de plaintes. Dans ce cadre, nous vous communiquons, de manière transparente, via le site web et les conditions générales :

- les coordonnées, adresse courrier et/ou courriel de la personne et/ou du service auxquels vous pouvez adresser une plainte,
- les informations nécessaires concernant la procédure de traitement des plaintes,
- ainsi que les coordonnées du Service de Médiation Banques-Crédit-Placements auquel vous pouvez faire appel si vous n'êtes pas d'accord avec notre réponse.

Nous nous employons à traiter rapidement et de manière objective votre plainte et à rechercher une solution équitable. Plus précisément :

- si vous transmettez votre plainte par écrit, nous vous renvoyons un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables;
- nous nous efforçons de vous fournir une réponse sur le fond dans un délai raisonnable. A cet effet, il est toutefois nécessaire que votre plainte soit claire et complète, c'est-à-dire que vous nous fournissiez les documents nécessaires à son examen;
- si nous ne sommes pas en mesure de vous donner une réponse dans un délai raisonnable, nous vous le signalons.

8. Publicité et marketing bancaire à l'égard des mineurs

Objectivité de la présentation

- La publicité ayant pour objet la vente de produits et/ou services bancaires ne peut être adressée directement à un mineur de moins de 12 ans;
- Elle ne peut pas tromper le mineur quant à la nature, aux coûts, aux conditions d'accès et aux caractéristiques du produit ou service bancaire et ne peut donner à penser que le produit ou service bancaire est à la portée de n'importe quel budget familial;
- Elle ne peut inciter directement le mineur à l'achat d'un produit ou d'un service bancaire, en exploitant son inexpérience ou sa crédulité;
- Elle doit veiller à ne pas utiliser l'argument de la gratuité comme seul incitant à l'utilisation d'un produit ou service bancaire.

Relation mineur et tiers

- La publicité ne peut inciter directement le mineur à exiger de son représentant légal ou des tiers qu'ils achètent certains produits ou services bancaires;
- Elle ne peut pas exploiter la confiance que le mineur a dans son représentant légal et ne pas jeter un discrédit sur l'autorité, la responsabilité ou le jugement de celui-ci, compte tenu des valeurs sociales généralement admises;

- Elle ne peut présenter le produit ou service bancaire comme un droit que le représentant légal ne peut refuser;
- Elle ne peut suggérer que la seule détention ou utilisation d'un produit ou service bancaire lui donnera un avantage physique, social ou psychologique sur les autres mineurs de son âge ou que la non détention de ce produit ou service aurait un effet contraire;
- Elle ne peut dénaturer l'esprit d'une activité sportive ou culturelle.

Protection et sécurité

- La publicité ne peut comporter de déclaration ou présentation, visuelle ou sonore, ou de mise en situation de mineurs qui risquerait de causer aux mineurs un dommage moral ou physique, ou qui pourrait avoir pour effet de les entraîner dans des situations ou des activités menaçant gravement leur santé ou leur sécurité;
- Elle ne peut présenter des contenus susceptibles de nuire gravement à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs, notamment des contenus comprenant des scènes de pornographie ou de violence gratuite, ne peut porter atteinte au respect de la dignité de la personne humaine, elle ne peut contenir aucune incitation à la haine ou à la discrimination pour des raisons de race, de sexe, de religion, de nationalité ou pour quelque autre raison que ce soit;
- Sans préjudice de la faculté légale de diffuser de la publicité comparative, elle ne peut dénigrer d'autres vendeurs, ni tout ou partie d'un secteur économique

9. Les paiements

Vous avez la possibilité d'effectuer vos paiements de différentes manières en fonction des services offerts par votre banque, notamment par virements, domiciliations, versements et retraits au guichet ou aux guichets automatiques, cartes de crédit, cartes de débit, porte-monnaie électronique (Proton), virements internationaux, chèques étrangers, chèques de voyage.

Nous avons mis en place un service bancaire de base conformément à la législation.

Dans le cadre des paiements électroniques, nous organisons un service de paiement aussi sûr que possible. Afin de pouvoir optimiser cet engagement, nous vous invitons également à faire preuve de vigilance dans l'utilisation des services de paiement et vous recommandons les mesures suivantes :

Des problèmes récurrents facilement évitables

- **Cartes de crédit et de débit**
Ne notez jamais le code secret de votre carte et ne le communiquez à personne.
Utilisez votre carte de crédit avec précaution : par exemple, ne la perdez pas de vue lorsque vous la présentez pour effectuer vos paiements.
En cas de vol ou de perte de votre carte, informez immédiatement le service « cardstop », tél. 070/344 344.
- **Cartes Proton**
Une carte Proton équivaut à de l'argent liquide. Traitez-la avec autant de précaution que vos billets de banque.
- **Virements et chèques étrangers**
Les frais dépendent en partie de facteurs externes (par exemple, correspondants étrangers). Il vaut mieux vous informer au préalable.
- **Contrôle**
Veillez à toujours contrôler vos extraits de compte. Si vous constatez des divergences, signalez-les le plus tôt possible à votre banque.
- **Paiements**
Communiquez à temps vos ordres à échéance fixe et utilisez éventuellement la case « date mémo ».



Nous veillons à un traitement rapide des ordres de paiement.

Lorsque nous exécutons incorrectement votre ordre, nous rectifions l'erreur le plus rapidement possible et sous bonne valeur.

Nous pouvons tarifer chacun de nos services de paiement, c'est-à-dire que nous pouvons vous demander un prix pour ce service. Nous vous informons au préalable de toute tarification et de toute modification de tarification.

Pour toute opération de paiement, la date, l'exécution, la date de valeur appliquée et l'éventuel taux de change sont confirmés par les extraits de compte. Ces extraits vous donnent également d'autres informations comme les intérêts et les coûts annuels ou périodiques liés au compte. Des informations complémentaires, telles que les attestations fiscales, peuvent aussi être jointes dans les annexes aux extraits de comptes.

10. Epargne et placements

Tout placement comporte un certain type de risques. L'épargne à revenu fixe (par exemple livrets d'épargne, bons de caisse, ...) est généralement moins risquée que les placements à revenu incertain (par exemple actions). Une banque peut intervenir dans un placement de plusieurs manières : soit le client lui demande simplement d'exécuter un ordre, soit il peut solliciter un conseil dans ce cadre; il peut également conclure un contrat de conseil en placements ou de gestion de fortune. Les responsabilités de la banque sont différentes dans chaque situation.

Si vous nous demandez des informations sur des placements que nous offrons, nous vous les communiquons de manière objective et mettons à votre disposition des brochures commerciales décrivant différents produits de placement.

Si vous souhaitez un conseil personnalisé à propos d'un placement, nous sommes prêts à vous le donner. Nous tenons compte alors notamment des données personnelles et des objectifs que vous nous communiquez, ainsi que de vos connaissances en matière de placements. Vous conservez toute liberté de suivre ou non nos conseils.

Pour les placements dont le revenu est incertain, nous ne faisons en aucun cas des promesses fermes qui se fondent, par exemple, purement et simplement sur des performances antérieures.

En ce qui concerne le suivi de votre portefeuille de placements, vous pouvez, à votre gré, soit assurer vous-même la gestion de ce dernier, soit nous la confier.

Si vous ne souhaitez pas assurer vous-même la gestion de votre portefeuille, vous pouvez conclure avec nous, selon certaines conditions, un contrat de gestion de fortune.

Quand la livraison matérielle de titres est possible et si vous la souhaitez, nous procédons à cette livraison dans les meilleurs délais dès que ces titres sont disponibles chez nous. La livraison matérielle de titres s'accompagne de frais supplémentaires..

11. Les crédits

L'octroi de crédit est une chose sérieuse, pour vous comme pour nous. Nous ne considérons donc jamais que la demande et l'octroi de crédits peuvent être traités à la légère.

Nous ne menons aucune campagne publicitaire destinée spécifiquement et délibérément aux mineurs d'âge ou aux personnes confrontées à des difficultés financières.

L'information que nous vous donnons doit être honnête et fiable. Dans les exemples chiffrés, nous nous référons toujours au taux d'intérêt correctement exprimé.

Il n'est possible de vous octroyer un crédit adapté à vos besoins et à vos moyens que si nous échangeons toutes les informations nécessaires. Nous vous demandons donc de nous informer de vos besoins (la destination du crédit) et de vos moyens (revenus, situation « familiale », obligations financières existantes). Nous vous rappelons qu'il est de votre responsabilité de nous communiquer des informations complètes et correctes.

Nous examinons ensemble les formes de crédit envisageables pour vous, ainsi que leurs modalités.

Nous attirons votre attention sur la portée des garanties que nous vous demandons. Nous mettons notamment à votre disposition un feuillet d'information sur le cautionnement.

(<http://www.febelfin.be> – informations pratiques- « Se porter caution : quelles implications ? »)

En fonction des données que vous nous avez communiquées, et d'éventuelles autres données communiquées par des tiers (comme les centrales des risques de crédit), nous vous proposons le type de crédit qui nous paraît alors le mieux adapté à votre situation.

Si nous refusons de vous accorder un crédit, nous vous en informons dans les plus brefs délais. Comme nous l'avons déjà souligné, l'octroi d'un crédit est une chose sérieuse et un éventuel refus vous est opposé tant dans votre intérêt (par exemple, pour éviter un surendettement) que dans le nôtre.

Si un crédit est refusé après consultation de la Centrale des crédits aux Particuliers auprès de la Banque Nationale de Belgique, nous vous en informons. En principe, vous avez connaissance de l'enregistrement de vos données personnelles dans les fichiers de cette centrale, puisque celle-ci doit vous en informer. Pour de plus amples informations concernant cet enregistrement, vous pouvez vous adresser directement à la Banque Nationale de Belgique.

Le contrat mentionne toutes les conditions et modalités du crédit de manière à vous éviter toute surprise ultérieure. Toutefois, avant que vous ne puissiez disposer effectivement du montant du crédit, il se peut que certaines formalités restent à régler (par exemple, en ce qui concerne certaines garanties). Ceci s'effectuera dans les meilleurs délais et en accord avec vous.

Si vous éprouvez des difficultés à rembourser votre crédit ou, même, si vous prévoyez ce genre de situation, nous vous conseillons de prendre au plus vite contact avec votre banque, de manière à examiner avec elle les solutions possibles.

Si les montants dus ne sont malgré tout pas remboursés dans les délais prévus, nous pouvons dénoncer le crédit selon les modalités prévues dans le contrat et communiquons cette information à la Centrale des crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique conformément aux dispositions légales. Nous aurons alors le droit de procéder au recouvrement de la dette par toutes voies de droit sur l'intégralité de votre patrimoine et auprès d'éventuelles cautions.

12. Les assurances²

Nous vous informons des dispositions essentielles du contrat d'assurance sollicité; nous vous renseignons sur la couverture des risques assurés, le montant et le mode de paiement de la prime d'assurance, de manière à vous permettre de décider en connaissance de cause si l'assurance qui vous est conseillée vous convient ou non.

Nous limitons nos informations et nos conseils aux assurances offertes par notre intermédiaire.

Nous vous expliquons pourquoi certaines informations doivent être fournies avant que l'assurance ne soit acceptée. Afin de nous permettre de conserver une idée correcte du risque, vous devrez nous signaler toute modification du risque assuré, conformément à la police.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est de votre responsabilité de communiquer des informations complètes et correctes.

Lorsqu'un contrat d'assurance est conclu, nous transmettons avec diligence à l'assureur tous les documents relatifs à la conclusion du contrat d'assurance.

Lorsqu'un risque assuré se produit, nous veillons, si vous le désirez, à vous mettre en contact avec l'assureur.

Nous vous rappelons qu'il est de votre responsabilité de communiquer des informations complètes et correctes sur l'événement assuré.

Si vous n'êtes pas satisfait de l'indemnité, nous pouvons vous communiquer des informations concernant le service de traitement des plaintes de la compagnie d'assurances. Vous pouvez également adresser vos plaintes au Service de Médiation Banques – Crédit - Placements, à la Commission Bancaire, Financière et des Assurances ou à l'Ombudsman des Assurances.

13. La banque à distance

Par « banque à distance », nous entendons la fourniture de services par les banques impliquant l'utilisation de techniques de communication à distance (exemple : téléphone, PC, Internet,...). Une convention écrite en précisera les conditions et modalités d'utilisation.

Eu égard aux recommandations de sécurité que nous formulons concernant l'utilisation de la technologie, nous vous invitons à faire preuve de vigilance dans le cadre de l'utilisation de celle-ci.

Dans les limites légales, vous disposez d'un droit de rétractation pour les nouveaux services que vous sollicitez et dont la fourniture n'a pas encore été entamée. Cela signifie que vous pouvez revenir sur votre décision.

En ce qui concerne la banque sur Internet, nous nous tenons aux règles de « netiquette » prévalant dans l'intérêt général pour une circulation électronique efficace des informations. (<http://www.albion.com/netiquette/coregles.html>)

² Remarque : il se peut que les agents délégués des banques – agents indépendants – agissent en qualité de courtiers de plusieurs compagnies d'assurances. Ils ne sont pas soumis au présent code en ce qui concerne leur offre d'assurances.