



Code de conduite entre banques et PME dans le cadre de l'octroi de crédit

Les parties ci-après

- l'Association belge des Banques, ci-après abrégée en "ABB", rue Ravenstein 36, boîte 5, 1000 Bruxelles, représentée par Monsieur Guido RAVOET, administrateur délégué, d'une part, et
- Agoria, Boulevard Reyers 80, 1030 Bruxelles représentée par Monsieur Paul SOETE, administrateur délégué
- La Fédération Nationale des Unions des Classes Moyennes, ci-après abrégée en UCM, représentée par Monsieur Roger MENE, président
- UNIZO, rue de Spa 8, 1000 Bruxelles, représentée par Johan BORTIER, directeur
- La Fédération des entreprises de Belgique, ci-après abrégée en FEB, rue Ravenstein, 4, 1000 Bruxelles représentée par Monsieur Rudi THOMAES, administrateur délégué, d'autre part

conviennent de ce qui suit :

Article 1 : Objectifs

Le présent code de conduite contribue à la promotion de bonnes relations entre les établissements de crédit d'une part et les PME d'autre part, en renforçant leur compréhension réciproque des rôles et responsabilités de chacun. Une série de principes importants sont à cet effet repris dans le présent code.

Article 2 : Portée et définitions

Ce code s'applique à l'octroi de crédit à des PME et aux entreprises débutantes établies en Belgique par des établissements de crédit opérant en Belgique. Il n'a pas pour but de conférer un droit au crédit, les établissements de crédit demeurant évidemment libres de faire droit ou non à toute demande de crédit qui leur serait faite. Par petite et moyenne entreprise ou PME, il faut entendre une entreprise telle que définie par la Commission européenne¹.

Par établissement de crédit, il faut entendre une entreprise dont la tâche consiste à recevoir du public des dépôts ou d'autres fonds à rembourser et à accorder des crédits pour son compte propre.

¹ Actuellement : recommandation C (2003) 1422, 6 mai 2003, JO L 124/2003.

Article 3 : Principes généraux

3.1. Construire une confiance réciproque

Les établissements de crédit et les PME ont conscience qu'une relation solide et durable doit être basée sur une compréhension et une confiance réciproques.

Le crédit aux PME est une composante importante de l'activité bancaire et les deux parties considèrent que leur relation est essentielle à leur croissance et leur succès respectifs. Les deux parties ont bien conscience d'évoluer toutes deux dans un environnement concurrentiel. Dans ce contexte, il est crucial qu'elles fassent preuve d'esprit d'ouverture et évitent les retards inutiles.

3.2. Transparence

La transparence contribue à la mise en place de relations à long terme durables et équilibrées. L'établissement de crédit pratiquera des conditions transparentes et communiquera toujours ces informations, et d'autres, à la PME dans un langage intelligible. La PME communiquera sans retard inutile à l'établissement de crédit les informations importantes susceptibles d'avoir des répercussions sur leur relation, et ce pendant la phase précontractuelle comme pendant la phase contractuelle.

3.3. Dialogue ouvert

Tant les PME que les établissements de crédit reconnaissent à quel point un dialogue ouvert est essentiel au développement d'une relation solide et durable. Pour la PME, cela signifie qu'elle doit donner un aperçu complet de sa situation au fil des ans. Pour l'établissement de crédit, cela signifie qu'il doit préciser les informations dont il a besoin, discuter ouvertement des préoccupations qu'il peut avoir concernant la PME et donner une vue d'ensemble des structures tarifaires et des services en l'occurrence pertinents, de manière à ce que la PME puisse choisir le service correspondant le mieux à ses besoins. L'établissement de crédit signale à la PME l'existence de systèmes publics d'aide au financement.

3.4. Confidentialité

Les établissements de crédit feront preuve de discrétion dans le traitement des informations relatives au client, car celles-ci peuvent être très sensibles dans un environnement concurrentiel.

3.5. Pas de discrimination

L'origine ethnique, le sexe, la religion ou la nationalité n'entrent pas en considération lors de l'octroi de crédit. L'éthique professionnelle, les règles internes de compliance et la législation applicable seront néanmoins respectées.

Article 4 : L'octroi de crédit

4.1. Processus transparent

La PME portera à la connaissance de l'établissement de crédit toutes les informations utiles, comme un plan d'entreprise, les comptes annuels, sa situation financière actuelle... Elle l'informerait également de ses engagements vis-à-vis d'autres banques, et ce, dans la mesure où ces données sont pertinentes dans le cadre du dossier. En contrepartie, l'établissement de crédit lui donnera un feedback sur sa propre vision de la situation. La possibilité est donnée à la PME de fournir des informations et explications complémentaires.

L'établissement de crédit vérifiera, préalablement à la procédure d'acceptation du crédit, de quel type de données et/ou d'informations il a besoin et informera la PME des facteurs pertinents susceptibles d'influer sur sa décision en matière de crédit. Par ailleurs, la décision de crédit sera communiquée, oralement ou par écrit, de façon claire et une explication concernant les facteurs importants ayant influencé la décision et l'évaluation du risque sera donnée, si elle est pertinente, par l'établissement de crédit.

4.2. Limites et conditions transparentes

Préalablement à la conclusion d'une convention de crédit, l'établissement de crédit mettra à la disposition de la PME, dans un langage intelligible, toutes les informations disponibles et détaillées sur les conditions relatives au crédit demandé, en ce compris les règlements qui sont applicables à ce crédit. La PME sera informée de toute modification qui y sera apportée.

4.3. Evolution des circonstances

La PME informera l'établissement de crédit lorsque des modifications importantes sont attendues ou apportées à son niveau, qui sont susceptibles d'avoir un impact sur leur relation.

L'établissement de crédit discutera ouvertement cette situation avec la PME afin de rechercher les différentes options possibles. Ceci ne porte pas préjudice au droit de l'établissement de crédit de recourir aux différentes mesures protectrices de ses droits qui lui sont offertes par la loi ou par contrat.

4.4. Temps de réponse

L'établissement de crédit évitera tout retard inutile dans la communication d'une décision de crédit à la PME.

Article 5 : Entrée en vigueur, validité et diffusion du code

Le présent code de conduite entrera en vigueur le 1^{er} novembre 2004 pour une période d'un an, avec une reconduction tacite automatique chaque fois pour une période de un an, sous réserve d'une résiliation écrite par une des parties, au moins trois mois avant l'échéance de reconduction.

Les signataires du présent code veilleront à assurer la diffusion de celui-ci suivant les modalités qu'ils jugeront les plus adaptées.

Article 6 : Evaluation du code au sein du Comité de concertation de l'ABB

Sans préjudice des dispositions de l'article 5, les signataires prévoient, au moins chaque année ou à la demande de deux signataires minimum, une réunion au sein du Comité de concertation de l'ABB afin d'évaluer le code de conduite et son application générale et de poursuivre la concertation en vue d'une adaptation ou d'un complément éventuel à ce code.

Abstraction faite des plaintes, les PME et les banques peuvent soumettre au Comité de concertation de l'ABB des problématiques générales pouvant requérir une action spécifique, si possible préventive, et cela afin d'améliorer de manière volontariste et structurelle les relations entre les PME et les banques.

Article 7 : Création d'un Point de contact pour le traitement des plaintes

Il est créé au sein de l'ABB un Point de contact pour l'analyse des plaintes relatives à l'application du code.

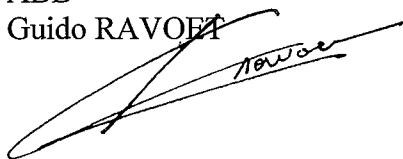
Ce Point de contact est constitué de huit membres, c'est-à-dire quatre représentants des entreprises et quatre représentants des banques. La présidence est assurée à tour de rôle par chaque membre pour une durée d'un an, une année sur deux par un représentant des banques, l'autre année par un représentant des entreprises. Un membre du staff de l'ABB assurera le secrétariat de ce Point de contact.

Sur base des enregistrements généraux et globalisés des plaintes traitées par le Point de contact, celui-ci procède à une évaluation collective des solutions globales qui peuvent être envisagées pour remédier aux problèmes considérés comme prioritaires.

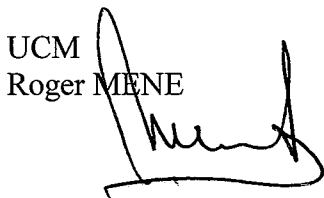
Le fonctionnement du Point de contact est détaillé dans un règlement d'ordre intérieur approuvé en même temps que le présent code.

Fait à Bruxelles le 14 ~~Septembre~~ 2004 en cinq exemplaires.

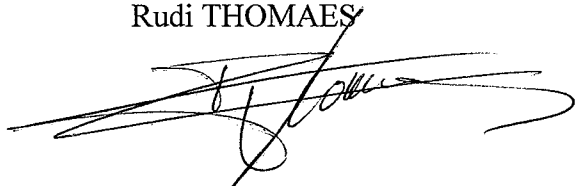
ABB
Guido RAVOEF



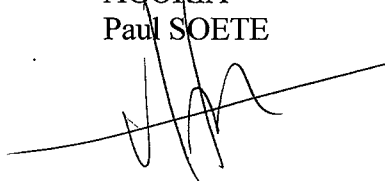
UCM
Roger MENE



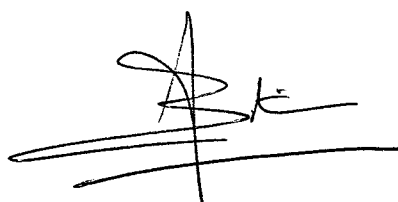
FEB
Rudi THOMAES



AGORIA
Paul SOETE



UNIZO
Johan BORTIER



Règlement d'ordre intérieur relatif au fonctionnement du Point de contact

Article 1 : Point de contact

Le Point de contact trouve sa raison d'être dans l'article 7 du code de conduite entre les banques et les PME dans le cadre de l'octroi de crédit, approuvé le 14 septembre 2004.

Il est prévu une dissolution d'office du Point de contact en cas de dénonciation valable du Code de conduite, conformément à l'article 5 de ce Code de conduite. Le Point de contact est installé chez Febelfin, 36 rue Ravenstein, à 1000 Bruxelles – Fax : 02/507 69 29 - Courriel : PCP@febelfin.be

Article 2 : Composition

Cinq parties sont représentées au sein du Point de contact sur la base du Code de conduite : l'ABB, Agoria, UCM, UNIZO et la FEB.

Le Point de contact se compose de huit membres, dont un représentant désigné par Agoria, un par l'UCM, un par UNIZO, un par la FEB et quatre par l'ABB.

Chaque partie désigne son/ses représentants(s) fixe(s) et un suppléant fixe par représentant qui participe, en cas d'empêchement du représentant, aux séances du Point de contact.

Les représentants et suppléants fixes peuvent à tout moment être remplacés, sur simple notification écrite aux membres du Point de contact.

Article 3 : Présidence et Secrétariat

La présidence est assurée à tour de rôle par chaque membre durant une période d'un an, une année par un représentant des banques, la suivante par un représentant des entreprises. Un collaborateur de l'ABB assurera le secrétariat de ce Point de contact. Il assistera aux séances.

Article 4 : Plaintes

Les plaintes peuvent être transmises par écrit, par fax ou par courriel au Point de contact, à l'adresse mentionnée à l'article 1.

L'introduction d'une plainte auprès du Point de contact n'entraîne pas de frais pour le plaignant.

Les plaintes sont introduites en français ou en néerlandais.

La correspondance avec le Point de contact se fait dans la langue dans laquelle la plainte a été introduite.

Article 5 : Séances

En règle générale, le Point de contact se réunit chaque troisième lundi du mois.

En concertation avec les membres du Point de contact, le secrétariat de celui-ci peut déroger à ce principe. La périodicité des réunions peut être adaptée selon le besoin.

Les séances du Point de contact ne sont pas publiques. Les plaignants ne peuvent assister en personne aux séances ou s'y faire représenter.

Article 6 : Méthode de travail

Le Point de contact fonctionne de la manière suivante :

1. Les plaintes sont transmises au Secrétariat du Point de contact qui procède à l'enregistrement précis (recevabilité, nombre, typologie, classification de la banque et de la PME ...).
2. Les plaintes recevables sont transmises avec la date de réception par le Secrétariat à la banque concernée pour traitement. Une copie des plaintes recevables est envoyée de façon anonyme à tous les membres du Point de contact. Tous les mois, les membres reçoivent un aperçu des plaintes non recevables avec le motif de la non-recevabilité. Chaque membre du Point de contact a le droit de faire réviser par celui-ci le caractère non recevable de la plainte. Le dossier sera alors mis à l'ordre du jour de la réunion suivante du Point de contact.
3. Le Secrétariat envoie à la PME un courrier qui précise que la plainte a été reçue et enregistrée et si elle a été jugée recevable. Si tel est le cas, il est mentionné que la plainte a été transmise à la banque concernée pour traitement et qu'elle sera évaluée dans un contexte global d'amélioration de la relation entre les banques et les PME.
4. La banque concernée traite la plainte conformément au Code de conduite et aux normes de service en vigueur et envoie une proposition de solution ou une réponse à son client avec une copie au Secrétariat du Point de contact.
5. Le Secrétariat du Point de contact enregistre la proposition de solution ou la réponse et l'ajoute aux données relatives à la plainte.

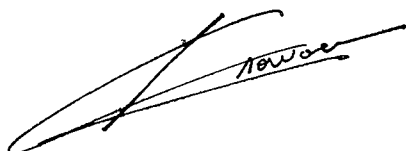
Les décisions du Point de contact sont prises par consensus et ne dépendent pas du nombre de membres présents durant la séance.

Article 7 : Devoir de discrétion et de secret des membres

Les membres du Point de contact sont tenus en tous temps à la discrétion et au secret des informations dont ils ont eu connaissance dans le cadre des travaux du Point de contact. Les informations obtenues ne peuvent en aucune manière être utilisées à des fins commerciales. Les membres du Point de contact s'abstiennent de tout acte susceptible de porter atteinte à la réputation des banques concernées et des PME.

Fait à Bruxelles le 14 septembre 2004 en cinq exemplaires.

ABB
Guido RAVOET

Handwritten signature of Guido Ravoet, featuring a large, sweeping initial 'G' and the name 'Ravoet' written in cursive below it.

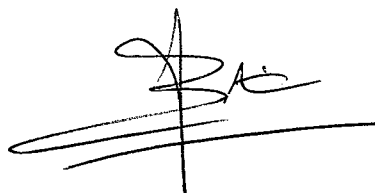
AGORIA
Paul SOETE

Handwritten signature of Paul Soete, consisting of a series of vertical and horizontal strokes forming a stylized 'P' and 'S'.

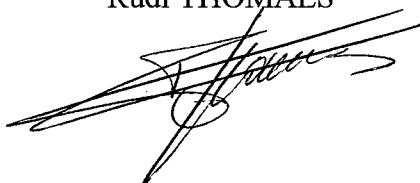
UCM
Roger MENE

Handwritten signature of Roger Mene, showing a stylized 'R' and 'M' with a horizontal line underneath.

UNIZO
Johan BORTIER

Handwritten signature of Johan Bortier, featuring a stylized 'J' and 'B' with a horizontal line underneath.

FEB
Rudi THOMAES

Handwritten signature of Rudi Thomaes, showing a stylized 'R' and 'T' with a horizontal line underneath.