



**CODE DE CONDUITE ENTRE ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET AGENTS
BANCAIRES INDEPENDANTS**



febelfin



bzb

fedafin

1. OBJECTIF.....	4
2. STATUT DU PRÉSENT CODE DE CONDUITE	4
3. ENTRÉE EN VIGUEUR ET CHAMP D'APPLICATION.....	5
4. FONDEMENTS/PRINCIPES	5
4.1. Préalablement à la conclusion d'un contrat d'agence commerciale	5
4.1.1. Généralités	5
4.1.2. Communication du projet de contrat d'agence commerciale ("projet de contrat d'agence commerciale").....	6
4.1.3. Communication des données pour l'appréciation correcte du contrat d'agence commerciale (les "informations précontractuelles")	7
4.1.4. Délai pour la communication des informations précontractuelles et du projet de contrat d'agence commerciale préalablement à la signature de ce contrat.....	7
4.1.5. Modifications du contrat d'agence commerciale	8
4.1.6. Confidentialité	9
4.1.7. Devoir de mise en garde et clauses interdites.....	9
4.2. Contrats d'agence conclus avec des sociétés – imputation de fautes	10
4.3. Rupture du contrat d'agence commerciale	10
4.3.1. Paiement de la partie non contestée de l'indemnité d'éviction	11
4.3.2. Indemnisation supplémentaire	11
4.4. Organisation de l'Organe de concertation paritaire.....	11
4.4.1. Composition	12
4.4.2. Fonctionnement de l'organe de concertation paritaire	12
4.5. Information des agents bancaires en cas de restructuration du réseau d'agents	13
4.5.1. Définition de la notion de restructuration.....	13
4.5.2. Information des agents bancaires.....	14
4.5.3. Modalités de communication des informations	14
4.5.4. Moment de communication des informations.....	14
4.5.5. Pas d'infractions à la législation du travail	14
4.5.6. Contenu des informations communiquées et réunions de concertation	14
4.5.7. Confidentialité et loyauté.....	15
5. COMMISSION D'ÉVALUATION	15
5.1. Rôle	15
5.2. Composition	15
5.3. Fonctionnement.....	15
6. ÉVALUATION	16



7. PARTIES SIGNATAIRES DU CODE DE CONDUITE16

1. OBJECTIF

Le présent code de conduite vise à énoncer des principes destinés à maintenir de bonnes relations entre les établissements de crédit et leurs agents et, ce faisant, à contribuer à un bon climat d'entreprise entre un commettant et son réseau d'agents, avec comme objectif un service optimal où l'intérêt du client est la priorité.

2. STATUT DU PRÉSENT CODE DE CONDUITE

Les membres de Febelfin qui travaillent avec un réseau d'agents bancaires et les membres associés de la BZB-Fedafin adhèrent au présent code de conduite de par leur affiliation à l'une ou l'autre de ces deux fédérations professionnelles.

Le présent code de conduite est basé sur un système "appliquer ou expliquer" ("comply or explain"). Ceci permet de déroger aux dispositions du code de conduite lorsque la situation concrète le justifie, et ce à condition d'invoquer des arguments suffisamment pertinents.

Bien que ce code de conduite soit une initiative belge, les banques belges ou étrangères actives en Belgique et qui ne sont pas membres de Febelfin seront encouragées à adhérer au code de conduite si elles travaillent avec des agents bancaires en Belgique.

D'autres organisations sectorielles, associations professionnelles ou entreprises individuelles n'ayant pas participé à la rédaction du présent code de conduite peuvent y adhérer sur une base volontaire et transparente en formulant publiquement une "déclaration de bonnes relations entre établissements de crédit et agents bancaires indépendants" faisant explicitement référence au code de conduite. Elles doivent en informer les parties signataires par écrit.

3. ENTRÉE EN VIGUEUR ET CHAMP D'APPLICATION

Le code de conduite est applicable à partir du 1^{er} janvier 2018.

Le code de conduite ne s'applique pas aux contrats d'agence commerciale en cours conclus avant le 1^{er} janvier 2018, sauf pour les points 4.2, 4.3, 4.4 et 4.5.

En ce qui concerne les points 4.2, 4.3, 4.4 et 4.5, il s'appliquera aux contrats en cours à partir du 1^{er} janvier 2018.

Il ne s'applique pas non plus, exception faite des points 4.2, 4.3, 4.4 et 4.5, lorsque le nouveau contrat d'agence commerciale est consécutif à une modification de la forme de société (ex. transformation d'une SPRL en une SA).

4. FONDEMENTS/PRINCIPES

4.1. Préalablement à la conclusion d'un contrat d'agence commerciale

4.1.1. Généralités

Il est essentiel que le candidat agent bancaire dispose, avant la conclusion du contrat, de toutes les informations pertinentes qui doivent lui permettre de signer le contrat en toute connaissance de cause.

Ce qui précède s'applique pour la conclusion et l'exécution de contrats d'agence commerciale, et pour les éventuels contrats signés dans le contexte ou conjointement avec le contrat d'agence commerciale. Ainsi, des informations doivent préalablement être communiquées au minimum sur (si d'application):

- un bail commercial de l'immeuble;
- le loyer ou la mise à disposition d'infrastructures et de services;
- un crédit d'investissement;
- d'autres prêts ou interventions ou avantages financiers ou économiques;
- des dispositions spécifiques concernant l'exclusivité;
- un contrat concernant d'autres activités professionnelles autorisées;
- des directives et codes de conduite relatifs aux activités bancaires;
- le régime en matière de responsabilité;



- le barème des commissions;
- ...

4.1.2. Communication du projet de contrat d'agence commerciale ("projet de contrat d'agence commerciale")

La banque communique au candidat agent bancaire un projet de contrat d'agence commerciale en ce compris les annexes, à l'exclusion des instructions et directives pratiques relatives à l'activité bancaire journalière.

Dans le même temps, un document séparé est fourni, contenant les informations suivantes dans un langage compréhensible, ou une référence claire aux dispositions pertinentes du projet de contrat d'agence commerciale, y compris ses annexes, pour autant que ce soit prévu dans le contrat d'agence commerciale de la banque concernée :

- la mention que le contrat d'agence commerciale est conclu intuitu personae;
- un aperçu clair des divers engagements de chacune des parties;
- les dispositions en matière de responsabilité;
- les conditions en matière d'infrastructure et de services (ordinateurs, ATM, matériel de bureau, aménagement de l'agence, transport de fonds, sécurité, ...);
- conditions concernant l'éventuel loyer commercial;
- les autres activités professionnelles autorisées;
- les dispositions spécifiques relatives à l'exclusivité, y compris une liste des éventuelles sociétés partenaires pour les produits d'assurances;
- la clause de non-concurrence, sa durée et ses conditions;
- les modalités de calcul des indemnités et les dispositions relatives à la modification de ces indemnités;
- des informations concernant l'éventuel organe de concertation paritaire;
- les conditions de préavis et de fin du contrat d'agence commerciale;
- les éventuels droits de préemption ou option d'achat en faveur du commettant et les règles de détermination de la valeur du commerce lors de l'exercice de ces droits ou de cette option;
- les dispositions concernant le cautionnement et ses conditions;
- les conditions des polices d'assurances que le commettant a contractées relativement à

l'activité d'agent bancaire;

- si le commettant agit en tant qu'organisme central concernant l'inscription de l'agent bancaire indépendant auprès de la FSMA;
- les éventuelles dispositions en matière de crédit d'investissement sont soumises à la loi du 21 décembre 2013 relative à diverses dispositions concernant le financement des petites et moyennes entreprises et ne peuvent donc y déroger.

4.1.3. Communication des données pour l'appréciation correcte du contrat d'agence commerciale (les "informations précontractuelles")

Conjointement avec le projet de contrat d'agence commerciale, la banque concernée fournit les informations suivantes au candidat agent bancaire :

- l'historique, l'état et les perspectives du marché où s'exercent les activités, d'un point de vue général et local, en ce compris groupe cible et stratégie commerciale;
- l'historique et l'état de la part de marché du réseau;
- un aperçu, pour chacune des trois années écoulées, du nombre d'agents bancaires indépendants et, le cas échéant, éventuellement le nom d'agences propres de la banque;
- un aperçu, pour chacune des trois années écoulées, du nombre de contrats d'agence commerciale conclus et du nombre de contrats d'agence commerciale auxquels il a été mis fin;
- si disponible, un aperçu des chiffres de vente du (des) agent(s) bancaire(s) précédent(s) dans le point de vente dont la reprise est envisagée par le candidat agent bancaire;
- les charges et les investissements auxquels s'engage l'agent bancaire au début et au cours du contrat d'agence commerciale (limités aux charges et investissements auxquels un agent bancaire n'aurait pas eu à faire face s'il n'avait pas conclu le contrat d'agence commerciale) et leur sort en cas de cessation du contrat par le commettant;
- les noms et coordonnées des représentants des agents au sein de l'organe de concertation paritaire si cet organe existe chez le commettant et, à la requête du candidat agent bancaire, les rapports des réunions tenues par cet organe de concertation paritaire au cours de l'année écoulée.

4.1.4. Délai pour la communication des informations précontractuelles et du projet de contrat d'agence commerciale préalablement à la signature de ce contrat



febelfin



fedafin

Le projet de contrat d'agence commerciale (annexes incluses) et les informations précontractuelles sont communiqués au candidat agent bancaire minimum un mois avant la signature dudit contrat. Le candidat agent bancaire doit fournir à l'établissement de crédit au moment de la remise de ces documents un accusé de réception écrit et daté.

Le délai d'un mois est un délai minimum. Dans la pratique, ce délai peut être plus long. L'objectif de ce délai est de donner au candidat agent bancaire le temps de lire le projet d'accord et les informations précontractuelles et de solliciter des avis à ce propos.

Le candidat agent bancaire peut renoncer au délai d'un mois par écrit et de manière expresse.

4.1.5. Modifications du contrat d'agence commerciale

En cas de modification au cours d'un contrat d'agence commerciale, le commettant fournit un projet de contrat et un document simplifié au moins un mois avant la conclusion du nouveau contrat ou la modification du contrat d'agence commerciale en cours.

Ce document simplifié comprend au minimum les données suivantes :

- les principales dispositions contractuelles modifiées par rapport au contrat existant;
- les données suivantes pour l'appréciation correcte de la (des) modification(s) apportée(s) au contrat d'agence commerciale :
 - Les perspectives du marché où s'exercent les activités, d'un point de vue général et local, en ce compris groupe cible et stratégie commerciale;
 - Les charges et investissements auxquels s'engage l'agent bancaire au début et au cours du contrat d'agence commerciale (limités aux charges et investissements auxquels un agent bancaire n'aurait pas eu à faire face s'il n'avait pas conclu le contrat d'agence commerciale en question) et leur sort en cas de cessation du contrat par le commettant.

L'agent bancaire peut renoncer au délai d'un mois par écrit et de manière expresse.

Si un organe de concertation paritaire a été créé, il faut souligner que les modifications de commissions relèvent de la compétence de cet organe de concertation paritaire. Les changements au niveau des calculs ou du montant des commissions ne sont donc pas visés ici.



4.1.6. Confidentialité

Les personnes auxquelles les informations sont fournies ou mises à disposition sont tenues à une stricte confidentialité des informations qu'elles obtiennent en vue de la conclusion d'un accord d'agence commerciale. Elles ne peuvent utiliser ces informations, directement ou indirectement, qu'en vue de la conclusion de l'accord agence commerciale sur lequel ces informations portent.

Compte tenu de la sensibilité des informations, les banques peuvent soumettre la fourniture d'informations à la condition que le candidat agent bancaire signe préalablement et directement avec la banque un engagement de confidentialité écrit dont les modalités garantissent une protection efficace de la confidentialité (y compris des clauses de pénalité en cas de non-respect).

La banque peut aussi décider de ne mettre certaines informations sensibles à disposition qu'en un lieu bien précis ou dans le cadre d'une salle de données physique ou virtuelle dont l'accès sera réservé exclusivement au candidat agent.

Ces principes de confidentialité sont applicables mutatis mutandis à toute situation dans laquelle la banque fournit des informations sensibles à ses agents.

4.1.7. Devoir de mise en garde et clauses interdites

Sans préjudice des points 4.1.2 et 4.1.3, il convient que les banques attirent spécialement l'attention du candidat agent bancaire sur les dispositions suivantes. La liste des dispositions contient une série de clauses interdites et une série de clauses sur lesquelles il convient d'attirer particulièrement l'attention si elles sont d'application.

A. Les clauses interdites sont :

- les clauses relatives à l'obligation de fournir des services ou des produits à des fins personnelles pour autant qu'il y ait compatibilité avec les règles de conduite et la réglementation visant à protéger le consommateur financier;
- les clauses relatives à la possibilité de revendiquer des locaux qui ne sont pas liés à l'exploitation;
- les clauses relatives à l'application automatique des cautionnements par le partenaire ou



un membre de la famille de l'agent bancaire pour les activités de celui-ci;

B. Clauses requérant une attention particulière :

- les agents délégués doivent respecter la règle de l'exclusivité tant directement qu'indirectement et ne peuvent pas contourner le principe d'exclusivité en faisant appel à des personnes physiques ou morales agissant en tant qu'intermédiaires;
- les clauses qui prévoient des restrictions concernant les activités accessoires exercées sous un autre nom commercial à d'autres adresses d'exploitation pour autant que ces activités accessoires ne puissent pas être considérées comme concurrentielles et/ou ne portent pas atteinte à la réputation et/ou n'aillent pas à l'encontre des directives de la FSMA concernant les interdictions de cumul;
- les clauses concernant la cessation du contrat de bail en cas de non-respect du contrat d'agence commerciale, possibilité de rupture pour non-respect des normes de production minimales;
- les clauses concernant les heures et jours d'ouverture minimums obligatoires;
- les clauses qui requièrent l'accord du commettant pour l'engagement d'un collaborateur pour autant que cet accord ne résulte pas d'une obligation légale ou réglementaire incombant à un commettant;
- Les obligations concernant le fait de garder dans l'agenda des heures ou jours libres afin de permettre aux clients de prendre directement rendez-vous.

Le candidat agent confirmera expressément dans l'accusé de réception dont il est question au point 4.1.4 que la banque concernée a porté l'attention nécessaire aux dispositions qui précèdent.

4.2. Contrats d'agence conclus avec des sociétés – imputation de fautes

Sauf dispositions légales contraires, les banques veillent à ce qu'en cas de contrat d'agence conclu avec une personne morale ayant plusieurs actionnaires, gérants ou administrateurs, les fautes imputables à un seul actionnaire, administrateur ou gérant ne soient pas automatiquement imputées aux autres actionnaires, administrateurs ou gérants.

4.3. Rupture du contrat d'agence commerciale



febelfin



bzb

fedafin

4.3.1. Paiement de la partie non contestée de l'indemnité d'éviction

Il est indiqué que le commettant, en cas de rupture d'un contrat d'agence commerciale, et pour autant qu'une indemnité d'éviction soit due, paie la part non contestée de l'indemnité d'éviction dans un délai raisonnable et au plus tard trois mois après qu'un accord soit intervenu sur la partie non contestée de l'indemnité d'éviction.

4.3.2. Indemnisation supplémentaire

Les banques reconnaissent que si les conditions légales à cet égard sont remplies, elles doivent éventuellement payer une indemnisation supplémentaire en cas de rupture du contrat d'agence commerciale. Les banques s'engagent à effectuer, le cas échéant, le paiement de cette indemnisation dans un délai raisonnable.

4.4. Organisation de l'Organe de concertation paritaire

Dans le secteur des assurances, des établissements de crédit et des marchés réglementés de valeurs mobilières, il est prévu qu'en cas de dérogation à la réglementation générale en matière de contrats d'agence commerciale, il peut être prévu que les négociations concernant les commissions des agents d'un commettant ne soient pas réglées individuellement mais dans le cadre d'une concertation paritaire du commettant en question. Dans ce cas, quelques agents choisis négocient au sein de cet organe les commissions applicables à l'ensemble des agents du réseau du commettant. Les résultats de ces négociations ont donc un impact important et il est dès lors indispensable de les encadrer en prévoyant des règles garantissant une protection suffisante de toutes les garanties concernées.

Ces règles ne peuvent en aucun cas être contraires aux dispositions de l'Arrêté Royal du 20 septembre 2002 relatif à la création, à l'organisation et au fonctionnement d'un organe de concertation paritaire dans le secteur des assurances, des établissements de crédit et des marchés réglementés de valeurs mobilières.

S'il existe un organe de concertation paritaire ou si le commettant souhaite mettre en place un tel organe de concertation paritaire, il prend les engagements suivants :



4.4.1. Composition

Afin d'assurer une composition équilibrée de l'organe de concertation paritaire, les agents bancaires veilleront à ce qu'un nombre suffisant de personnes se portent candidates afin que tous les mandats à pourvoir puissent être répartis.

Si le nombre de candidats est inférieur au nombre de mandats à pourvoir, le commettant lancera, par dérogation à l'article 4, 7° de l'AR précité, un deuxième appel à candidatures.

Dans ce cas de figure, les agents bancaires feront un effort supplémentaire pour trouver un nombre de candidats suffisant. Les personnes qui souhaitent proposer leur candidature disposent d'un délai de quinze jours calendrier après la date d'envoi du deuxième appel. La candidature doit être retournée par courrier au commettant, la date du cachet de la poste étant considérée comme date d'envoi. Le commettant qui constate que le candidat ne répond pas aux critères d'éligibilité prévus, informe le candidat concerné, par lettre recommandée, de son refus motivé de l'inscrire sur la liste, dans les quinze jours calendrier suivant la clôture de la deuxième période de candidatures.

S'il apparaît à nouveau que le nombre de candidats est inférieur au nombre de mandats à pourvoir, les dispositions de l'article 4.7° de l'AR précité s'appliquent intégralement.

4.4.2. Fonctionnement de l'organe de concertation paritaire

Tant les représentants des agents que le commettant peuvent, à la demande d'une partie intéressée et après approbation par au moins la moitié des représentants de chacun des deux groupes, se faire assister par des experts.

Hormis les cas exceptionnels où l'urgence s'y oppose, l'agenda détaillé est complété par les documents ad hoc qui doivent permettre aux membres de l'organe de concertation paritaire de prendre des décisions en toute connaissance de cause.

Dans le cadre de la mission qui leur est confiée, les représentants des agents peuvent disposer des coordonnées des agents qu'ils représentent en vertu des articles 1 et 2 de l'AR en question afin de pouvoir, le cas échéant et sans révéler d'informations sensibles touchant l'entreprise, consulter les



febelfin



fedafin

agents concernés à propos des changements envisagés dans le cadre de la concertation et qui auraient des implications pratiques pour ces agents bancaires.

Les banques fournissent aux représentants des agents bancaires, à condition qu'ils en garantissent la confidentialité, des informations objectives sur les catégories d'agents qu'elles représentent (comme la taille et la nature du portefeuille, région, ...), ce dans la mesure nécessaire à l'exercice de leur mission au sein de l'organe paritaire, et sans révéler dans ce cadre de données individualisables ou sensibles pour l'entreprise.

Les décisions sont prises selon les majorités prévues par l'AR.

Le principe selon lequel le point de vue des représentants des agents de chaque groupe linguistique, s'il y en a deux, doit se refléter dans la décision prise ne peut s'appliquer qu'après décision en ce sens par l'organe de concertation paritaire, selon les majorités prévues par l'AR.

Compte tenu du caractère sensible des informations transmises à l'organe de concertation paritaire, les banques peuvent soumettre la communication d'informations à la condition que les représentants au sein de l'organe paritaire concluent préalablement, directement avec la banque, un engagement de confidentialité écrit contenant des modalités garantissant une protection efficace de la confidentialité.

La banque peut aussi décider de ne mettre certaines informations sensibles à disposition que dans un lieu déterminé ou via une salle de données physique ou virtuelle.

4.5. Information des agents bancaires en cas de restructuration du réseau d'agents

4.5.1. Définition de la notion de restructuration

Il est question de restructuration du réseau dans le cadre du présent code de conduite si le commettant prévoit une réduction nette de 15 % ou plus, dans un délai d'un an, du réseau d'agences exploitées par des agents bancaires. Ne sont pas concernées dans ce cadre les réductions du réseau d'agences intervenant à l'initiative de l'agent bancaire ou sur décision de commun accord entre l'agent bancaire et le commettant, l'agent bancaire conservant sa fonction dans ce cadre.



4.5.2. Information des agents bancaires

En cas de restructuration du réseau de distribution, le commettant communiquera aux agents bancaires concernés des informations touchant :

- le nombre d'agences visées;
- les motifs de la restructuration envisagée;
- les accords contractuels pris en compte pour le calcul des indemnités de portefeuille ou des indemnités d'exploitation, le cas échéant;
- les éventuelles mesures envisagées par le commettant en vue de limiter les répercussions négatives de la restructuration pour les agents bancaires.

4.5.3. Modalités de communication des informations

Les informations peuvent être communiquées via une représentation représentative que les agents bancaires de la banque concernée ont désignée en leur sein (l'“**Organe de représentation**”). En l'absence d'une telle représentation, les informations peuvent être communiquées à une association faïtière représentative des agents bancaires comme la BZB, Fedafin, ...

4.5.4. Moment de communication des informations

Ces informations doivent être fournies aux agents bancaires concernés [et/ou] à l'Organe de représentation pour leur permettre de formuler leurs observations et leurs suggestions afin que celles-ci puissent être prises en compte.

4.5.5. Pas d'infractions à la législation du travail

Le cas échéant, le commettant ne fournira les informations que si et dans la mesure où la réglementation ne s'y oppose pas (comme la réglementation relative à la publication d'informations privilégiées ou la législation du travail), et à un moment compatible avec les dispositions de la réglementation (comme la réglementation relative à la publication d'informations privilégiées ou la législation du travail).

4.5.6. Contenu des informations communiquées et réunions de concertation

Concrètement, le commettant prend les engagements suivants :

- le commettant informera par écrit les agents bancaires concernés (et/ou l'Organe de représentation) de son intention de procéder à une restructuration du réseau de distribution;



- Le commettant s'engage à offrir aux agents bancaires concernés la possibilité de poser des questions concernant la restructuration du réseau de distribution;
- le commettant s'engage à examiner les questions, arguments et contre-propositions visés ci-avant et à y répondre, toujours dans le respect de l'article 4.5.5.

4.5.7. Confidentialité et loyauté

Les agents bancaires concernés (et/ou l'Organe de représentation) prennent les engagements suivants :

- Ils s'engagent à traiter confidentiellement toutes les informations communiquées dans le cadre de la présente concertation, sauf convention contraire avec le commettant.
- ils s'engagent à adopter une position constructive durant les négociations et à agir dans l'intérêt général des agents bancaires.

5. COMMISSION D'ÉVALUATION

5.1. Rôle

Il sera créé une Commission d'évaluation qui veillera au respect et à l'interprétation du présent code de conduite. La Commission d'évaluation ne se substituera pas aux tribunaux et n'interviendra pas dans les litiges individuels. La Commission d'évaluation n'interviendra pas dans les procédures judiciaires.

5.2. Composition

Pour la constitution de la Commission d'évaluation, 4 candidats seront désignés par chacune des associations professionnelles concernées par le code de conduite, à savoir Febelfin et BZB/Fedafin, ainsi qu'un représentant du Ministre de l'Economie et un représentant du Ministre des Classes Moyennes et des PME. La présidence sera assurée par un représentant du Ministre de l'Economie ou par un représentant du Ministre des Classes moyennes et des PME.

5.3. Fonctionnement

Les modalités pratiques concernant la Commission d'évaluation et son fonctionnement sont

précisées dans un règlement interne [*encore à rédiger*]. Ce règlement interne est porté à la connaissance du Ministre de l'Economie et du Ministre des Classes moyennes et des PME.

6. ÉVALUATION

L'application du présent code de conduite sera évaluée un an après l'entrée en vigueur par les parties signataires. Cette évaluation s'effectuera en concertation avec les Ministres compétents. Par la suite, une évaluation peut être effectuée à la demande de l'une des parties signataires.

7. PARTIES SIGNATAIRES DU CODE DE CONDUITE

Ministre Peeters

Ministre Borsus

Febelfin

BZB

Fedafin



Les banques signataires s'engagent à communiquer le présent code de conduite au candidat agent bancaire ou à l'agent bancaire en cas d'application du point 4.1.5 du code de conduite, conjointement avec les autres autres informations.