

ombudsman

pour les clients des banques et des banques d'épargne

*rapport
annuel
1998*



3	<i>Préface</i>
6	<i>Quelques chiffres</i>
7	<i>La Charte relative à un service bancaire de base</i>
8	<i>Le Collège de médiation</i>
9	<i>Le Code de conduite</i>

12	I. Comptes bancaires
16	II. Comptes d'épargne
19	III. Bons de caisse
19	IV. Cartes de débit et de crédit
22	V. Chèques circulaires - assignations postales
23	VI. Opérations au guichet
24	VII. Virements et conformité de la signature
24	VIII. Paiements transfrontaliers
25	IX. Emprunts hypothécaires
26	X. Prêts à tempérament
28	XI. Crédits : généralités
29	XII. Enregistrement risques de crédit
30	XIII. Préjudice résultant d'une erreur de la banque
30	XIV. Titres
34	<i>En guise de conclusion ...</i>

Annexes

36	Charte relative à un service bancaire de base et liste des banques ayant adhéré à cette Charte
39	Code de conduite de l'Association belge des Banques et liste des banques ayant adhéré à ce Code
48	Critères de base relatifs à la fonction de l'Ombudsman
49	Services d'Ombudsman ayant signé le protocole «Lignes de force et statut de l'Ombudsman»

Préface



Chaque année, l'Ombudsman des banques et des banques d'épargne publie un rapport annuel. Le rapport annuel 1998 a été totalement remanié, le but étant de le rendre aussi clair que possible pour le lecteur.

Un recueil distinct des avis rendus durant la deuxième moitié de 1998 est également joint au présent rapport. Cette présentation permet une approche du général au particulier, autrement dit, elle permet de passer des tendances globales aux plaintes individuelles. On trouvera en annexe du présent rapport une série de textes :

- la Charte relative à un service bancaire de base;
- le Code de conduite de l'Association belge des Banques;
- les critères de base de la fonction d'Ombudsman;
- la liste des services de médiation.

Bonne lecture !

Paul CAEYERS

Mai 1999

1998

45 % de
plaintes de
plus qu'en
1997

En 1998, l'Ombudsman a reçu 1.142 requêtes de la part de clients de banques et de banques d'épargne, ce qui représente 354 plaintes de plus qu'en 1997, soit une hausse d'environ 45 %.

L'une des raisons de cette progression, malgré tout assez forte en un an, tient à l'élargissement des compétences de l'Ombudsman.

Au cours de l'année écoulée, les médias ont à maintes reprises évoqué les services de l'Ombudsman. Sans compter que si ces services sont de ce fait de mieux en mieux connus du grand public, le consommateur prend aussi de plus en plus conscience de ses droits.

Depuis septembre 1998, l'Ombudsman intervient pour les clients des banques d'épargne et, déjà depuis février 1998, pour les clients du Crédit Communal.

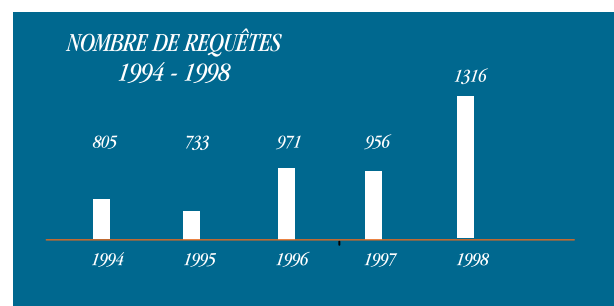
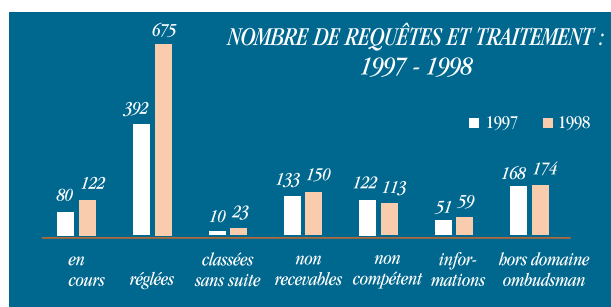
Une augmentation du nombre des plaintes a également été observée auprès des services clientèle des banques et banques d'épargne.

970 des 1.142 plaintes étaient recevables, ce qui signifie que les clients avaient déjà pris au préalable contact avec leur banque et avaient reçu une réponse ne leur donnant pas satisfaction. 675 des 970 plaintes recevables ont été traitées au cours de l'exercice visé, auxquelles il faut encore ajouter 60 plaintes non encore traitées en 1997, ce qui nous amène à un total de 735 plaintes. L'Ombudsman a envoyé à tous ces clients un avis motivé fournissant un commentaire du litige.

Un certain nombre de clients se sont adressés directement à l'Ombudsman pour se plaindre de leur banque. L'Ombudsman les a invités à prendre d'abord contact avec leur banquier, afin de lui exposer leurs griefs. Il leur a, à cet effet, fourni le nom et l'adresse de la personne à contacter dans leur banque. Les plaintes sont dites irrecevables tant que la correspondance avec la banque, en vue de régler le litige au premier degré, n'est pas jointe à la plainte.

Dans 150 cas, les plaignants n'ont plus réagi, ce qui laisse supposer qu'au premier contact avec la banque, une solution satisfaisante au problème a été trouvée. Ou peut-être le client n'a-t-il plus voulu, pour l'une ou l'autre raison, poursuivre la polémique ?

Lorsqu'une plainte a été déclarée recevable, l'enquête de l'Ombudsman peut débuter. Celui-ci commence par «collecter» des documents et des données, tant auprès de la banque que du client. Dans 23 dossiers, les documents (et/ou informations) complémentaires demandés n'ont pas été fournis par le plaignant. Ces dossiers ont donc été classés sans suite, lorsqu'un nouveau courrier au client est resté sans réponse.



S'adresser
d'abord à la
banque,
puis à
l'Ombudsman

A la conclusion de l'exercice 1998, 122 plaintes restaient en traitement, dont la plupart avaient été introduites en décembre 1998.

Ce sont les documents et contrats qui attestent d'une relation bancaire saine. Le client marque son accord en les signant. En cas de plainte, il est dès lors indispensable de demander ces documents au plaignant ou à la banque. Ceux-ci permettent de reconstituer l'historique des faits et, finalement, d'émettre un avis sur une base objective. Lorsque le plaignant ne fonde ses déclarations que sur ce qui s'est dit, c'est-à-dire sur des échanges verbaux, il ne sera bien entendu pas possible d'en tenir compte dans le cadre de l'élaboration de l'avis, à moins que ces déclarations orales ne puissent être attestées par un quelconque écrit.

L'Ombudsman s'est déclaré incompétent dans 113 dossiers. Il ne traite en effet pas les plaintes portant sur la politique commerciale de la banque/banque d'épargne comme par exemple l'adaptation d'un taux d'intérêt dans un acte de crédit hypothécaire, en dehors de la période d'adaptation prévue, ou l'octroi ou non d'un crédit. Une telle intervention représenterait en effet une ingérence dans la politique de la banque.

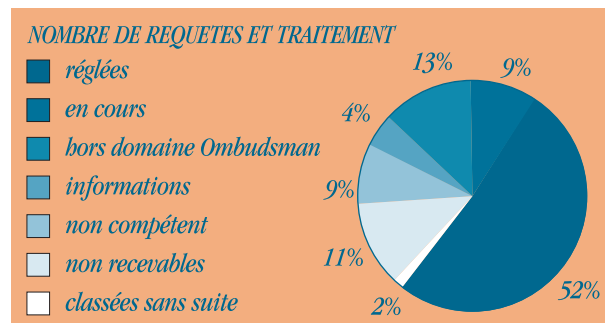
Lorsqu'une plainte a déjà été déposée devant le tribunal, et qu'un jugement a déjà été rendu, l'Ombudsman pourrait ne pas être compétent.

L'Ombudsman traite les plaintes des clients des banques et banques d'épargne membres de l'Association belge des Banques (ABB) intervenant en tant que personnes physiques pour leurs intérêts privés, à l'exclusion de toute activité professionnelle. Les plaintes relatives aux services ou produits financiers, mais émanant d'une personne morale indépendante - pour autant qu'elles soient en rapport avec l'activité professionnelle du plaignant - ne sont donc pas examinées par l'Ombudsman. S'il s'agit d'une plainte mixte, c'est-à-dire relevant à la fois de la vie privée et d'une activité professionnelle, l'Ombudsman devra se déclarer incompétent, car il est impossible de faire la part des choses. Néanmoins, les plaintes pour lesquelles l'Ombudsman se déclare incompétent sont renvoyées à la Direction des banques concernées, celles-ci étant invitées à les examiner. L'Ombudsman n'interviendra cependant pas davantage dans le litige.

L'an dernier, les services de l'Ombudsman ont reçu plus de 3.400 appels téléphoniques, soit 1.100 appels de plus que l'année précédente. 59 demandes d'informations générales sont en outre parvenues à l'Ombudsman, lesquelles ont ensuite souvent donné lieu à une plainte concrète.

L'Ombudsman a par ailleurs aussi reçu 174 demandes d'intervention n'entrant pas dans ses compétences. Ces requêtes ont été renvoyées pour traitement à l'Ombudsman à la compétence de qui ressortissait la matière traitée.

Au total, l'Ombudsman a donc traité 1.316 plaintes au cours de l'exercice sous revue.



Les échanges verbaux seuls ne suffisent pas

3.400 appels téléphoniques, 1.316 dossiers traités

OMBUDSMAN : NOMBRE DE REQUETES ET TRAITEMENT	1997	1998
I. Requêtes de clients de membre de l'ABB	788	1142
Plaintes		
1. Plaintes recevables	615	970
<i>encore en traitement au 31.12.</i>	80	122 ¹
<i>réglées</i>	392 + 65 ²	675 + 60 ²
<i>classées sans suite</i>	10	23
2. Plaintes non recevables ⁴	133	150
3. Ombudsman non compétent	122	113
Demandes d'informations	51	59
II. Demandes ne relevant pas du domaine de l'Ombudsman⁵	168	174
Total général	956	1316
<p>1 Notamment 36 plaintes soumises en décembre 1998. 2 Plaintes de l'année précédente non encore réglées. 3 Pas de réaction aux demandes d'informations complémentaires. 4 Plaintes qui n'ont plus été soumises à l'Ombudsman après renvoi à la banque. 5 Plaintes concernant La Poste, la Bourse, ...</p>		

NATURE DES REQUETES - EXERCICE	1998
I. Comptes et placements bancaires	267
Comptes à vue	124
Comptes d'épargne	101
Autres (comptes à terme, bons de caisse, épargne-pension)	39
Dates de valeur	3
II. Paiements	239
Cartes bancaires (cartes de débit, etc.)	45
Guichets automatiques	32
Chèques	49
Virements	27
Paiements internationaux	22
Transactions guichet (versement, encaissement, chèque circulaire, assignation postale, ...)	64
III. Crédits	310
Généralités	70
Crédits hypothécaires	107
Crédits à la consommation	101
Centrale des risques	26
Autres (cautionnements, ...)	6
IV. Valeurs mobilières	241
Conseil en placement et gestion de fortune	15
Achat et vente	132
Opérations diverses sur titres ¹	43
Divers ²	51
V. Change	3
Opérations de change	1
Contrats à terme	2
VI. Services bancaires divers³	32
VII. Divers⁴	50
TOTAL	1142
<p>1 Echange, coupons, ... 2 Compte-titres, mise en gage, opposition, sicav, options. 3 Coffre, assurances, garantie locale. 4 Procuration, devoir de discrétion, fraude d'un employé de banque, héritage, divorce, mineurs d'âge, altération relation banque-client.</p>	

La Charte relative à un service bancaire de base

La Charte relative à un service bancaire de base est entrée en vigueur en 1997. Cette même année, l'Ombudsman a dû intervenir une dizaine de fois dans le cadre de cette Charte et ses interventions ont à chaque fois abouti à un résultat positif pour le client. Les banques ayant souscrit à cette Charte reconnaissent au client le droit d'émettre des virements, d'effectuer des versements ou de retirer de l'argent ainsi que de recevoir de façon régulière des extraits de compte, en d'autres termes, tout particulier domicilié en Belgique a le droit d'avoir accès aux paiements.

En 1998, 13 demandes de médiation ont au total été adressées à l'Ombudsman. Celles-ci résultaient de refus d'ouverture d'un compte, justifiés dans la plupart des cas par l'enregistrement du client à la centrale des risques négative de la Banque Nationale de Belgique, ou de la fermeture de comptes existants, notamment motivée par l'insuffisance de rentabilité de ceux-ci. Grâce à l'intervention de l'Ombudsman, les clients souhaitant ouvrir un compte bancaire ont obtenu de pouvoir le faire auprès de la banque ou banque d'épargne qui s'y refusait, ou auprès d'une autre banque ou banque d'épargne. Les banques ayant clôturé un compte existant ont annulé leur décision ou les clients ont pu ouvrir un compte dans une autre institution financière.

L'Ombudsman constate qu'au moment de l'entrée en vigueur de la Charte, bon nombre de CPAS et d'autres organismes de médiation se sont adressés à lui pour obtenir des renseignements sur le fond. Au cours du second semestre, il n'a en revanche pratiquement plus reçu aucune question à ce sujet.

Dans la pratique, la Charte offre effectivement une solution au problème de «l'exclusion sociale des services bancaires», et c'est là un constat essentiel.

(Voir également page 36)

*Une solution
à l'exclusion
sociale des
services
bancaires*

*Ombudsman
compétent
pour les
clients des
banques et
des banques
d'épargne*

*La CRC
devient
Collège de
médiation*

Le Collège de médiation

La fonction d'Ombudsman a été créée en septembre 1990 par l'Association belge des Banques afin de trouver une solution aux plaintes des clients particuliers de banques n'ayant pu obtenir satisfaction auprès des services des banques s'occupant du traitement des plaintes.

La Commission de Règlement et de Concertation (CRC), compétente pour le traitement des plaintes des clients des banques d'épargne, a été instituée la même année, indépendamment des services de l'Ombudsman.

En 1994, l'Association belge des Banques et le Groupement des Banques d'Epargne ont fusionné, mais ils ont conservé leur système propre en matière de médiation.

Le Code de conduite adopté en avril 1998 a été accepté tant par les banques que par les banques d'épargne. Le moment est alors venu de reconsidérer la médiation des plaintes.

S'il ne s'avérait pas souhaitable de confier le traitement des plaintes et le contrôle du respect du Code de conduite à deux organes différents, il aurait cependant été dommage de supprimer une commission s'acquittant brillamment de sa mission et s'enorgueillissant d'une expérience appréciable.

C'est pourquoi il a été proposé d'une part de rendre l'Ombudsman également compétent pour les plaintes relatives aux banques d'épargne et d'autre part de rebaptiser la CRC «Collège de médiation».

La CRC était initialement composée d'un magistrat, d'un professeur de l'enseignement supérieur et d'un banquier à la retraite. Le Collège de médiation compte désormais un membre supplémentaire en la personne de l'Ombudsman, lequel est seul compétent pour soumettre des plaintes à ce Collège.

Le Code de conduite

Le 22 février 1998, l'Association belge des Banques a présenté le Code de conduite qui définit les règles présidant aux relations entre le client particulier et sa banque ou sa banque d'épargne. Par client, il faut entendre «la personne physique qui intervient dans le cadre de ses intérêts privés, à l'exclusion de son activité professionnelle». Cette description coïncide avec la compétence de l'Ombudsman en cas de plainte d'un client d'une banque.

Par ce Code de conduite, l'ABB souhaitait attirer l'attention du client sur ses droits mais aussi sur ses devoirs, sans tomber dans une énumération par trop détaillée des réglementations en matière de prestations de services financiers.

Le Code de conduite, que plus de 80 banques et banques d'épargne se sont engagées à respecter, est entré en vigueur au 1er septembre 1998.

Il a été souscrit par pratiquement la totalité des banques et des banques d'épargne, qui gèrent les intérêts financiers de clients particuliers. Les banques peuvent en outre compléter ce Code de conduite en appliquant des normes de qualité plus concrètes vis-à-vis de leur propre clientèle.

Ce code définit sept principes de base :

1. Esprit d'ouverture et clarté de l'information
2. Dialogue
3. Discrétion et confidentialité
4. Compétence et savoir-faire
5. Sécurité et fiabilité
6. Intégrité du système bancaire
7. Résolution des problèmes.

Le Code de conduite est entré en application il y a environ un an. Le temps est aujourd'hui venu d'en tirer quelques conclusions. Notre société étant fondée sur un ensemble de relations, l'individualisme n'est de nos jours plus de mise. Dans tous les domaines de la vie, l'être humain est désormais contraint au contact avec «les autres». Ces contacts se soldent concrètement par des accords écrits. C'est ainsi qu'apparaît le contrat, contraignant pour les parties impliquées. Au préalable, une concertation est nécessaire. L'époque où l'une des parties pouvait imposer à l'autre sa volonté est heureusement révolue. Cette symbiose de la proposition et de l'acceptation constitue la pierre angulaire d'une évolution sociale dans le cadre de laquelle toutes les parties concernées doivent pouvoir se retrouver. Si tel n'est pas le cas, c'est que la concertation préalable a manqué de pertinence.

*Code de
conduite
souscrit par
plus de 80
banques et
banques
d'épargne*

*La relation
bancaire est
une relation
de confiance*

La relation bancaire entre le client et la banque ou la banque d'épargne ne constitue que l'un des exemples des nombreuses conventions contractées par l'individu. Il s'agit au demeurant d'une relation fondamentale, particulièrement déterminante pour l'avenir. Il est dès lors essentiel de jouer, dès la première approche, cartes sur table moyennant le respect, dans le chef du banquier, du devoir de discrétion.

L'époque du «oui» inconditionnel n'est plus. Le consommateur doit, de sa propre initiative, communiquer à son banquier toutes les données nécessaires - favorables ou défavorables - et doit au préalable prendre toutes les informations requises.

Le client de la banque est en droit de supposer que les informations financières sur ses revenus et toutes autres données qu'il confie à son banquier seront couvertes par le devoir de discrétion de ce dernier. Il s'agit en effet d'une relation de confiance dans laquelle les deux parties doivent s'investir. Si cette confiance est ébranlée, c'est toute la poursuite d'une relation bancaire saine qui s'en trouve compromise. Les collaborateurs des banques doivent respecter un cloisonnement absolument étanche entre leurs activités professionnelles et leur vie privée, que ce soit dans le cadre de leur vie professionnelle ou en dehors.

Dans notre société en pleine mutation, il est indispensable de s'informer. Le banquier et le client de la banque ne peuvent que suivre cette tendance. Se dérober en arguant que «l'on ne savait pas» n'est pas une réponse valable. Tout citoyen est supposé connaître la loi, même s'il est clair qu'il s'agit, et qu'il continuera de s'agir, d'un vœu pieux. Dans toute relation bancaire, il faut néanmoins approfondir les problèmes de manière adéquate et jusque dans leurs moindres détails.

Sans doute l'une des parties possède-t-elle souvent davantage de connaissances que l'autre. Le banquier a le devoir de communiquer clairement les informations demandées au client. La baisse des intérêts sur le livret d'épargne classique en Belgique incite le client moyen à rechercher d'autres placements plus rentables. Mais à recettes plus élevées, risques accrus ! Il appartient dès lors au banquier d'attirer l'attention du client sur cet aspect et de l'informer des risques qu'il court. Les accords sont les accords ... Lorsque le client signe un document dans lequel il «déclare avoir reçu le Règlement général des Opérations», le banquier doit lui fournir ce règlement.

Le principe qui veut que le client soit roi est toujours d'application. Si les banques proposent tout un éventail de services financiers et de produits bancaires, un dialogue ouvert entre les parties facilite assurément le choix. Ceci suppose que le banquier prête une oreille attentive au client et qu'il renonce à l'idée de lui vendre contre son gré un produit donné. Le client a tout intérêt à ne pas se contenter de l'explication donnée et doit également demander des précisions adéquates et explicites avant de signer le contrat.

*Obligation
d'information
réciproque*

*Les accords
sont les
accords ...*

*Dialogue
ouvert*

Si un employé de banque ne possède pas d'emblée les connaissances suffisantes pour répondre aux questions d'un client, il est de son devoir de s'informer et de fournir par la suite à celui-ci les informations demandées. Il arrive encore bien trop souvent qu'un plaignant mentionne dans sa lettre qu'il a à plusieurs reprises demandé des informations à sa banque oralement, par écrit ou même par lettre recommandée, et ce sans résultat.

Les institutions bancaires sont soumises à des lois et réglementations. En Belgique, une série de produits (prêts hypothécaires, crédits à la consommation, etc.) et de services bancaires (dates de valeur, ...) destinés au consommateur sont réglés par la loi, contrairement à ce qui se passe dans d'autres pays de l'Union européenne où ces matières sont réglées par un code de conduite. La Belgique connaît en outre un contrôle prudentiel strict.

Il en résulte un système bancaire solide, sans surprises, dont tant l'individu que la collectivité et la banque, tirent parti. Le risque de surréglementation est bien réel. Il suffit de songer aux innombrables adaptations qu'a subies la loi relative au crédit hypothécaire depuis son entrée en vigueur.

La banque - en tant qu'institution - fait partie intégrante de la société. Outre une fonction purement financière, elle a aussi un rôle exceptionnel à remplir dans la société, non seulement pour les clients, les actionnaires et le personnel, mais aussi en tant que moteur économique et social de l'Europe d'aujourd'hui et de demain, et même au niveau mondial. Aussi l'intégrité de l'institution est-elle une absolue nécessité. C'est pourquoi les banques ont l'obligation d'appliquer la législation d'une manière conséquente.

L'erreur est humaine. S'il y a volonté et ouverture au dialogue, la banque discutera avec son client et, s'il y a lieu, reconnaîtra la faute. Même pour des demandes d'explications, le banquier doit informer son client convenablement. Toutes les banques ont mis en place les structures nécessaires pour répondre comme il se doit à ces demandes et à ces plaintes.

Et le progrès est déjà notable, puisqu'un banquier a déclaré «toute plainte est un bienfait ...» et qu'il a modifié, là où nécessaire, le processus de production.

Dans les chapitres qui suivent, nous examinerons plus en détail les produits bancaires et la prestation de services financiers.

Il n'échappera pas au lecteur que des plaintes traitées, même si elles sont parfois sous-entendues, renvoient au Code de conduite entré en vigueur en 1998.

(Voir également page 39)

*La banque,
moteur
économique
et social*

I. Comptes bancaires

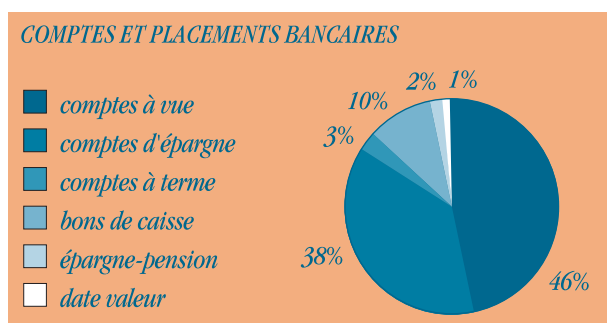
Règlement général des opérations

Le Règlement général définit les droits et obligations

Le Règlement général des opérations précise la relation contractuelle entre le client et sa banque. Lors de l'ouverture d'un compte bancaire, le client déclare avoir reçu ce règlement en apposant sa signature sur le formulaire d'ouverture. Ce règlement précise les droits et les devoirs des deux parties.

Le principe civil qui veut que tout citoyen soit supposé connaître la loi trouve ici d'emblée à s'appliquer par le simple fait de l'apposition de la signature. L'application pratique du règlement général s'exprime au travers de la liste des tarifs (coûts imputés), qui est mise à la disposition des clients dans toutes les agences des banques. Toutes les banques doivent, depuis 1999, la communiquer aux clients au moins une fois par an, par extrait de compte.

Ainsi, le client est parfois surpris de devoir payer des frais en cas de non-exécution d'une domiciliation ainsi qu'en cas de présentation d'un chèque qui ne peut être encaissé par manque de provision. On le serait à moins. Cependant, la banque n'est pas en tort. Le client a accepté cette imputation de coûts à l'ouverture du compte. L'imputation d'un coût et son montant procèdent toutefois d'une décision commerciale de la banque, sur laquelle L'Ombudsman n'a aucune prise.



Application : davantage d'ouverture souhaitée

Le principe d'«unicité de compte»

Le principe d'unicité de compte qui consiste à ce que la banque utilise, en cas de position débitrice, un autre compte présentant une position créditrice pour apurer un solde négatif d'un même titulaire de compte provoque l'irritation du client de la banque. Ce principe est repris dans tous les règlements des opérations. Bien des mécontentements pourraient être évités si le banquier avertissait au préalable le client de la procédure. Souvent, la banque procède à cette compensation en pensant que le client pourrait fort bien retirer l'argent du compte avant qu'elle-même n'ait pu procéder au rééquilibrage. Dans certains cas, il en va effectivement ainsi. Mais faut-il pour autant que le client de bonne foi porte le chapeau pour quelques autres moins corrects ?

Erreurs matérielles

Dans les précédents rapports, l'Ombudsman a déjà à maintes reprises souligné que les erreurs ne peuvent être évitées, même s'il faut évidemment prendre toutes les mesures nécessaires à cet effet. La banque peut elle aussi commettre des erreurs. Il est bien entendu

*Pas
d'enrichissement
sans raison*

faux de penser que de l'argent versé par erreur sur un compte est acquis. Nul ne peut s'enrichir, sans raison. Cet argent doit être restitué, sans discussion, à la personne ou à l'institution à qui il revient. Il en va tout autrement lorsque la banque entend imputer des intérêts à celui qui a reçu par erreur un versement et qui n'est pas en mesure de rembourser en une fois cette somme. Ainsi, il est arrivé à plusieurs reprises que des clients de bonne foi reçoivent sur leur compte, et utilisent, un montant qui ne leur était en fait pas destiné. Lorsqu'une banque constate par après une telle erreur, elle peut bien entendu mettre le client en demeure de restituer le montant indûment versé, mais en lui accordant, sur base de sa situation, un étalement du remboursement.

La valeur d'une signature

En cas de perte ou de vol d'une carte d'identité, les litiges portent sur la conformité de la signature si des retraits d'argent sont effectués sur le compte bancaire.

Le plaignant doit informer dans les plus brefs délais la banque et les services de police. La banque fera le nécessaire pour bloquer le compte aussi vite que possible. Si des retraits sont néanmoins effectués avant le blocage, c'est alors la conformité de la signature qui est contestée.

Le principe général est que toute personne est responsable de la gestion de ses documents et des conséquences de la perte de ceux-ci.

Une banque est en tout cas responsable des conséquences de la perte de la carte d'identité du client si elle a commis une erreur grossière à l'occasion des retraits. Si, après opposition, une banque effectue malgré tout le paiement dans l'une de ses agences, elle commet une faute grave et doit indemniser le client. La banque est responsable des paiements effectués avant la notification de la perte pour autant qu'elle ait commis des fautes grossières dans le cadre de l'identification de la personne se présentant au guichet (par exemple une différence dans la signature apposée indiquant un contrôle insuffisant). Nul ne signe jamais deux fois de la même manière. Et l'on ne peut attendre d'un employé de banque qu'il soit expert en graphologie.

*Le titulaire
est en
principe
responsable*

Inscription au crédit d'un compte

Le délai d'exécution des inscriptions en compte d'avoirs suscite régulièrement des plaintes.

● Le 20.06.98, la plaignante a acheté des certificats mobiliers pour une valeur de 200.000 BEF. Début juillet, elle a reçu un avis selon lequel les certificats n'étaient pas livrables physiquement. Le 03.07.98, la plaignante a demandé à la banque de revendre les titres. Au 11.09.98, son compte d'épargne n'était toujours pas crédité du montant en question.

De nombreuses raisons peuvent expliquer une inscription tardive au crédit du compte de la plaignante. La banque aurait dû en informer la plaignante, ce qu'elle n'a pas fait. Il y a là manque évident d'information. La banque a crédité le compte en appliquant correctement la valeur.

● Le plaignant reproche à la banque de l'avoir mal conseillé dans le passé. Depuis un certain temps, il effectuait des placements sur un livret à terme à un an. A l'occasion d'une visite dans une autre agence de la même banque, il apprend qu'il existe une autre formule de placement. Le plaignant estime que la différence de taux doit lui être remboursée. Si les conseils sont effectivement donnés par la banque, c'est en définitive au client lui-même qu'il appartient de choisir le placement qui correspond le mieux à ses souhaits. Il est et demeure le seul responsable de la gestion de ses avoirs.

Ayant pris les informations nécessaires, le client aurait dû signifier sa décision à la banque, laquelle aurait été contrainte de respecter scrupuleusement ce choix.

Imputation de coûts

Les clients des banques réagissent lorsque leur banque leur impute des coûts, par exemple lors de la fermeture d'un compte. Ils estiment ces coûts injustifiés.

A l'occasion de l'ouverture d'un compte bancaire le client signe un document par lequel il déclare avoir reçu le règlement général des opérations. Ce règlement stipule que la banque a le droit d'imputer des coûts par exemple lors de la fermeture d'un compte. Le coût de cette fermeture est indiqué dans la liste des tarifs, que le client doit pouvoir consulter à l'agence.

Si le client ne reçoit pas le règlement des opérations à l'ouverture du compte bancaire, il a intérêt à refuser de signer cette déclaration ou à en faire clairement mention dans l'attestation d'ouverture à signer.

Le banquier doit agir de manière conséquente et fournir le règlement ainsi qu'il en est convenu. Ce règlement constitue en quelque sorte l'expression contractuelle des droits et devoirs du client et de la banque. Ce document sera complété d'une liste des tarifs dans laquelle le client pourra retrouver le tarif des opérations sur un compte ainsi que le montant à payer en cas de fermeture de ce compte.

Les clients qui déclarent ne pas avoir reçu ce règlement et avoir néanmoins signé le document pour réception restent sans recours. Leur signature sur le document contredit leurs déclarations. Il ne sera pas davantage ajouté foi aux dires d'un client prétendant avoir oublié d'emporter ses lunettes de lecture pour aller à la banque. La signature témoigne de l'accord du signataire sur les mentions figurant sur le formulaire.

D'un autre côté, les banques doivent respecter l'obligation légale qui leur est faite de présenter la liste des tarifs dans l'espace d'accueil de l'agence. Ceci permet au client de pouvoir comparer les tarifs des différentes banques.

● Un client qui a clôturé son compte bancaire est encore régulièrement mis en demeure de payer certains frais, notamment d'affranchissement des lettres de rappel qui lui sont envoyées. Le client s'était rendu à l'agence et avait informé l'employé qu'il souhaitait clôturer son compte. Sur place, il avait payé le solde négatif de ce compte ainsi que les frais de clôture, tels qu'indiqués dans la liste des tarifs de la banque. Par la suite, il lui a été signifié que le prix de l'envoi recommandé le mettant en demeure d'apurer le solde négatif du compte devait toujours être versé. Des intérêts avaient par ailleurs à nouveau été imputés sur ce montant. C'est une chaîne sans fin !

Le client souhaitait fermer son compte et a liquidé l'encours. La banque doit respecter son souhait. Elle a dès lors renoncé à réclamer le montant litigieux.

La loi oblige l'agence à afficher, dans un espace accessible au public, la liste des prix des services homogènes prestés par la banque. Si le prix d'un service donné presté par la banque ne figure pas sur cette liste, la banque ne peut facturer cette opération, quand bien même elle prétendrait que ce coût sera ajouté dans la nouvelle édition de la liste des tarifs.

La banque ne peut pas davantage imputer ce montant s'il apparaît que les tarifs actuels d'un type donné d'opérations n'étaient pas affichés dans l'espace prévu à cet effet au moment de la conclusion de la transaction par le client et que celui-ci n'avait pas été préalablement informé.

Transferts de comptes vers une autre institution financière

La demande de transfert de comptes d'une institution financière vers une autre demande souvent pas mal de temps, plus en tout cas que le client ne peut le supposer, surtout si cela se passe par courrier. La signature du client dans la lettre ne correspond pas au spécimen déposé auprès de la banque. Avant d'effectuer l'ordre, la banque doit être certaine que celui-ci émane bien du client. Pour clôturer un livret d'épargne, la banque doit recevoir ledit livret ou une déclaration signée de perte. Le plaignant a tout intérêt à se rendre lui-même à l'agence afin d'effectuer les formalités nécessaires sur place.

Le client a le droit de clôturer un compte auprès de sa banque. Cette dernière est également en droit de clôturer le compte d'un client, moyennant le respect d'un certain nombre de conditions. Le client qui souhaite procéder à une telle clôture ne peut se sentir

Pas toujours facile de clôturer un compte à vue

Importance des formalités nécessaires

empêché de le faire pour l'une ou l'autre raison d'ordre technique invoquée par la banque. Il est et reste maître de son compte et des avoirs se trouvant sur celui-ci. A la banque de clôturer le compte de client ainsi qu'il le souhaite.

II. Comptes d'épargne

Les plaintes concernant les comptes d'épargne portent surtout sur les frais imputés par la banque lors de la clôture, les livrets (comptes) d'épargne assortis d'une tierce clause, la recherche du solde d'un livret d'épargne subitement réapparu et le sort de comptes d'épargne dans le cadre de successions en déshérence.

L'aspect de «coûts» a déjà été abordé dans le chapitre consacré aux comptes bancaires.

● Il est extrêmement important que la banque effectue avec précision l'ordre qui lui est donné, ainsi que le démontre l'exemple que voici. La maison d'une veuve est vendue et, par erreur, la banque place le produit de cette vente sur un compte d'épargne au nom des quatre enfants plutôt que de leur mère. Or, ce montant devait revenir à la veuve, pour moitié en pleine propriété et pour moitié en usufruit. Celle-ci a un besoin urgent de cet argent pour payer ses frais d'hébergement dans un home pour personnes âgées et couvrir les frais du traitement médical. Elle n'a pas encore payé les trois derniers mois ainsi qu'une série de frais médicaux.

Une erreur s'est produite au moment de l'ouverture du compte d'épargne. La banque a rectifié la situation en ouvrant deux nouveaux comptes d'épargne, l'un au nom de la veuve, en pleine propriété, et l'autre également à son nom, en usufruit, et au nom des quatre enfants, en nue-propriété.

● Dans un carnet de dépôt, toutes les opérations de versement et de retrait ont été inscrites à la main. Chaque année, les intérêts ont eux aussi été inscrits manuellement. Le 19.08.70, date de la dernière opération, le carnet de dépôt présentait un solde de 83.719 BEF. En décembre 1997, le plaignant retrouve ce carnet et demande à la banque le remboursement du solde, ce qu'elle refuse, ne retrouvant pas trace de ce carnet de dépôt dans sa comptabilité. Les procédures internes de la banque stipulent que si un

*Ordres pas
toujours bien
exécutés*

*Les «vieux»
carnets
d'épargne
sont parfois
des titres de
créance*

carnet n'est pas présenté aux intérêts dans un délai de cinq ans, le montant sera transféré sur un compte interne avec individualisation au nom du client, mais sans renvoi au carnet de dépôt. La banque insiste sur le fait qu'elle n'est tenue d'archiver que pendant une durée de dix ans. A cet égard, il convient de constater que le client détient un carnet de dépôt qui ne se prescrit qu'au terme de trente ans. La banque ne peut prouver qu'elle a remboursé la somme qui figurait sur le carnet. La procédure interne de la banque prévoyant qu'à l'issue de cinq ans les sommes sont reversées sur un compte interne n'est pas opposable au client. La banque a remboursé le montant de 83.719 BEF au client.

En ce qui concerne les carnets d'épargne ou de dépôt, il y a lieu de vérifier si ces livrets représentent un titre de créance. Dans ce cas, le titulaire ou son héritier peuvent invoquer un délai de prescription de trente ans. Le carnet est un titre lorsque le règlement stipule qu'il doit être présenté pour tout remboursement et que le titulaire doit en donner quittance.

Les remboursements sont indiqués par écrit et signés dans le carnet par la banque.

● *Conditions d'obtention d'une prime de croissance sur un compte d'épargne*: l'épargnant réclame la prime de croissance à laquelle il estime avoir droit. Il a ouvert un compte le 01.04.97. L'intérêt de base était de 2,25 %. Il estime que depuis le 31.10.97, il avait déjà droit à la prime de croissance de 1,35 %.

La banque lui signale que la prime de croissance sur les carnets d'épargne s'applique pour les versements effectués entre le 1^{er} février et le 30 juin et restant inscrits jusqu'au 31 décembre.

Le plaignant avait retiré l'argent de son compte avant le 31.12. Il n'a donc pas droit à une prime de croissance. La banque déclare l'en avoir informé lorsqu'il a effectué son retrait.

Les conditions générales que le plaignant a signées ne contenaient aucune disposition concernant la prime de croissance. Il y était seulement indiqué que les intérêts ne sont calculés qu'une fois par an et sont versés sur le compte, et que les taux d'intérêt et les primes éventuelles à y appliquer sont affichés dans les agences ou sont repris dans les schémas de calcul ou les dépliant mis à la disposition des clients dans toutes les agences. Après enquête, l'Ombudsman a constaté que le mode de calcul et d'application de la prime de croissance visée n'était pas repris dans la liste des tarifs.

La banque confirme que le plaignant n'a reçu aucun document lui expliquant le mode de calcul de la prime. L'explication aurait été donnée oralement lorsque le compte a été ouvert, mais le plaignant nie que cela ait été le cas. La banque doit informer correctement le client (elle n'est pas en mesure de lui donner des informations) sur la manière dont la prime de croissance est octroyée. La banque aurait dû donner des explications claires par écrit au plaignant. Elle était tenue de lui payer le montant de la prime de croissance augmenté de l'intérêt légal, ce qu'elle a finalement fait.

*Information
correcte sur
la méthode de
calcul des
intérêts*

Les directives du titulaire doivent être respectées

● *Procuration*: l'épouse du plaignant possède une procuration sur le compte de son mari. Suite à des problèmes de couple, le plaignant demande à son agence l'annulation de la procuration de son épouse. Cependant, cette dernière réussit quelques semaines plus tard à retirer de l'argent de ce compte à l'agence où le compte est domicilié. Le plaignant proteste et l'agence rectifie l'erreur. Quelques jours plus tard, la banque débite à nouveau le compte du montant reversé. Selon l'employé de banque, le plaignant doit faire en sorte de récupérer lui-même l'argent auprès de son épouse. Quatre mois ont entre-temps passé et, en dépit de la plainte du client, la banque ne réagit pas.

La banque n'a, de toute évidence, pas respecté les directives données par le plaignant. La procuration a été retirée et le compte a été indûment débité au profit de l'épouse. Après intervention de l'Ombudsman, la banque reconnaît sa faute et recrédit le compte du plaignant du montant en cause en appliquant la date de valeur correcte.

● *Ordre de domiciliation*: la banque lie par erreur l'ordre au compte à vue d'un autre client.

En août 1988, la plaignante a signé un ordre de domiciliation afin qu'un montant soit viré de son compte vers un autre. Au total, ce sont ainsi 46.020 BEF qui ont été transférés. Ni la plaignante ni la personne débitée à tort ne se sont aperçues de l'erreur. Le bénéficiaire de l'ordre constate l'erreur en avril 1998 et en informe la banque. Qui est responsable de cette erreur ?

La plaignante reconnaît qu'elle n'a jamais contrôlé les paiements. La personne débitée à tort a entre-temps été indemnisée. Un client doit s'assurer que ses ordres sont correctement exécutés. La banque doit elle aussi effectuer convenablement les ordres de ses clients.

Les deux parties se sont trompées. C'est pourquoi la banque décide, après intervention de l'Ombudsman, de ne pas réclamer à la plaignante les montants payés au-delà de cinq ans. Le montant réclamé est donc ramené de 46.020 BEF à 25.080 BEF. Toutes les parties impliquées portent une part de responsabilité dans l'erreur.

Le titulaire a une obligation de contrôle

III. Bons de caisse

● Le retard dans le paiement d'un bon de caisse, imputable au processus administratif interne de la banque, doit être indemnisé au client. Le client possédait des bons de caisse à échéance intermédiaire au 29.05 et au 05.06. Il adresse un courrier à sa banque pour lui demander de mettre les intérêts et le capital à sa disposition sur un compte auprès d'une autre banque. Il adresse cette requête au siège central de la banque. Celle-ci demande que les bons en question lui soient transmis par envoi sécurisé, ce qui provoque un retard de paiement. La banque est d'accord pour payer une bonification d'intérêts pour la période s'étendant entre l'échéance des bons de caisse et l'exécution du virement du capital et des intérêts.

IV. Cartes de débit et de crédit

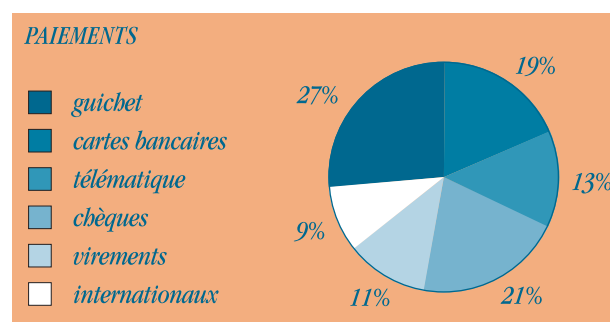
Perte ou vol de cartes

● Les plaignants considèrent qu'en cas de vol ou de perte de leur carte de débit ou de crédit, la banque doit indemniser en partie les dommages subis. Ils déplorent que le système de protection des cartes ne soit pas efficace.

Le client déclare à plusieurs reprises n'avoir inscrit son code secret nulle part. Cependant, après vérification de la bande-journal, il apparaît clairement que l'utilisateur connaissait ce code. En effet, la bande sur laquelle l'opération a été enregistrée indique que celui-ci a entré le code exact du premier coup. Comment cela est-il possible ? Des déclarations de témoins sont parfois jointes à la plainte qui confirment que le plaignant ne pouvait se trouver au guichet automatique auprès duquel l'argent a été retiré puisqu'il était sur son lieu de travail au même moment.

Après enquête plus précise et examen des réponses du client et de la banque, il apparaît souvent qu'au moment du retrait de l'argent, la carte ne se trouvait pas en la possession du plaignant et que l'argent a sans doute été retiré à l'aide de la carte «empruntée» par un membre de la famille ou un tiers qui connaissait le code.

Vu les millions d'opérations effectuées par carte en Belgique chaque année et le nombre relativement peu élevé de plaintes liées à des retraits d'argent ou à des opérations contestés pour l'exécution



Abus du code secret

*Avertir
immédiatement
la banque ou
Cardstop*

desquels il fallait connaître le code secret, on ne peut que conclure au bon fonctionnement du système de sécurité. Si ce n'était pas le cas, des milliers de plaintes seraient déposées.

- On continue de rencontrer des clients qui oublient de prévenir à temps leur banque ou Cardstop de la perte ou du vol de leur carte. Les retraits d'argent ont déjà été effectués au moment où l'opposition est signifiée. Cardstop est pourtant joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Entre le vol ou la perte et la notification, il se passe souvent plusieurs heures (et/ou minutes) précieuses. Dès qu'un titulaire de carte constate le vol, il lui est recommandé de commencer par avertir la banque ou Cardstop avant de déposer plainte auprès de la police ou de la gendarmerie.

*Le code secret
est personnel
et peut être
modifié*

- Les clients doivent éviter de noter leur code secret, même sous une forme dissimulée. Les personnes malintentionnées qui volent sacs et portefeuilles connaissent bien le truc et n'ont aucun mal à retrouver le code camouflé. Le code secret est personnel. Si l'on revient sur ce principe, le plaignant peut être accusé de négligence grave et il devra alors supporter lui-même les dommages subis.

- Le titulaire de la carte reproche à sa banque de ne lui envoyer un relevé des paiements effectués à l'aide de sa carte de crédit que le jour où son compte est débité. Cela ne lui permettrait pas de provisionner son compte à temps. Il prétend en effet ne pas connaître le montant de la somme à payer. Cependant, le client peut faire la somme des paiements effectués par carte de crédit au cours de la période incriminée en se basant sur le double du ticket. La date de clôture suivante est indiquée sur chaque relevé. Le client sait donc de manière explicite à quelle date aura lieu la prochaine inscription au débit de son compte des dépenses effectuées. Le relevé des dépenses envoyé chaque mois permet au client de vérifier l'exactitude des montants portés en compte. L'état des dépenses mensuelles lui confirme donc les dépenses effectuées, plutôt qu'il ne l'en informe.

Carte de débit

- Chaque année, l'Ombudsman reçoit des plaintes liées au vol de cartes de débit. Les voleurs effectuent des retraits d'argent sur un réseau privé ou sur le réseau général à l'aide de la carte volée. Le code secret attaché à la carte était donc connu et Cardstop n'a pas été avertie à temps. La comptabilisation des fonds retirés sur le réseau de guichets automatiques de Banksys offre parfois la possibilité de dépasser la ligne de crédit liée au compte à vue, puisque certains retraits d'argent ne sont encodés dans le système que le lendemain. Si la limite de la ligne de crédit est dépassée pour cette raison, la banque est alors responsable et elle doit indemniser le dépassement au client.

*Parfois, la
limite de
crédit est
dépassée*

Personal Computer

● Les opérations de banque à domicile ont progressé considérablement ces dernières années. Il est arrivé à plusieurs reprises que des utilisateurs de ce service bancaire soient confrontés à des problèmes suite au lancement d'une nouvelle programmation par la banque. Si le client n'en est pas informé à temps, il rencontre inévitablement des problèmes d'installation et d'utilisation. Un call center pourra assurément tenir l'utilisateur au courant des nouvelles applications et des compatibilités avec son installation personnelle.

Eurocheque Belgique

● Le 23.06.93, la plaignante a fait opposition auprès de sa banque à une série d'eurocheques vierges dérobés chez elle lors d'un cambriolage le 19.06.93. La carte eurocheque n'a pas été volée. Quatre ans plus tard, son compte est débité pour une contrevaletur de 85.466 BEF. Les chèques complétés le 19.07.98 ont été payés par une banque suédoise sans que la carte eurocheque ait été présentée, et alors que le nom de la plaignante avait même été falsifié. La banque belge n'est pas disposée à indemniser la plaignante car celle-ci n'a pas renouvelé chaque année son opposition sur les chèques. Le délai de l'opposition - un an - était largement dépassé. La plaignante considère que la banque suédoise a commis une erreur puisque les chèques ont été payés sans que la carte eurocheque ait été présentée, que le nom du titulaire avait été falsifié et que le lieu de l'émission n'était pas mentionné. La banque belge rejette ces arguments et déclare que selon toute probabilité les chèques ont été présentés avec une carte eurocheque falsifiée qui satisfaisait aux normes imposées et qu'un cachet bancaire indiquant le lieu suffit pour définir le lieu d'émission. La doctrine et la jurisprudence confirment cette interprétation. Après la médiation de l'Ombudsman, la banque reconnaît qu'elle aurait à tout le moins dû retourner les chèques sans les payer. En outre, les données d'identification de la personne présentant ces chèques ne figuraient pas sur plusieurs d'entre eux, ce qui est en soi contraire à la réglementation en matière d'eurocheque. La plaignante a été indemnisée.

Eviter les problèmes d'installation et d'utilisation

Obligation de contrôle dans la banque du tireur

V. Chèques circulaires - assignations postales

Les litiges concernant les assignations postales et les chèques circulaires résultent dans de nombreux cas de difficultés familiales prolongées, à savoir des divorces en cours.

● Un couple est en plein divorce. L'administration fiscale effectue, par assignation postale, un important remboursement au nom des deux époux. Le mari encaisse cette assignation et fait verser le montant sur son compte. Son épouse réclame sa part du remboursement sur la base de la clé de répartition telle que définie par l'administration des contributions. La banque satisfait au souhait de l'épouse et débite le compte du plaignant de la part qui revient à celle-ci. Ce faisant, la banque commet deux fautes :

1. L'assignation postale était établie au nom des deux conjoints. Le mari comme la femme avaient donc droit à cette somme, ensemble.
2. La rectification de la première comptabilisation par la banque sur la base de la clé de répartition fixée par l'administration des contributions par transfert unilatéral par la banque au départ du compte du mari.

Il aurait été préférable de bloquer l'assignation postale dans l'attente d'un accord entre les bénéficiaires. Une banque n'a pas à s'immiscer dans le partage d'une somme transmise à ses clients. En rectifiant unilatéralement sa première erreur, la banque aurait pu nuire au plaignant, puisqu'il était parfaitement possible que ces fonds reversés par l'administration des contributions entrent dans le cadre d'un accord de liquidation de la communauté.

● *Vol d'une assignation postale ou d'un chèque circulaire :* Chaque année, il y a une série de plaintes concernant le vol de chèques circulaires (assignations postales). Ces instruments de paiement qui ne parviennent jamais entre les mains de leurs bénéficiaires disparaissent quelque part entre leur envoi par la banque de l'émetteur et la boîte aux lettres de leur bénéficiaire. A chaque fois, et sans exception à la règle, le montant du chèque circulaire a été encaissé à l'aide d'une carte d'identité pour non-résident vierge volée. Des listes de ces documents d'identité vierges volés ont été établies et diffusées à l'ensemble des banques. Mais souvent le délit a déjà été commis avant que les banques ne reçoivent cette notification. Toutefois, selon l'Ombudsman, la banque a le devoir, dès qu'elle reçoit ces listes, de les retransmettre dans les plus brefs délais à l'ensemble de ses agences. En cas de présentation d'un tel chèque, l'employé de banque n'a en effet souvent devant lui comme données que le chèque circulaire et la carte d'identité de la personne qui le présente, qui n'est pas toujours cliente de la banque. C'est sur la base de ces documents qu'il contrôle l'identité de la

*Au nom
des deux
conjoints :
problèmes
possibles*

*La banque
décaissante
a une
obligation de
contrôle*

personne présentant le chèque et sa signature lors du paiement de ce chèque. En cas d'utilisation d'un chèque vierge volé, toutes ces données correspondront exactement, et la signature apposée sur la pièce comptable par la personne la présentant sera bien entendu la même que celle qui figure sur la carte d'identité complétée par elle. Un contrôle plus poussé est impossible si la personne qui présente le chèque n'est pas cliente de la banque.

L'Ombudsman conseille à chaque fois de verser directement l'argent sur un compte bancaire. La Charte relative à un service bancaire de base stipule que tout citoyen domicilié en Belgique a la possibilité d'ouvrir un compte bancaire et d'effectuer une série d'opérations via ce compte.

La question reste de savoir si en envoyant un chèque circulaire, l'émetteur, c.-à-d. celui qui donne l'ordre à la banque de confecturer un chèque circulaire, s'exonère de son obligation de paiement vis-à-vis du bénéficiaire.

La doctrine et la jurisprudence partent du principe que la dette n'est acquittée que lorsque le bénéficiaire a effectivement reçu l'argent. Le chèque n'est en effet rien d'autre qu'un instrument de paiement dont la remise en soi ne vaut pas paiement. Le débiteur (émetteur du chèque circulaire) n'est libéré de sa dette que lorsque le créancier peut disposer de l'argent et non au moment de la remise du chèque.

VI. Opérations au guichet

● Un client effectue une série d'opérations au guichet de la banque. Lorsque deux jours plus tard il prélève ses extraits, il constate des différences dans les comptabilisations. Il contrôle les pièces justificatives qu'il a reçues de l'employé de banque au moment des opérations et constate que les comptabilisations sur ses extraits correspondent à celles reprises dans les justificatifs. Cependant il reste fermement convaincu qu'il avait versé une somme plus importante sur son compte. Il est difficile de fournir la preuve de cette opération. Sur son insistance, la banque a fait procéder à un contrôle de caisse minutieux, toutefois sans résultat. Si le client avait immédiatement vérifié les justificatifs lors du dénouement des opérations au guichet, le problème aurait été évité - pour autant qu'il y ait eu problème. Dans le cadre de ces opérations, les clients reçoivent un double des documents de caisse. Ils doivent donc aussi - et de préférence immédiatement - contrôler si la pièce justificative fournie a été établie correctement. La charge de la preuve incombe à la personne qui prétend le contraire.

Le titulaire a une obligation de contrôle

VII. Virements et conformité de la signature

Il n'est pas toujours facile de juger de la conformité de la signature

● La banque a refusé d'effectuer un virement car la signature ne correspondait pas à la signature type apposée sur la carte d'ouverture du compte. Cette carte d'ouverture a été signée il y a plus de vingt ans. Dans l'intervalle, il est probable que la signature de la personne a évolué. Le virement contesté visait l'achat d'une sicav. Compte tenu du retard dans l'exécution de l'ordre, le plaignant a subi des dommages puisque dans l'intervalle le cours du fonds de placement a progressé de quelque 75.000 BEF.

Sur le fond, il est impossible de donner tort à la banque. Sur le plan pratique toutefois, force est de constater que la banque disposait de documents très récents sur lesquels figurait la signature du plaignant. La banque pouvait donc fort bien contrôler la signature du client sur la base de sa signature actuelle figurant sur lesdits documents récents. La banque a indemnisé le plaignant du montant augmenté des intérêts légaux.

VIII. Paiements transfrontaliers

La zone euro est un fait. Cependant, les opérations de paiement entre Etats membres donnent parfois lieu à des situations qui dépassent l'entendement.

● Le 13.10.98, un client a donné l'ordre de virer 10.440 XEU vers un autre pays de la zone euro. Le compte du client en Belgique a été débité le 14.10.98. Le 27.10.98, le banquier belge a été informé que le numéro de compte du bénéficiaire était erroné. Le plaignant a quant à lui été mis au courant à la mi-novembre. Le 04.12.98, le montant a brusquement réapparu sur le compte du client, diminué d'une somme de 150 XEU sans aucun commentaire. Après contrôle, l'on a constaté que le numéro de compte du bénéficiaire était correct. Un chèque bancaire a été envoyé. En dépit du fait que toutes les données du bénéficiaire étaient correctes, toute l'opération a pris un mois et demi et le plaignant doit payer 150 XEU de frais.

La banque a indemnisé le plaignant.

D'ici août 1999, la Belgique sera tenue d'appliquer la directive relative aux paiements transfrontaliers. La question demeure de savoir si les paiements transfrontaliers pourront alors effectivement être effectués en respectant cette directive.

Transposition de la directive

IX. Emprunts hypothécaires

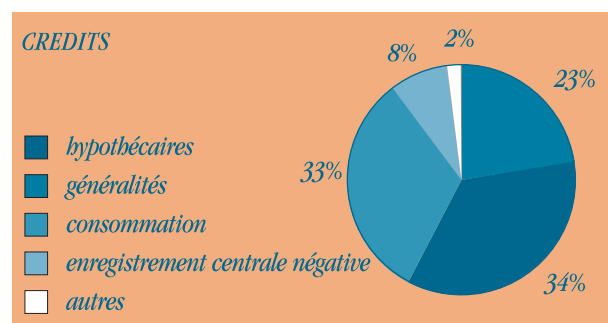
Taux d'intérêt sur les emprunts hypothécaires

Le taux du marché des emprunts hypothécaires a diminué progressivement au cours de 1998. Les emprunteurs ont dès lors été nombreux à demander une reprise de leur emprunt aux taux du marché dans le même établissement de crédit ou dans un autre. Il en est résulté des coûts : indemnité de remploi, frais de dossier, ...

L'imputation de ces frais est contestée par les emprunteurs. La règle générale en la matière est que la banque doit informer l'emprunteur de ces frais dans le cadre des discussions préliminaires et, à tout le moins, les définir explicitement dans les documents qui viennent confirmer ces négociations. Sur la base de la loi du 04.08.92, tout acte d'emprunt hypothécaire mentionne le montant de l'indemnité de remploi de trois mois qui est calculée sur la base de l'encours du crédit au taux d'intérêt courant de l'emprunt. En cas de remboursement anticipé, la banque a dès lors le droit, sur la base des textes relatifs au crédit courant, d'imputer cette indemnité de remploi. Il en va tout autrement lorsque des frais de dossier sont facturés dans le cadre d'une telle négociation. Il est absolument indispensable d'en informer au préalable l'emprunteur et d'en faire mention au contrat. Et l'emprunteur est toujours libre d'accepter ou non cette offre.

Dans le cadre de la négociation en vue d'une réduction du taux d'intérêt sur un crédit en cours, il sera également tenu compte de la durée résiduaire de l'emprunt jusqu'à l'application de la clause quinquennale suivante. Sur la base des conditions de marché, la banque adaptera le taux d'intérêt courant au taux d'intérêt du marché du moment, pour une nouvelle période de cinq ans, sans imputer de frais.

Il existe certes des estimations de taux d'intérêt pour les mois, voire les années à venir. Nul n'est cependant en mesure de prévoir les évolutions en la matière avec une absolue certitude.



Imputation de coût : information préalable et mention dans le contrat sont des «musts»

X. Prêts à tempérament

Les plaintes concernant les prêts à tempérament ont régulièrement trait aux retards de remboursement. Il ne s'agit en fait pas de situations de surendettement, mais de retards spécifiques, souvent imputables à des circonstances temporaires, ou de rééchelonnements déjà convenus d'une dette qui posent à nouveau problème. Lorsqu'il s'agit réellement d'une situation de surendettement et que le problème ne se pose pas exclusivement au niveau des emprunts contractés auprès des banques mais qu'il y a aussi des dettes ouvertes auprès du fisc, de sociétés fournissant des biens de première nécessité et autres, l'Ombudsman conseille au plaignant de s'adresser à des organismes tels que les CPAS. Par un accompagnement budgétaire convenu entre le plaignant et les différents créanciers, les CPAS peuvent négocier un règlement à l'amiable des problèmes financiers. La législation relative au surendettement est entrée en vigueur le 01.01.1999.

Avant que d'octroyer un crédit, l'établissement de crédit doit procéder à un examen minutieux. La solvabilité et les moyens financiers de l'emprunteur doivent être vérifiés à fond. Le banquier porte une double responsabilité : d'une part, c'est avec l'argent de l'épargnant qu'il octroie des prêts; d'autre part, il doit veiller à ce que l'emprunt demandé par l'emprunteur puisse être remboursé sans que sa situation financière ne soit menacée. Il n'est donc pas possible d'accorder un prêt personnel à une dame de 90 ans qui doit vivre modestement d'une petite pension, quant bien même ce crédit servirait à la rénovation de son logement.

Les actions en justice en vue du recouvrement de dettes sont intentées par les établissements de crédit conformément à la loi sur le crédit à la consommation. La saisie sur le salaire de l'emprunteur auprès de l'employeur aboutit souvent à des conflits, l'emprunteur s'y opposant. Une fois que la procédure est allée aussi loin, le plaignant n'a toutefois plus la moindre lueur d'espoir. Il y aura saisie.

Des emprunteurs avaient été condamnés, en vertu de la décision du juge de paix, au paiement d'une somme mensuelle de 6.150 BEF. Ils ont proposé à la banque, sur une base volontaire, de porter cette somme à 7.150 BEF par mois. La banque a accepté cette solution, mais s'est cependant efforcée d'obtenir par ailleurs le remboursement par tous les moyens. Ainsi, une cession de salaire a notamment été signifiée à l'employeur des emprunteurs. Cette initiative de la banque était totalement disproportionnée et la méthode était en outre en totale contradiction avec le jugement tel que prononcé et l'accord entre les parties. La banque a interrompu les procédures en cours et s'est excusée auprès des emprunteurs. Ils continueront de rembourser la dette par une mensualité de 7.150 BEF.

Les plaignants devraient comprendre que lorsqu'ils ne sont plus en mesure, pour l'une ou l'autre raison, de rembourser la mensualité fixée au contrat, ils ont tout intérêt à prendre immédiatement contact avec

*Nouvelle
législation
sur le
surendettement*

*Double
responsabilité
du banquier*

leur banquier afin de discuter ouvertement de la situation. Ceci est d'ailleurs aussi explicitement recommandé dans le Code de conduite de l'ABB au point 10.11. Ne rien faire ou ne pas réagir à une lettre concernant le retard de paiement oblige le banquier - en l'absence de réaction des emprunteurs - à poursuivre la procédure entamée de telle sorte qu'il n'est ensuite plus possible de faire marche arrière. Ce conseil avait été donné aux plaignants lors des échanges préliminaires. L'Ombudsman constate que les plaignants n'ont par la suite plus donné signe de vie, ce qui laisse supposer qu'une solution a été trouvée.

Le suivi électronique des remboursements des crédits a pour conséquence qu'au moindre retard de paiement, la banque adresse un courrier au débiteur. Lorsqu'il connaît des difficultés financières, l'emprunteur n'a pas toujours la réaction qu'il faudrait, puisqu'il met l'avis de côté et s'abstient de réagir. Les choses ne peuvent donc qu'aller en empirant. La lettre ordinaire devient un envoi recommandé et au bout du compte, le crédit est dénoncé et devient immédiatement exigible. L'Ombudsman conseille à chaque fois à l'emprunteur de prendre contact, de sa propre initiative, avec la banque. Etablir un aperçu des rentrées et sorties financières mensuelles permet de se faire une idée de la situation financière réelle de l'emprunteur. Une solution peut alors être recherchée avec le directeur de la banque. L'absence de réaction ne peut avoir que des effets pervers.

En cas de divorce, il arrive qu'au moment du partage de la communauté devant notaire il soit pris acte que l'une des deux parties continuera à rembourser l'emprunt personnel. L'autre partie tombe des nues lorsque la banque s'adresse à elle et lui demande de poursuivre les paiements. Le contrat d'emprunt personnel prévoit la solidarité et l'indivisibilité pour tous les cosignataires. Si la partie qui devait rembourser l'emprunt, suite au partage de la communauté, reste en défaut de remboursement, la banque peut cependant mettre l'autre partie en demeure d'assumer la dette, en respectant la procédure de notification contractuelle requise. Une partie peut se retourner contre l'autre pour obtenir le remboursement. En cas d'insolvabilité de l'autre partie, la chose sera souvent impossible.

Les emprunts sont remboursables par le biais d'une domiciliation, d'un ordre permanent sur un compte bancaire auprès d'une banque. Cette opération est totalement automatique. L'emprunteur doit juste veiller à ce que la provision soit suffisante à la date d'échéance de manière que le remboursement puisse être effectué. Lorsque la provision n'est pas suffisante à la date d'échéance, la banque répétera l'ordre dans le courant des jours bancaires ouvrables suivants, et si la provision est toujours insuffisante, elle transférera le solde disponible, qualifié cependant de remboursement insuffisant du crédit. Cette façon de procéder a été convenue entre l'emprunteur et la banque lors de la conclusion du contrat de crédit. Un provisionnement insuffisant peut avoir des conséquences désagréables : un retard sur le schéma de remboursement engendre à son tour des intérêts de retard et des frais, et l'on entre ainsi dans un cercle vicieux. Les emprunteurs ont tout intérêt à réagir dès la première lettre de rappel et à ne pas laisser le dossier suivre son cours en provisionnant de manière suffisante le compte.

En cas de difficultés de remboursement : en discuter à temps

Le provisionnement insuffisant peut avoir des conséquences désagréables

*Mentionner
correctement
les dettes en
cours sur les
documents de
demande*

*Le banquier
a une
importante
obligation
d'information*

Lors de la conclusion d'un crédit hypothécaire - ou de tout autre crédit - l'emprunteur a tout à gagner à mentionner correctement ses dettes en cours et ses revenus exacts. Les banques devraient être attentives à contrôler ces données sur la base de pièces justificatives. Celui qui n'indique pas correctement ces données sur la demande d'emprunt commet une faute qui ne sera pas sans conséquence, d'abord pour lui-même, mais aussi pour la banque. Aucune banque n'aime à gérer d'énormes dossiers de litiges. La transparence est une vertu que la banque mais aussi le client doivent pratiquer. Car disposant des données exactes, l'établissement de crédit ne manquerait pas, dans certains cas, de rejeter la demande de crédit et éviterait ainsi à l'emprunteur potentiel une situation de surendettement, pour le plus grand profit finalement de toutes les parties concernées.

L'information dans le cadre des négociations en vue de la conclusion d'un crédit hypothécaire est essentielle. En tant que spécialiste, le banquier a en la matière une responsabilité considérable. Les composantes du crédit hypothécaire telles que le taux d'intérêt, l'amortissement mensuel, la durée, en tant qu'éléments techniques de la négociation, sont certes importantes mais la communication d'informations exactes concernant les répercussions fiscales sur la déclaration fiscale de l'emprunteur sont tout aussi importantes.

XI. Crédits : généralités

Arriérés

Le contrôle et l'encaissement des arriérés de paiement dans le cadre d'emprunts sont de lourdes opérations : saisie sur salaire, saisie mobilière ou immobilière, réalisation de valeur ...

Le fait que la banque mette tout en oeuvre pour récupérer les montants non payés est une nécessité qui témoigne d'une bonne gestion. Elle ne peut cependant exagérer. Ainsi, une banque avait saisi le loyer revenant au propriétaire. Elle ignorait toutefois que la maison avait entre-temps été vendue aux locataires. Elle s'est excusée. Elle aurait d'abord dû s'assurer de la situation réelle avant que d'intenter une action en recouvrement.

Cautionnement

Se porter caution pour une tierce personne signifie que lorsque le débiteur principal ne peut respecter ses engagements, le créancier peut se retourner sur la personne qui s'est portée caution.

*Le prêteur
doit vérifier
la situation
de fait avant
d'entamer
une poursuite
à fin de
recouvrement*

Il peut lui réclamer non seulement le capital et les intérêts mais aussi tous les frais supplémentaires que le débiteur principal aurait dû payer.

Lorsqu'il a accepté de se porter caution et a donné en gage des valeurs mobilières, un plaignant ne s'est pas rendu compte qu'après la réalisation du gage mobilier, il devrait rembourser la dette résiduaire, compte tenu de sa responsabilité solidaire et indivisible.

L'engagement résultant d'un cautionnement est sous-estimé, car considéré comme une simple formalité. La caution souhaite juste donner un petit coup de pouce au débiteur principal et lui venir en aide en donnant sa signature. Les ennuis commencent lorsque le débiteur principal ne peut rembourser. Il est du devoir du banquier d'expliquer clairement les conséquences éventuelles d'un cautionnement.

Le banquier doit signaler les conséquences éventuelles d'un cautionnement

XII. Enregistrement risques de crédit

L'enregistrement à la centrale négative des crédits aux particuliers auprès de la Banque Nationale de Belgique (BNB) et de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC) a pour effet que bon nombre d'emprunteurs ne savent plus très bien où ils en sont. Ils demandent alors la médiation de l'Ombudsman.

L'initiative de l'enregistrement est prise par les banques qui doivent appliquer la législation en la matière.

Les personnes enregistrées doivent adresser leurs demandes d'informations directement à la BNB ou à l'UPC par le biais d'une lettre recommandée à la centrale des crédits aux particuliers, en joignant une photocopie de leur carte d'identité (recto-verso).

● Les coordonnées d'un plaignant ont été communiquées à la centrale par la banque suite à une situation débitrice excessive et permanente du compte à vue. En 1992, le plaignant avait apuré sa dette. Ce n'est toutefois qu'en janvier 1998, et sur son insistance, qu'il a été rayé de la centrale. La raison pour laquelle la radiation automatique n'est pas intervenue en juin 1994 (soit deux ans après l'apurement complet) est une énigme. Le plaignant réclame des indemnités.

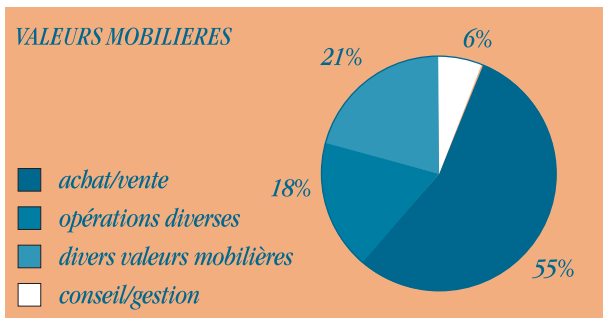
Il n'est pas possible de réserver une suite favorable à une éventuelle demande de dommages et intérêts, sauf s'il est prouvé que le plaignant a subi un préjudice du fait de cette négligence; par ailleurs, il faut aussi pouvoir démontrer le lien de cause à effet. La banque est disposée à indemniser le dommage que le plaignant aurait subi du fait de cette négligence, à condition qu'il en fournisse la preuve.

Le client n'est pas toujours automatiquement rayé de la centrale

XIII. Préjudice résultant d'une erreur de la banque

La banque et le titulaire ont chacun leur obligation de contrôle propre

De nombreuses plaintes ont trait à des cas dans lesquels une erreur de la banque a été constatée tardivement. Les plaignants estiment alors que la banque doit les indemniser intégralement. La banque, d'un tout autre avis, considère que les plaignants, ayant constaté l'erreur trop tard doivent en supporter les conséquences. La vérité se situe quelque part entre ces deux positions extrêmes. La banque demeure responsable de la faute, en tout cas jusqu'au moment où le plaignant aurait dû constater la faute sur la base d'un extrait, d'une opération de comptabilisation, d'un aperçu d'un dépôt-titres. A partir du moment où un plaignant constate que la banque a commis une erreur, il doit l'en avertir immédiatement afin qu'elle la rectifie. S'il ne le fait pas et qu'il ne se rend pas compte de cette erreur sur la base d'un document, la banque n'en assumera les conséquences que jusqu'au moment où le plaignant aurait dû la constater. Le préjudice ayant ensuite résulté de cette erreur restera à la charge du plaignant.



XIV. Titres

Information sur la vie des titres

Des malentendus apparaissent concernant l'obligation d'information de la banque à l'égard de ses clients relativement aux valeurs mobilières en général.

Les clients croient à tort qu'il suffit d'acheter un titre à la banque et de le conserver pour être informés de l'évolution de ce titre, comme le remboursement anticipé, la dématérialisation, l'attribution gratuite, etc.

Il en va en réalité tout autrement. Les titres sont généralement au porteur et peuvent donc être transmis à une tierce personne sans aucune formalité. Qui plus est, compte tenu de l'énorme quantité d'émissions et de la diversité des titres, la banque ne peut satisfaire à ce souhait de sa clientèle. Si le client désire être informé, il est préférable qu'il ouvre un compte-titres auprès de la banque. Celle-ci gèrera les titres et informera le client de toute action qu'il doit entreprendre, et ce, moyennant le paiement d'un droit de garde.

Pas d'obligation d'information générale après l'achat de titres

Titres livrés trop tard

Il s'agit là d'un problème fréquent qui a deux origines :

1. L'émetteur n'est lui-même pas en mesure de fournir les titres dans un délai raisonnable à la banque.
2. Surcharge au niveau de la banque.

Il est très certainement souhaitable que la banque informe au préalable l'investisseur.

Il va de soi qu'une fois l'achat réalisé, le client peut poser des actes de gestion et de disposition.

Exécution tardive d'ordres donnés

● Un certain nombre de plaintes résultent de ce que la banque n'exécute pas à temps les ordres donnés par le client.

Les ordres téléphoniques peuvent donner lieu à de tels incidents, les deux parties entrant ensuite dans une discussion sans fin sur ce qu'elles ont dit ou non. Cependant, le banquier conseille à ses clients de transmettre leurs ordres à l'agence par téléphone, ne serait-ce que pour accélérer les opérations. Une confirmation écrite rapide (fax, e-mail) pourrait remédier à ce problème (ce qui est d'ailleurs généralement demandé).

● Lorsqu'il est prouvé noir sur blanc que la banque a effectivement exécuté l'ordre trop tard, l'Ombudsman constate qu'après intervention de sa part, la banque indemnise le client du préjudice. On peut dès lors se demander pourquoi les banques n'indemnisent pas spontanément les clients des dommages subis. Il ne peut y avoir de doute quant à la faute commise.

● Les clients ne comprennent pas pourquoi, même lorsque le cours limite d'un ordre a été atteint, l'opération demandée n'a pas été effectuée par la banque. Ceci tient au principe de l'offre et la demande qui prévaut sur le marché. Les ordres arrivant en premier lieu sur le marché sont exécutés avant les autres, c'est ce que l'on appelle dans le jargon professionnel le système FIFO (first in, first served). S'il y a trois ordres différents sur le marché au même prix, c'est le plus ancien qui est d'abord effectué puis le suivant et ainsi de suite jusqu'au plus récent. En l'absence de contrepartie pour ce dernier ordre, celui-ci ne sera pas effectué.

Options

Les opérations sur options impliquent des risques.

Bénéfices élevés mais aussi pertes considérables sont le propre des opérations sur instruments financiers. Le risque que les résultats soient négatifs dépend de l'évolution, par définition incertaine, des conditions de marché.

La banque doit vérifier scrupuleusement le profil du client-investisseur. Cela n'a pas de sens de recommander de tels produits à des clients non avertis.

*Systeme
First In,
First
Served*

*Opérations sur
options : pas
pour tous*

La mondialisation des opérations de bourse

Compte tenu de cette tendance, le banquier et l'investisseur doivent s'efforcer d'élargir leur connaissances. Chaque bourse a ses propres usages (usances). Le banquier et le client n'y sont pas toujours familiarisés. Le traitement d'un ordre peut en outre prendre pas mal de temps, ce que l'on ne peut déterminer à l'avance, et entraîner un préjudice.

Titres gérés par le client

Des problèmes se posent également lorsque le client gère lui-même ses titres. A l'heure actuelle, le propriétaire de titres doit suivre de manière permanente et minutieuse l'évolution de ses placements.

● En 1998, une dame décide de vendre les actions qu'elle conservait à domicile en vue d'acheter un bien immobilier. Elle les apporte en début de mois à la banque et compte pouvoir utiliser le produit de cette vente pour acquérir une propriété en fin de mois. Le banquier lui explique que ces titres doivent entre-temps être échangés et dématérialisés, suite à une décision de l'émetteur. Il faut dès lors les inscrire sur un compte-titres avant de pouvoir les vendre.

Toute l'opération durera cinq mois, avec pour conséquence que la cliente sera obligée de contracter un emprunt. Entre-temps, le cours de l'action aura en outre chuté de 20 %. La décision de l'émetteur d'échanger les titres et de les dématérialiser était déjà connue en 1994.

Sortie anticipée de fonds à cliquet

En cas de sortie anticipée de tels fonds, il se peut que la valeur soit inférieure à celle du prix de souscription; il convient en outre de payer des frais de sortie.

Dans la perspective d'une fixation intermédiaire de la valeur d'inventaire, des facteurs autres que les actions sous-jacentes jouent également un rôle (notamment produits dérivés). Ce n'est qu'à l'échéance finale que la valeur d'inventaire est totalement liée à la cotation boursière du paquet d'actions sous-jacent.

Valeur d'inventaire sicav

La valeur d'inventaire d'une sicav suscite fréquemment des malentendus chez l'investisseur. Le client donne un ordre d'achat ou de vente d'une sicav et pense que le cours qui lui a été communiqué par la banque est celui auquel la sicav sera rachetée ou vendue. Or, rien n'est moins vrai. Une transaction sur sicav, achat ou vente, s'effectue toujours à la première valeur d'inventaire suivant le premier jour bancaire ouvrable. Pour d'autres sicav, cette valeur d'inventaire n'est fixée que toutes les semaines ou toutes les deux semai-

La gestion par le client lui-même peut être source de problèmes

La valeur d'inventaire des fonds à cliquet n'est liée à la cotation en bourse qu'à l'échéance

La valeur d'inventaire d'une sicav n'est pas chose simple

nes. La fréquence de fixation des valeurs d'inventaire dépend des conditions précisées dans le prospectus d'émission. La vente ou l'achat à une valeur d'inventaire future, et donc inconnue, est propre à la formule de la sicav elle-même. Toute transaction sur sicav, tant achat que vente, se fait toujours à la première valeur d'inventaire suivante future, et donc jamais à la valeur d'inventaire publiée dans les journaux du jour où l'ordre est passé, à moins que la nouvelle valeur d'inventaire soit la même que la précédente, ce qui théoriquement est extrêmement rare. La réglementation applicable pour les investissements dans des organismes de placement collectif stipule qu'une demande d'entrée, de sortie ou de modification du compartiment est introduite sur la base de la première valeur d'inventaire nette qui suit l'acceptation de la demande.

Emprunt obligataire : émetteur en faillite

Les émetteurs d'euro-obligations peuvent être déclarés en faillite. Lors de l'émission d'une telle euro-obligation, des bureaux de cotation indépendants attribuent à l'émetteur une valeur sur la base d'évaluations. Les clients oublient que ces bureaux sont totalement indépendants des banques. Lorsque la banque intervient en tant qu'intermédiaire, cela n'implique pas qu'elle soit responsable du bon déroulement de l'émission. C'est en définitive l'investisseur qui décide lui-même s'il souscrit ou non certains titres. En tant qu'intermédiaire professionnel dans le cadre d'opérations sur titres, la banque a l'obligation d'exécuter correctement les ordres du client.

*L'investisseur
décide lui-même de
l'achat ou
de la vente*

Investir en actions

Lorsqu'il s'avère qu'une personne âgée doit vivre du rendement de ses coupons, il n'est pas recommandé de lui proposer un investissement en actions avec un rendement supposé de 10 % sans lui indiquer qu'il s'agit d'un placement en actions, avec tous les risques que cela suppose. La banque a indemnisé la dame.

Surinscription sur actions dans le cadre d'une introduction en bourse

De très nombreuses introductions d'actions en bourse ont été réalisées en 1998. Les plaintes ont à chaque fois porté sur la non-réception des actions commandées pour cause de surinscription.

En guise de conclusion ...

Clôturant ce rapport annuel, l'Ombudsman se fait les réflexions suivantes :

1. Nombreux sont les plaignants qui s'adressent au bout du compte à l'Ombudsman pour obtenir une réponse de leur banque puisqu'après avoir pris contact avec elle verbalement, par écrit, et même par lettre recommandée, ils n'ont obtenu d'elle aucune réaction. Dans de tels cas, l'Ombudsman ne respecte pas la procédure normale prévoyant qu'il n'intervienne qu'en seconde instance, après avoir reçu du client sa correspondance avec la banque. Si l'Ombudsman constate que la banque ne réagit pas, il transmet lui-même immédiatement la plainte du client à la banque en demandant à celle-ci de répondre aux questions posées.

2. Un petit nombre de banques éprouvent quelques difficultés à traiter rapidement et sagement les plaintes qui leur sont transmises par l'Ombudsman, suite à des surcharges de travail ou pour bon nombre d'autres raisons. Dans l'intérêt de l'image du secteur bancaire lui-même, l'Ombudsman insiste pour que les démarches nécessaires soient entamées dans la banque afin qu'une solution efficace soit trouvée à ce problème. La plupart des établissements de crédit méritent toutefois des éloges pour leur réaction rapide et consciencieuse aux plaintes.

3. Dans certains cas, il faut davantage de temps pour qu'une plainte soit traitée, essentiellement parce que des pièces justificatives ont été demandées au plaignant et à la banque. Deux à trois semaines sont alors vite passées avant que l'Ombudsman ne reçoive ces documents. Ce délai pourrait être drastiquement réduit si le plaignant et la banque joignaient d'emblée les documents nécessaires à leur courrier.

4. En cas de différence de vues avec la banque, l'Ombudsman donne sa position et demande à la banque de lui faire connaître la sienne. Là aussi, il est surprenant de constater qu'il lui faut parfois réitérer sa demande avant que la banque ne lui transmette une réponse.

L'Ombudsman est également compétent en l'absence de réponse de la banque

Généralement, solution rapide et précise aux plaintes

Les documents nécessaires manquent parfois

Discussion en cas de différence de vues

5. Lors de l'introduction d'une plainte, l'Ombudsman souhaite - et doit d'ailleurs - pouvoir réexaminer celle-ci depuis le début. Il lui faut dès lors être en possession de toutes les données. Il n'est pas pertinent, dans le chef de la banque, de prétendre que ce soit au demandeur (plaignant) de les lui fournir. Il ne s'agit en effet pas d'une affaire judiciaire : c'est une manière de concilier les deux parties, sans que l'une des deux ne soit gagnante ou perdante, qui est recherchée, en toute honnêteté et ouverture.

Toutes les données doivent être fournies

6. En 1998, l'Ombudsman a traité 735 plaintes. Dans 48 % des cas, une solution satisfaisante a été trouvée pour le client, sous la forme d'indemnisations, de réparations financières ou de la rectification d'une erreur.

48 % des plaintes résolues

7. L'Ombudsman souhaite remercier ses correspondants dans les banques de lui offrir la possibilité de discuter des problèmes des clients avec un interlocuteur unique. Sur le plan pratique, il serait en effet impossible de rechercher à chaque fois dans chaque banque et banque d'épargne la personne adéquate pour discuter du problème du client. Les nombreux contacts écrits et parfois verbaux entre les correspondants et l'Ombudsman ont abouti à créer une symbiose qui profite aux clients des banques et banques d'épargnes, en ce sens qu'ils peuvent compter sur toujours davantage de compréhension, ce qui désarme la critique facile.

Symbiose entre l'Ombudsman et ses correspondants dans les banques et les banques d'épargne

Charte relative à un service bancaire de base

Le principe du service de base n'est valable que pour le compte à vue d'un client particulier. Les trois opérations de base qui y sont liées sont :

- les virements,
- les dépôts et les retraits,
- l'obtention des extraits.

La banque doit veiller à ce que les opérations de base visées restent accessibles à quiconque possède un domicile légal en Belgique.

La banque qui a souscrit à la Charte s'engage à garantir ce service bancaire de base.

Cette Charte peut faire l'objet d'une révision.

1. Le compte à vue et les trois opérations de base

Le compte à vue auquel s'applique le principe du service de base est un compte privé ou un "compte du ménage", destiné à recevoir le versement des principaux revenus (salaire, revenus de remplacement, pension, ...), indépendamment de leur périodicité ou de leur montant.

L'octroi de ce service de base ne peut pas être subordonné à l'achat d'autres produits et services et/ou des conditions concernant un solde suffisant.

Pour les personnes disposant de revenus réguliers, il peut toutefois être subordonné à la domiciliation de ces derniers.

Ce compte à vue et les trois opérations de base sont soumis aux dispositions du règlement appliqué par la banque, sauf dispositions contraires de la Charte.

La banque est tenue de communiquer préalablement au client les modifications ou décisions importantes touchant l'exécution des trois opérations de base mentionnées ci-dessous. Le délai doit être raisonnable afin de donner au client le temps de s'adapter ou de chercher une autre banque.

1.1. Virements

Le client aura le droit d'effectuer des virements. Ces opérations pourront s'effectuer manuellement ou par voie électronique.

Le client peut faire domicilier ses paiements. Les ordres ne seront pas exécutés s'ils entraînent un solde débiteur. Ceci peut entraîner la facturation des coûts prévus dans ce cas par la banque.

1.2. Dépôts et retraits

Le client peut effectuer des dépôts et des retraits sur ce compte.

Par "dépôt" il faut entendre le dépôt d'espèces, l'inscription en compte de chèques, d'assignations postales et/ou de chèques circulaires. Cette énumération n'est pas limitative.

Les retraits peuvent éventuellement aussi, selon la banque, s'effectuer par voie électronique, à l'aide d'une carte de débit.

1.3. Extraits de compte

Le client pourra disposer d'extraits de compte sur une base périodique. En fonction de la banque, la mise à disposition des extraits peut s'effectuer exclusivement via un guichet automatique.

2. Tarification des opérations de base

La banque et le client acceptent que pour les opérations de base et les autres modalités relatives à ce compte à vue (communication de changement d'adresse, demande de duplicata des extraits de compte, ...) les conditions habituelles de tarification soient appliquées.

3. Engagements du titulaire du service de base

Celui qui demande le service de base ne peut pas déjà disposer d'un compte à vue auprès d'un autre établissement. Il est tenu d'informer la banque à cet égard, de manière complète et correcte.

Le demandeur doit également informer la banque de l'existence d'une éventuelle relation bancaire avec elle à laquelle il aurait précédemment été mis fin.

Le titulaire ne peut pas effectuer d'opérations entraînant un solde débiteur.

Le titulaire du compte à vue accepte les obligations qui lui sont imposées par la loi et par le Règlement général de la banque. Il s'acquittera entre autres des frais dus à la banque.

4. Refus, préavis et période de préavis

La banque peut refuser une demande en raison d'antécédents négatifs du demandeur, auprès d'elle, ou pour des raisons d'escroquerie, d'abus de confiance, de banqueroute frauduleuse, de faux en écriture, de blanchiment de capitaux, de fraude dans le chef du demandeur.

La banque ne peut cependant pas refuser le service de base pour le seul fait que le demandeur est enregistré à la demande d'une autre institution, dans une centrale de données, comme prévu dans l'article 69 de la loi relative au crédit à la consommation.

La banque se réserve le droit de dénoncer le compte à vue en cas de non respect des engagements énumérés au point 3. Le délai de préavis doit permettre au client de trouver une nouvelle institution. Ce délai sera de 30 jours.

En cas de faute lourde ou négligence grave, aucun délai de préavis ne devra être respecté.

Le refus ou la dénonciation doit être motivé.

5. L'Ombudsman et la Commission de Règlement et de Concertation

L'Ombudsman de l'Association des Banques et la Commission de Règlement et de Concertation (CRC), respectivement compétents pour les banques et pour les banques d'épargne affiliées, contrôlent l'application de la présente Charte.

L'Ombudsman et la CRC sont compétents pour les litiges faisant suite à une contestation relative à un refus ou à un préavis. Ils sont habilités à jouer un rôle de médiateur auprès des banques. Le cas échéant, ils feront connaître leur avis quant au bien-fondé des motifs de refus ou de préavis, ainsi que sur le délai de préavis.

En cas de refus ou de préavis fondé, ils interviendront dans la recherche d'une banque (d'épargne), à condition que le client soit de bonne foi et ne possède pas de compte à vue auprès d'une autre institution.

6. Liste des banques qui souscrivent la Charte

L'ABB, l'Ombudsman et la CRC disposeront d'une liste des banques qui ont expressément accepté de suivre les prescriptions de la présente Charte.

Liste des banques ayant adhéré à la Charte relative à un service bancaire de base

AGF/Assubel Banque S.A.
Anhyp Banque d'Epargne S.A.
BACOB Banque S.C.
Bank J. Van Breda & C° N.V.
Bankunie N.V.
Banque Bruxelles Lambert S.A.
Banque CPH
Banque Drèze S.A.
Banque Ippa S.A.
CENTEA S.A.
CGER-Banque S.A.
Citibank Belgium S.A.
Crédit Communal
Europabank N.V.
Générale de Banque S.A.
Gesbanque S.A.
Groupe Crédit Agricole
HBK-Spaarbank N.V.
KBC Bank S.A.
Mauretus - Spaarbank S.A.
San Paolo - IMI SpA
VDK spaarbank s.a.
Westkrediet Spaarbank N.V.

Code de conduite de l'Association belge des Banques

(Entrée en vigueur : 1^{er} septembre 1998)

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, 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 de l'Ombudsman.

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 **sept principes de base** :

1. esprit d'ouverture et clarté de l'information;
2. dialogue;
3. discrétion et confidentialité;
4. compétence et savoir-faire;
5. sécurité et fiabilité;
6. intégrité du système bancaire;
7. résolution des problèmes.

Ces principes 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 et la banque à distance**.

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 qu'à l'Association belge des Banques.

Les sept principes de base

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

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. Lorsque vous devenez client, nous vous remettons nos conditions bancaires générales. Lors de la prestation de nouveaux services, nous vous donnons également un exemplaire du document établissant les droits et les devoirs de la banque et du client pour les services concernés.

2. Dialogue

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Lorsque nous prenons contact avec vous, nous vous en expliquons toujours clairement la raison.

2.5. Vous êtes toujours libre d'accepter ou de refuser les services que nous vous proposons.

2.6. 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

3.1. 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.

3.2. 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.

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

3.4. 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

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

4.2. 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.

4.3. 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.

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

5. Sécurité et fiabilité

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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 et financière. Le respect de toutes les normes en vigueur garantit la solidité et la stabilité du système bancaire.

6. Intégrité du système bancaire

6.1. 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.

6.2. 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

7.1. Une bonne relation bancaire repose sur la concertation et la conciliation. Cela signifie que nous tenons à être toujours votre interlocuteur privilégié lorsque vous avez des questions ou des problèmes.

7.2. Nous sommes attentifs à vos observations et à vos critiques. Elles peuvent contribuer à améliorer la qualité de nos services.

7.3. Nous tenons à résoudre les problèmes par un dialogue constructif. Nous répondons à toute demande d'explication et à toute plainte dans les meilleurs délais.

7.4. Nous disposons de procédures rapides et simples pour le traitement de vos demandes et plaintes. Nous vous informons de la personne ou du département compétent au sein de la banque en fonction de la demande ou plainte.

7.5. Nous répondons à toute demande ou plainte de façon motivée et compréhensible.

7.6. Nous traitons vos plaintes avec objectivité en vue de rechercher la solution la plus satisfaisante.

7.7. Il vous est loisible de soumettre à l'Ombudsman de l'Association belge des Banques les problèmes pour lesquels la banque n'aurait pas proposé de solution satisfaisante.

Les paiements

8.1. Vous avez la possibilité d'effectuer vos paiements de différentes manières : virements, domiciliations, versements et retraits au guichet ou aux guichets automatiques, cartes de crédit, cartes de débit, porte-monnaie électronique (Proton), eurocheques, virements internationaux, chèques étrangers, chèques de voyage.

8.2. Les banques qui ont signé la «Charte relative à un service bancaire de base» garantissent à tous les citoyens, même ceux qui ne disposent que de faibles ressources financières, un compte bancaire assorti d'un service de base en matière d'opérations de paiement.

8.3. Nous organisons un service de paiement aussi sûr que possible. Afin de pouvoir optimiser cet engagement, nous vous invitons également à utiliser les services de paiement de la manière la plus sûre possible (voir recommandations dans le cadre qui suit).

8.4. Nous veillons à un traitement rapide des ordres de paiement.

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

Afin de prévenir des problèmes récurrents, nous invitons notre clientèle à être attentive aux points suivants :

Cartes de crédit et de débit

(Visa, Eurocard, Bancontact, Mister Cash)

- 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. 070/34 43 44.

Cartes Proton

- Une carte Proton équivaut à de l'argent liquide. Traitez-la avec autant de précaution que vos billets de banque.

Eurocheques

- Conservez toujours votre carte eurocheque et vos eurocheques séparément.
- Lorsque vous émettez un eurocheque, le montant doit toujours être disponible sur votre compte.
- Si vous êtes payé par eurocheque, vous devez savoir que la garantie eurocheque n'est valable que pour les chèques d'un montant de 7.000 BEF maximum et qui répondent aux conditions de la garantie.
- Nous n'intervenons pas en cas de faute grave ou de négligence (par exemple, chèques abandonnés dans la voiture).

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».

8.6. Nous pouvons tarifier 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.

8.7. 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.

Epargne et placements

9.1. 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.

9.2. Si vous nous demandez des informations sur des placements que nous offrons, nous vous les communiquons de manière objective et vous proposons également nos brochures commerciales décrivant différents produits de placement dont les organismes de placement collectif (fonds de placement, sicav, ...).

9.3. Si vous souhaitez un conseil personnalisé à propos d'un placement, nous sommes prêts à vous le donner. Nous tenons compte alors 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.

9.4. 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.

9.5. 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 ou de conseil en placements.

9.6. 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.

Les crédits

10.1. 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.

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

10.3. 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.

10.4. 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.

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

10.6. Nous attirons votre attention sur la portée des garanties que nous vous demandons.

10.7. 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.

10.8. 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.

10.9. Si un crédit est refusé après consultation d'une centrale des risques de crédit auprès de la Banque Nationale de Belgique ou de l'Union Professionnelle du Crédit, nous vous en informons. En principe, vous avez connaissance de l'enregistrement de vos données personnelles dans les fichiers d'une de ces centrales, puisque celles-ci doivent vous en informer. Pour de plus amples informations concernant cet enregistrement, vous pouvez vous adresser directement à la centrale concernée.

10.10. 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.

10.11. 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.

10.12. 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. 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.

Les assurances²

11.1. Nous vous informons des dispositions essentielles du contrat d'assurance conseillé; nous vous renseignons sur la couverture des risques assurés et nous vous précisons les risques exclus, 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. 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.

11.5. 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 à l'Ombudsman des banques, à l'Office de Contrôle des Assurances ou à l'Ombudsman de l'Union Professionnelle des Entreprises d'Assurances, lorsque la compagnie d'assurances est membre de cette organisation.

La banque à distance

12.1. Par «banque à distance», nous entendons la fourniture de services par les banques via votre téléphone, votre PC et d'autres nouveaux canaux de distribution. Nous concluons avec vous une convention écrite à ce propos. Cette convention contient toutes les conditions et modalités des opérations de banque à distance de manière à éviter tout malentendu ultérieur.

12.2. Nous veillons à ce que dès acceptation de la convention vous disposiez, dans les plus brefs délais, des moyens techniques convenus.

12.3. Nous formulons des recommandations pour une utilisation sûre de l'ensemble de la technologie relative à la banque à distance. Il est important que vous les preniez en considération.

12.4. Vous disposez d'un délai de réflexion de sept jours ouvrables pour les nouveaux services que vous sollicitez et qui sont fournis par ces canaux et dont la fourniture n'a pas encore été entamée. Cela signifie que vous pouvez revenir sur votre décision. Toutefois, pour les ordres sur instruments financiers dont le prix peut varier sur les marchés financiers indépendamment de notre volonté, vous ne pouvez revenir sur votre décision.

12.5. 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.

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 de l'Ombudsman des banques.

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.

Liste des banques ayant adhéré au Code de conduite de l'ABB

Aachener Bank eG	
ABN AMRO Bank N.V. - Belgian Branch	Commerzbank Belgium S.A.
AGF/Assubel Banque S.A.	Crédit Communal
Anhyp Banque d'Epargne S.A.	Crédit Maritime et Fluvial de Belgique,
Antwerps Beroepskrediet C.V.	Creditmar S.A.
Arfin Krediet Spaarbank C.V.	De Laet, Poswick & Co, Banquiers-Bankiers
Argentaria	S.C.S.
BACOB Banque S.C.	Deutsche Bank Aktiengesellschaft
Banca Monte Paschi Belgio S.A.	Deutsche Bank S.A.
Banco Central Hispanoamericano S.A.	DIPO S.A.
Bank Delen S.A.	Eural S.A.
Bank J. Van Breda & C° N.V.	Europabank N.V.
Bank of America N.T. & S.A.	F. van Lanschot Bankiers (België) S.A.
Bank of Baroda	Générale de Banque S.A.
Bank van Limburg C.V.	Gesbanque S.A.
Bankunie N.V.	Groupe Crédit Agricole
Banque Artesia S.A.	H.B.M. Spaarbank S.A.
Banque Belgo-laise S.A.	Habib Bank Limited
Banque Bruxelles Lambert S.A.	HBK-Spaarbank N.V.
Banque Chaabi du Maroc	ING Bank (Belgium) S.A.
Banque Commerciale de Bruxelles S.A.	JP Morgan Benelux S.A.
Banque Commerciale du Maroc	KBC Bank S.A.
Banque CPH	Lloyds Bank PLC
Banque de l'Europe Méridionale - BEMO	Mauretus - Spaarbank S.A.
Banque de La Poste S.A.	Morgan Guaranty Trust Company of New
Banque De Maertelaere S.A.	York (JP Morgan)
Banque Degroof S.A.	Ogaki Kyoritsu Bank (Europe) S.A.
Banque Dewaay S.A.	Parfibank S.A.
Banque Diamantaire Anversoise sa	Patriotique Banque d'Epargne S.A.
Banque Drèze S.A.	Rabobank International Antwerp Branch
Banque du Brabant (Crédit Professionnel du	RECORD BANK SCRL
Brabant - Banque)	San Paolo - IMI SpA
Banque Ippa S.A.	Schretlen & C° N.V.
Banque MeesPierson S.A.	Shizuoka Bank (Europe) S.A.
Banque Nagelmackers 1747 S.A.	The Bank of Tokyo - Mitsubishi, Ltd.
Banque Nationale de Paris	The Sakura Bank, Limited
BHW Bausparkasse AG	Triodos Bank N.V.
Byblos Bank Europe S.A.	United Taiwan Bank S.A.
Caisse Privée Banque S.A.	UPAR S.A.
CBC Banque SA	van de Put & C° Effectenbank
CENTEA S.A.	VDK spaarbank s.a.
CGER-Banque S.A.	Volkswagen Bank GmbH
Citibank Belgium S.A.	Wafabank
Commerzbank Aktiengesellschaft	Westkrediet Spaarbank N.V.

Critères de base relatifs à la fonction de l'Ombudsman

Premier principe

Par définition, l'Ombudsman est au service du public et intervient en tant qu'instance d'appel lorsque le premier contact s'est soldé par un échec.

Il est clair que l'Ombudsman intervient en **deuxième ligne** : il faut que le premier contact ou la première demande ait comporté des lacunes qui ont été ressenties comme telles par l'utilisateur ou le client.

L'examen sera repris depuis dès le début sur la base de **critères** d'objectivité, d'équité et de faisabilité pratique.

La **facilité d'accès**, l'abord simple et la convivialité sont typiques de la fonction de l'Ombudsman.

Deuxième principe

L'Ombudsman doit pouvoir travailler en toute indépendance et disposer des moyens nécessaires. Ces moyens impliquent entre autres un réel pouvoir d'investigation ainsi que la possibilité de formuler des recommandations destinées à prévenir la répétition des manquements constatés.

L'**indépendance** de l'Ombudsman revêt une importance primordiale. Elle vaut vis-à-vis des personnes ou instances qui l'ont nommé, vis-à-vis des personnes ou instances à contrôler et vis-à-vis des utilisateurs et clients.

L'Ombudsman dispose d'un réel **pouvoir d'investigation**.

L'Ombudsman a le pouvoir de formuler des **recommandations**.

Troisième principe

L'Ombudsman est tenu par un secret professionnel absolu. Il conduit ses examens en toute objectivité, se base sur les textes législatifs ou réglementaires, mais trouve aussi son inspiration dans le principe de l'équité et cherche des solutions pratiques. Dans ce sens, il initie des réformes en fonction de l'expérience acquise.

La fonction de l'Ombudsman est une fonction confidentielle. Le **secret professionnel** est essentiel et protège aussi bien la vie privée du plaignant que les intérêts de l'instance en question.

L'examen se fait en toute **objectivité et indépendance**.

Il est basé sur des **lois et règlements**, tout en tenant compte du principe de l'**équité**, et est axé sur des **solutions pratiques**.

En dehors de la solution aux problèmes spécifiques, l'Ombudsman cherche aussi à trouver des **solutions structurelles à long terme**.

Quatrième principe

L'Ombudsman rédige périodiquement un rapport d'activités qui peut être consulté par le public.

Le rapport annuel revêt un **caractère externe et public** et va au-delà d'un simple rapport interne.

Il comprend des **recommandations**, dont il convient d'assurer un certain suivi.

Liste d'adresses des services d'Ombudsman ayant signé le protocole "Lignes de force et statut de l'Ombudsman".

OMBUDSMAN POUR LES CLIENTS DES BANQUES

rue Ravenstein 36, boîte 5
BRUXELLES
Tél. 02/507.68.11
Fax 02/507.69.79

SERVICE OMBUDS DE L'ORBEM

boulevard Anspach 65
1000 BRUXELLES
Tél. 02/505.16.74 of 75
Fax 02/505.15.96

SERVICE DE MEDIATION AUPRES DE LA POSTE

Chaussée d'Anvers 167
W.T.C. 2
1000 BRUXELLES
Tél. 02/204.81.00
Fax 02/204.84.00

SEVICE DE MEDIATION AUPRES DE LA SNCB

Cantersteen 4
1000 BRUXELLES
Tél. 02/525.40.01
Fax 02/525.40.10

SERVICE DE MEDIATION DES TELECOMMUNICATIONS

Place de Baricades 1
1000 BRUXELLES
Tél. 02/223.06.06
Fax 02/219.77.88

SERVICE DE L'OMBUDSMAN DE L'UPEA

square de Meeûs 29
1000 BRUXELLES
Tél. 02/547.56.95
Fax 02/547.59.75

SERVICE DE MEDIATION DE L'UPEDI

avenue de l'Héliport 21, bte 3
1000 BRUXELLES
Tél. 02/203.38.03
Fax 02/203.42.68

VLAAMSE OMBUDSDIENST

Hertogstraat 67-71
(2de verdieping)
1000 BRUSSEL
Tél. 02/552.98.98
Fax 02/552.98.50

OMBUDSDIENST VAN DE STAD ANTWERPEN

Gildekamersstraat 9
2000 ANTWERPEN
Tél. 0800/948.43
Fax 03/220.81.60

OMBUDSDIENST VAN DE STAD BRUGGE

Braambergstraat 17
8000 BRUGGE
Tél. 050/33.09.99
Fax 050/49.03.88

SERVICE DE MEDIATION DE CHARLEROI

rue Léopold 41
CHARLEROI
Tél. 071/30.21.14
Fax 071/30.45.34

OMBUDSDIENST STAD GENT

Botermarkt 17
9000 GENT
Tél. 09/266.55.00
Fax 09/266.55.19

OMBUDSDIENST STAD HAMME

Marktplein 1
9220 HAMME
Tél. 052/47.55.05

OMBUDSDIENST STAD LEUVEN

Muntstraat 1A
3000 LEUVEN
Tél. 016/211.633
Fax 016/211.634

OMBUDSDIENST STAD MECHELEN

't Maelslot
Frederik de Merodestraat 16
2800 MECHELEN
Tél. 015/27.00.40
Fax 015/20.34.74

OMBUDSDIENST STAD PUURS

Hoogstraat 29
2870 PUURS
Tél. 03/890.76.75
Fax 03/890.76.91

SERVICE DE MEDIATION DE SERAING

rue de Colard Trouillet 12
4100 SERAING
Tél. 04/330.83.10
Fax 04/330.83.59