



Unie van Zelfstandige Ondernemers



Gedragscode tussen  
banken en  
ondernemingen in  
het kader van de  
kredietverlening



## De hierna vermelde partijen

- Febelfin, de Federatie voor de Belgische financiële sector, Aarlenstraat 82, 1040 Brussel, vertegenwoordigd door de heer Michel VERMAERKE, gedelegeerd bestuurder, enerzijds, en
- Agoria, Reyerslaan 80, 1030 Brussel, vertegenwoordigd door de heer Paul SOETE, gedelegeerd bestuurder,
- La Fédération Nationale des Unions des Classes Moyennes, hierna afgekort als “UCM”, vertegenwoordigd door de heer Roger MENE, Voorzitter,
- UNIZO, Spastraat 8, 1000 Brussel, vertegenwoordigd door de heer Karel VAN EETVELT, gedelegeerd bestuurder,
- Het Verbond van Belgische Ondernemingen, hierna afgekort als “VBO”, Ravensteinstraat, 4, 1000 Brussel, vertegenwoordigd door de heer Rudi THOMAES, gedelegeerd bestuurder,
- Voka, Zinnerstraat 1, 1000 Brussel  
Vertegenwoordigd door Peter LEYMAN, gedelegeerd bestuurder
- UWE, Union Wallonne des Entreprises, asbl - Chemin du Stockoy 3 - 1300 Wavre vertegenwoordigd door de heer Vincent REUTER, gedelegeerd bestuurder, anderzijds

komen overeen wat volgt :

### Artikel 1 : Doelstelling

Deze Gedragscode draagt bij tot het bevorderen van goede betrekkingen tussen kredietinstellingen enerzijds en ondernemingen anderzijds door een groter wederzijds begrip voor hun respectieve rol en verantwoordelijkheden. Daartoe worden in deze code een aantal belangrijke principes opgenomen.

## **Artikel 2 : Draagwijdte en definities**

De code is van toepassing in het kader van de kredietverlening aan in België gevestigde ondernemingen door kredietinstellingen actief in België. De code is niet bedoeld om een recht op krediet te verlenen. De kredietinstellingen blijven uiteraard vrij al dan niet in te gaan op elke kredietaanvraag die aan hen zou worden gericht.

De kredietinstellingen drukken expliciet hun goede wil uit om bij te dragen tot een ruime doch verantwoorde kredietverstrekking aan ondernemingen.

Met kredietinstelling wordt bedoeld een onderneming die tot taak heeft deposito's of andere terug te betalen fondsen van het publiek te ontvangen en voor eigen rekening krediet toe te staan.

## **Artikel 3 : Algemene principes**

### *3.1. Opbouwen wederzijds vertrouwen*

De kredietinstellingen en ondernemingen zijn zich ervan bewust dat een goede en langdurige relatie gebaseerd moet zijn op wederzijds begrip en vertrouwen.

Kredietverlening aan ondernemingen is een belangrijk onderdeel van het bankbedrijf en beide partijen zien hun relatie als erg belangrijk voor de groei en het succes van hun onderneming. Allebei beseffen ze dat zowel de ene als de andere zaken doet in een omgeving die door concurrentie wordt gekenmerkt. In die context is het fundamenteel belangrijk dat ze blijf geven van openheid en proberen nodeloze vertraging te voorkomen.

### *3.2. Transparantie*

Transparantie draagt bij tot duurzame en evenwichtige betrekkingen op lange termijn. De kredietinstelling zal transparante voorwaarden hanteren en zal deze alsook andere informatie altijd in begrijpelijke taal aan de onderneming meedelen. De onderneming zal belangrijke informatie die gevolgen kan hebben voor de relatie met de kredietinstelling, zonder onnodige vertraging verstrekken, zowel in de precontractuele als in de contractuele fase.

### *3.3. Open dialoog*

Zowel de ondernemingen als de kredietinstellingen erkennen de belangrijkheid van een open dialoog voor solide en duurzame betrekkingen. Voor de onderneming betekent dit dat zij een volledig beeld moet geven van haar situatie doorheen de jaren. Voor de kredietinstelling betekent dit dat zij moet specificeren welke informatie zij nodig heeft, dat zij openlijk discussieert over de vragen die zij zich kan stellen met betrekking tot de onderneming, en dat zij een volledig beeld moet geven van haar relevante dienstverlening en tariefstructuren, opdat de onderneming die service kan kiezen die het best aan haar behoeften beantwoordt..

### *3.4. Vertrouwelijkheid*

De kredietinstellingen zullen de klanteninformatie discreet behandelen, omdat dit heel gevoelig kan liggen in een omgeving die door concurrentie wordt gekenmerkt.

### *3.5. Geen discriminatie*

Etnische oorsprong, geslacht, religie of nationaliteit worden als criteria niet in overweging genomen bij een beslissing tot kredietverlening, dit alles onder voorbehoud evenwel van de beroepsethiek, de interne complianceregels en de toepasselijke wetgeving.

## **Artikel 4 : Kredietverlening**

### *4.1. Transparant proces*

De onderneming zal alle nuttige informatie, zoals een ondernemingsplan, de jaarrekeningen, haar huidige financiële situatie... ter kennis brengen van de kredietinstelling, alsook al haar verbintenissen ten opzichte van andere banken, voor zover die gegevens relevant zijn voor het dossier. De kredietinstelling zal als tegenprestatie feedback geven over hoe zij de zaken ziet. De onderneming krijgt de kans aanvullende informatie en uitleg te geven.

De kredietinstelling zal vóór de aanvang van het kredietonderzoek nagaan welke soort gegevens en/of info zij nodig heeft en zal de onderneming informeren over de relevante factoren die een invloed op de kredietbeslissing kunnen hebben. De kredietbeslissing zal op een duidelijke manier worden meegedeeld en de kredietinstelling zal mondeling of schriftelijk een verduidelijking geven omtrent de belangrijkste factoren die de beslissing en de risico inschatting hebben beïnvloed.

### *4.2. Transparante beperkingen en voorwaarden*

Vooraleer een kredietovereenkomst wordt gesloten, zal de kredietinstelling in duidelijke taal alle beschikbare, gedetailleerde informatie over de voorwaarden voor het aangevraagde krediet ter kennis brengen van de onderneming, inclusief de reglementen die op dit krediet toepasselijk zijn. De onderneming zal van elke wijziging op de hoogte worden gebracht.

### *4.3. Wijzigende omstandigheden*

De onderneming zal de kredietinstelling informeren wanneer zij belangrijke veranderingen verwacht of ondervindt die een invloed op de betrekkingen met haar bank kunnen hebben.

De kredietinstelling zal deze situatie openlijk met de onderneming bespreken met het oog op een onderzoek van de verschillende opties. Dit doet geen afbreuk aan het recht van de kredietinstelling om een beroep te doen op de verschillende maatregelen ter bescherming van haar rechten die uit de wet of de overeenkomst voortvloeien.

### *4.4. Antwoordtijd*

De kredietinstelling zal elke vorm van onnodige vertraging in het behandelen van een kredietaanvraag en in het meedelen van een kredietbeslissing aan de onderneming voorkomen.

## **Artikel 5 : Bepalingen betreffende het overheidsinstrumentarium**

De banken engageren zich om, wanneer van toepassing, het overheidsinstrumentarium op regionaal en federaal niveau m.b.t. de financiering van ondernemingen aan te reiken aan hun klanten en deze te begeleiden bij hun aanvraag van deze steunmaatregelen. De banken engageren zich om de informatie betreffende de overheidsmaatregelen m.b.t. de financiering van ondernemingen te laten doorstromen binnen hun netwerk, naar de medewerkers die betrokken zijn bij de kredietverlening aan ondernemers.

De ondernemersorganisaties engageren zich om de informatie betreffende de overheidsmaatregelen te laten doorstromen naar hun leden.

## **Artikel 6 : Inwerkingtreding, geldigheidsduur en verspreiding van de Gedragscode**

Deze Gedragscode zal in werking treden op 1 juni 2010 voor een periode van één jaar, met automatische stilzwijgende verlenging telkens voor een periode van één jaar, behoudens schriftelijke opzegging door één van de partijen, uiterlijk drie maanden vóór het verstrijken van de periode.

De partijen die deze Gedragscode ondertekenen, zullen erop toezien dat ze wordt verspreid volgens de methode die hun het meest geschikt lijkt.

## **Artikel 7 : Evaluatie van de Gedragscode binnen het Overlegcomité van Febelfin**

Onverminderd de bepalingen van artikel 6, zullen de ondertekenende partijen minimum eens per jaar of op verzoek van minimum twee ondertekenende partijen, een vergadering binnen het Overlegcomité van **Febelfin** beleggen om de Gedragscode en de algemene toepassing ervan te evalueren, alsook om het overleg voort te zetten met het oog op een eventuele aanpassing of aanvulling van de Gedragscode.

Los van de klachten, kunnen de ondernemingen en de banken aan het Overlegcomité van **Febelfin** problemen van algemene aard voorleggen waarvoor specifieke, indien mogelijk preventieve, maatregelen moeten worden genomen, met het oog op een doelbewuste en structurele verbetering van de betrekkingen tussen de ondernemingen en de banken.

## **Artikel 8 : ‘Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen’ bevoegd voor klachtenbehandeling**

Vanaf 1 januari 2010 is de ‘Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen’ bevoegd voor de behandeling van klachten van ondernemingen tegen hun financiële instelling voor wat betreft de kredietverlening.

Het gaat hier om een 2<sup>de</sup> lijnsbevoegdheid. Dit houdt in dat de klacht vooraf aan de bevoegde dienst binnen de bank moet voorgelegd worden. Indien de onderneming niet akkoord is met het antwoord van de bank kan zij de klacht aan de Bemiddelingsdienst voorleggen.

De Bemiddelingsdienst is automatisch bevoegd voor klachten tegen financiële instellingen die lid zijn van Febelfin. De instellingen die geen lid zijn van Febelfin kunnen zich individueel bij de Bemiddelingsdienst aansluiten.

De Bemiddelingsdienst is niet bevoegd voor klachten die hangende zijn voor een rechtbank of waarvoor reeds een gerechtelijke uitspraak bestaat.

De klachten van ondernemingen zullen steeds als dringend worden beschouwd. De betrokken bank dient binnen de termijn van 1 maand haar standpunt mee te delen. De Bemiddelingsdienst beschikt eveneens over 1 maand om een advies uit te brengen.

De partijen betrokken bij de Gedragscode engageren zich om alles in het werk te stellen opdat de Bemiddelingsdienst haar opdracht naar behoren kan vervullen.

De adviezen van de Bemiddelingsdienst zijn niet bindend voor de partijen.

Na onderzoek kan de Ombudsman beslissen een complex dossier voor te leggen aan een ad hoc College. Dit College wordt paritair samengesteld uit vertegenwoordigers van de ondernemingen enerzijds en van de banksector anderzijds.

De Bemiddelingsdienst zal op regelmatige basis statistieken opmaken van de klachten die uitgaan van ondernemingen. Hij bezorgt de statistieken samen met een overzicht van de tendensen in de klachten aan het ad hoc College.

Het beroep op de Bemiddelingsdienst is gratis voor de ondernemingen.

De Bemiddelingsdienst is niet bevoegd voor geschillen die betrekking hebben op de commerciële politiek van de financiële instelling. Voor aangelegenheden binnen de commerciële sfeer, kunnen de ondernemingen zich tot de Kredietbemiddelaar wenden.

Alle partijen die deze Gedragscode ondertekenen, verbinden er zich toe de 'Bemiddelingsdienst Banken Kredieten en Beleggingen' bekend te maken bij hun leden.

## **Artikel 9 : Samenwerking met de Kredietbemiddelaar**

Sinds februari 2009 geeft de Kredietbemiddelaar van het KeFiK de ondernemingen concrete hulp bij de samenstelling en opbouw van een kredietaanvraagdossier. Deze dienst is gratis voor de ondernemingen.

Ook bij bestaande kredieten kan de Kredietbemiddelaar tussenkomen. Hij zoekt hier samen met de onderneming naar een oplossing voor het probleem. Hij bevordert de dialoog en besteedt bijzondere aandacht aan het overleg tussen de ondernemingen en de instelling met wie ze een verbintenis aangaan.

De Kredietbemiddelaar gaat dus op zoek naar een werkbare oplossing, terwijl het bij de Bemiddelingsdienst eerder om concrete klachtenbehandeling gaat.

De Bemiddelingsdienst en de Kredietbemiddelaar zijn dus complementair: wanneer ze vaststellen dat de eigen dienst niet bevoegd is, maar de andere dienst wel kan helpen,

wordt het dossier automatisch aan de andere dienst overgemaakt. Ingeval van twijfel over wie bevoegd is, nemen de diensten met elkaar contact op.

Een Gentlemen's Agreement over de samenwerking tussen de 2 diensten wordt uitgewerkt.

Sedert 1 januari 2009 is SOWALFIN in het Waalse Gewest aangewezen als kredietbemiddelaar. In die hoedanigheid zoekt SOWALFIN naar oplossingen die ervoor moeten zorgen dat de toegang tot bankkrediet voor KMO's in stand wordt gehouden en wordt bevorderd. Die taak is toegewezen voor onbepaalde duur.

Opgemaakt te Brussel op donderdag 27 mei 2010 in zeven exemplaren.

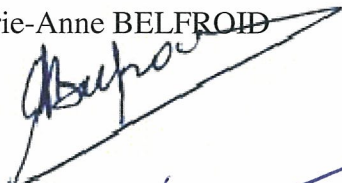
Febelfin  
Michel VERMAERKE



AGORIA  
Paul SOETE



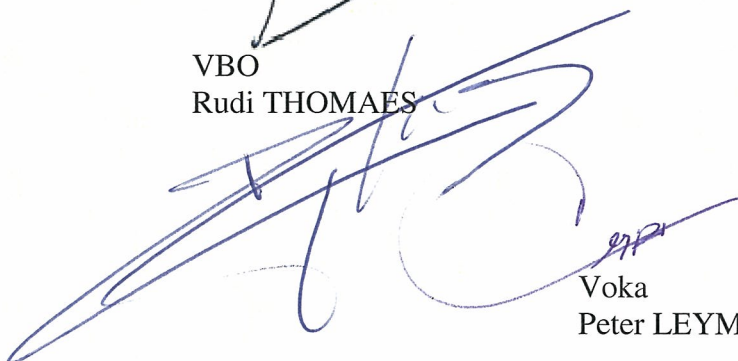
UCM  
Marie-Anne BELFROID



UNIZO  
Karel VAN EETVELT



VBO  
Rudi THOMAES



UWE  
Vincent REUTER



Voka  
Peter LEYMAN