

# ombudsman

pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse

rapport annuel 1999

<b>3</b>	<b><i>Préface</i></b>
<b>4</b>	<b><i>1999</i></b>
<b>7</b>	<b><i>Introduction de l'euro</i></b>
<b>8</b>	<b><i>La Charte relative à un service bancaire de base</i></b>
<b>10</b>	<b><i>Le Collège de médiation</i></b>
<b>11</b>	<b><i>Le Code de conduite</i></b>
<b>13</b>	Compte à vue
<b>20</b>	Compte d'épargne
<b>23</b>	Epargne-pension
<b>24</b>	Cartes de débit et de crédit
<b>28</b>	Chèques
<b>30</b>	Opérations au guichet
<b>33</b>	Virements
<b>34</b>	Paiements internationaux
<b>37</b>	Crédits : généralités
<b>37</b>	Prêts hypothécaires
<b>40</b>	Crédits à la consommation
<b>42</b>	Cautionnement
<b>43</b>	Enregistrement des risques de crédit
<b>44</b>	Valeurs mobilières
<b>50</b>	Oppositions sur titres
<b>51</b>	Sicav
<b>53</b>	Coffres-forts
<b>53</b>	Assurances
<b>54</b>	Garantie locative
<b>55</b>	Succession
<b>56</b>	Devoir de discrétion
<b>57</b>	Conclusions
<b>58</b>	Correspondants de l'Ombudsman
	<b>Annexes</b>
<b>60</b>	Charte relative à un service bancaire de base
<b>63</b>	Code de conduite de l'Association belge des Banques
<b>72</b>	Critères de base relatifs à la fonction de l'Ombudsman

## Préface



Chaque année, l'Ombudsman pour les clients des banques et des banques d'épargne\* publie un rapport. L'objectif est d'y rapporter, sous une forme résumée, les éléments les plus marquants dans les plaintes formulées par les clients des banques au cours de l'année sous revue.

Les avis relatifs aux six premiers mois de 1999 ont déjà été publiés en septembre 1999. Ceux de la seconde moitié de l'année 1999 ont été résumés dans un recueil distinct. On trouvera en annexe les textes suivants :

- 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

Bonne lecture !

Paul CAEYERS

Mai 2000

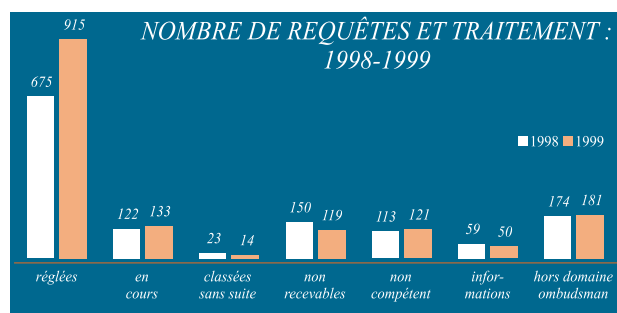
*\* A partir du 1er juin 2000, l'Ombudsman pour les clients des banques et des banques d'épargne sera également compétent pour les sociétés de bourse membres de BXS et de l'Association belge des Membres de la Bourse (ABMB). Dès lors, il portera le titre d'"Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse". Paul Caeyers traitera donc à l'avenir également les plaintes des clients des sociétés de bourse.*

*La création d'un service de médiation indépendant unique pour les secteurs bancaire et boursier contribuera à l'efficacité du traitement des litiges et apportera davantage de transparence et de cohérence dans les décisions.*

*L'accord sur l'extension de la compétence de l'Ombudsman a été conclu le 4 mai 2000 entre l'Association belge des Banques (ABB), les Brussels Exchanges (BXS) et l'Association belge des Membres de la Bourse (ABMB).*

## 1999

*L'Ombudsman  
est de plus en  
plus connu :  
210 plaintes  
de plus !*



Au cours de l'exercice 1999, l'Ombudsman pour les clients des banques et des banques d'épargne a reçu 1.352 requêtes, ce qui représente 210 plaintes de plus qu'en 1998. Les raisons de cette progression sont multiples. Le Code de conduite de l'Association belge des Banques, mais aussi les médias, renvoient à l'Ombudsman en cas de situations conflictuelles entre le client et le banquier, contribuant ainsi à renforcer sa notoriété.

Le client souhaite, sans pour cela devoir faire appel aux instances judiciaires, demander l'opinion, l'avis d'une tierce partie impartiale.

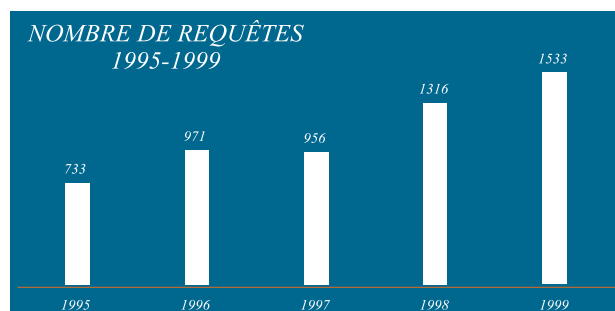
915 plaintes recevables ont été traitées. Si l'on y ajoute le reliquat de 97 plaintes n'ayant pu être examinées en 1998, on obtient un total de 1.012 plaintes traitées en 1999.

Tous ces clients ont reçu de l'Ombudsman un avis écrit fournissant un commentaire concret et détaillé de leur requête. Dans les cas où la plainte n'était pas fondée, l'Ombudsman leur a expliqué les raisons pour lesquelles leur requête a été écartée.

Les services clientèle des banques ont été créés en 1990. Ils ont pour mission de répondre au client lorsque celui-ci est mécontent. Si le client ne se satisfait pas de cette réponse, et dans ce cas seulement, il peut alors faire appel à l'Ombudsman. En 1999, 119 clients ont été renvoyés aux services clientèle des banques. Dans la mesure où ils n'ont ensuite plus repris contact avec l'Ombudsman, il est permis de penser qu'ils ont reçu satisfaction à la banque ou qu'ils n'ont plus souhaité entreprendre de nouvelles démarches.

Un dossier de plainte est recevable dès lors qu'une plainte est introduite par écrit, accompagnée de la correspondance échangée entre le client et sa banque. Dans 14 cas, les clients n'ont plus réagi lorsque l'Ombudsman leur a envoyé une demande de renseignements complémentaires. Si les rappels restent eux aussi sans réponse, le dossier est clôturé.

Rien qu'en décembre 1999, 104 plaintes ont été introduites dont 47 sont encore en traitement. Pour l'ensemble de l'année 1999, 133 plaintes sont encore en cours de traitement. Il n'est pas rare que dans le courant du traitement d'une plainte, l'Ombudsman ait besoin d'informations complémentaires ou que, n'étant pas d'accord avec les arguments de la banque, il lui réponde. Ceci peut retarder d'autant l'avis définitif au plaignant.



<b>OMBUDSMAN : NOMBRE DE REQUÊTES ET TRAITEMENT</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>
<b>I. Requêtes de clients de membres de l'ABB</b>	<b>1142</b>	<b>1352</b>
1. Plaintes	970	1181
<i>encore en traitement au 31.12.<sup>1</sup></i>	122	133
<i>réglées</i>	675 + 60 <sup>2</sup>	915 + 97 <sup>2</sup>
<i>classées sans suite<sup>3</sup></i>	23	14
<i>non recevables<sup>4</sup></i>	150	119
2. Ombudsman non compétent	113	121
Demandes d'informations	59	50
<b>II. Demandes ne relevant pas du domaine de l'Ombudsman<sup>5</sup></b>	<b>174</b>	<b>181</b>
<b>Total général</b>	<b>1316</b>	<b>1533</b>
<p>1 Notamment 36 plaintes soumises en décembre 1998, et 47 en décembre 1999.  2 Plaintes non encore réglées de 1997, respectivement 1998.  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>		

Les plaintes relatives à la politique commerciale de la banque ne sont pas prises en considération (implantation d'une agence bancaire, refus d'une révision des taux en dehors de la période de révision contractuelle). Les plaintes déjà déposées devant un tribunal ou pour lesquelles une décision judiciaire est déjà intervenue ne sont pas davantage prises en compte. Dans 121 dossiers, l'Ombudsman a dû se déclarer non compétent.

Le champ d'action de l'Ombudsman coïncide avec le champ d'application du Code de conduite de l'Association belge des Banques : les plaintes des clients des banques et banques d'épargne membres de l'Association belge des Banques intervenant en tant que personnes physiques pour leurs intérêts privés, à l'exclusion de toute activité professionnelle.

En 1999, l'Ombudsman a reçu 121 plaintes de personnes physiques ou morales, lesquelles s'inscrivaient dans le cadre de l'exercice de leurs activités professionnelles. Ces requêtes n'entrent pas dans le champ de compétence de l'Ombudsman et n'ont donc pas été traitées.

Néanmoins, ces griefs ont été transmis aux banques concernées, celles-ci étant invitées à les examiner. Les clients en question ont reçu une réponse directement de la banque concernée, sans autre intervention de l'Ombudsman.

Il n'est pas possible de donner un avis par téléphone. L'Ombudsman peut certes donner conseils et informations au client, mais il ne peut se prononcer sur le fond de l'affaire. Pour pouvoir le faire, il a en effet besoin des versions de toutes les parties impliquées. Les services de l'Ombudsman ont réceptionné plus de 3.800 appels téléphoniques.

*Toutes  
les plaintes  
ne sont pas  
traitées*

*Seules les plaintes écrites donnent lieu à un avis, mais les appels ne manquent pas (plus de 3.800 appels ont été traités)*

L'Ombudsman a reçu 50 demandes d'informations générales sur des produits et des services bancaires. De telles demandes sont souvent le prélude à une plainte concrète.

Dans 181 dossiers, la plainte visait une demande d'intermédiation, laquelle se situe en dehors du champ d'action de l'Ombudsman. Les requêtes de ce type ont été transmises aux instances compétentes pour régler le litige.

1.533 dossiers ont au total été introduits au cours de l'exercice sous revue.

<b>NATURE DES REQUÊTES -</b>	<b>EXERCICE</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>
<b>I. Comptes et placements bancaires</b>		<b>267</b>	<b>268</b>
Compte à vue		124	136
Compte d'épargne		101	83
Autres (comptes à terme, bons de caisse, épargne-pension)		39	46
Date de valeur		3	3
<b>II. Paiements</b>		<b>239</b>	<b>301</b>
Cartes bancaires (cartes de débit, etc.)		45	44
Guichets automatiques		32	60
Chèques		49	45
Virements		27	53
Paiements internationaux		22	48
Transactions guichet (versement, encaissement, chèque circulaire, assignation postale, ...)		64	51
<b>III. Crédits</b>		<b>310</b>	<b>289</b>
Généralités		70	60
Crédits hypothécaires		107	132
Crédits à la consommation		101	58
Enregistrement des risques		26	20
Autres (cautionnements, ...)		6	19
<b>IV. Valeurs mobilières</b>		<b>241</b>	<b>344</b>
Conseil en placement et gestion de fortune		15	14
Achat et vente		132	128
Opérations diverses sur titres <sup>1</sup>		43	76
Sicav		15	59
Divers <sup>2</sup>		36	67
<b>V. Change</b>		<b>3</b>	<b>18</b>
Opérations de change		1	13
Contrats à terme		2	5
<b>VI. Services bancaires divers<sup>3</sup></b>		<b>32</b>	<b>65</b>
<b>VII. Divers<sup>4</sup></b>		<b>50</b>	<b>67</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1142</b>	<b>1352</b>

<sup>1</sup> Echange, coupons, ...  
<sup>2</sup> Compte-titres, mise en gage, opposition, options.  
<sup>3</sup> Coffre, assurances, garantie locative.  
<sup>4</sup> Procuration, devoir de discrétion, fraude d'un employé de banque, héritage, divorce, mineurs d'âge, altération relation banque-client.

## Introduction de l'euro

Au début de l'année 1999, le passage à l'euro a représenté le grand défi par excellence, notamment pour les établissements de crédit. Les médias se sont explicitement étendus sur le succès de cette opération au niveau bancaire. Le peu de plaintes reçues confirme d'ailleurs cette réussite. A quelques très rares occasions, et sans lien apparent avec le passage, les banques ont imputé à cette transition certaines erreurs administratives, qui présentaient toutefois un caractère mineur :

- Ainsi, un client a demandé la conversion de son livret d'épargne en BEF en un compte en euro, avec continuité des intérêts et primes.

Lors de cette opération, une erreur technique a été commise : le livret d'épargne a été clôturé et le solde a été versé, en tant que nouveau capital, sur le compte d'épargne en euro tout juste ouvert. La continuité des intérêts a de ce fait été perdue. La banque a rectifié l'erreur, de manière à éviter toute perte d'intérêts pour le client.

- En décembre 1998, des épargnants ont donné l'ordre à leur banque d'ouvrir un compte en écus. Les frais de conversion des BEF en XEU et, au 1er janvier 1999, en euro les ont abasourdis. La banque avait toutefois attiré leur attention sur le risque de change lié à l'ouverture d'un tel compte. Ce risque tenait au fait que la parité entre le BEF, le XEU et l'euro ne devait être fixée qu'au 31 décembre 1998.

- Le 6 janvier 1999, un plaignant a donné l'ordre de virer un montant de 45.087 BEF de son compte auprès de la banque A sur son compte auprès de la banque B. Or, le compte bénéficiaire n'a été crédité que le 2 mars 1999. Le plaignant s'interroge sur les raisons de ce retard.

Pour d'obscures raisons, le mouvement a été refusé par la banque B. Le montant du virement a dès lors été repris sur un compte de passage.

En raison de la conversion à l'euro, la vérification de ce compte de passage n'a pu être entamée qu'au 18 janvier 1999. Le 1er mars 1999, la somme a été créditée sur le bon compte. La banque a appliqué la valeur correcte, sans faire subir de perte d'intérêts au client.

- Les banques ont expliqué que certains retards dans l'exécution des ordres de la clientèle, essentiellement en début d'année 1999, étaient imputables à l'introduction de l'euro.

*Passage à l'euro réussi/ Les petits aléas ont toujours été vite résolus*

*Tous les particuliers domiciliés en Belgique ont accès aux paiements*

## La Charte relative à un service bancaire de base

La Charte relative à un service bancaire de base, initiée par l'ABB, est entrée en vigueur en 1997. Pratiquement toutes les banques et banques d'épargne qui prestent des services en faveur de clients privés, soit 26 établissements de crédit, ont adhéré à cette charte. Ces établissements reconnaissent ce faisant au client le droit d'émettre des virements, d'effectuer des versements et de retirer de l'argent ainsi que de recevoir de façon régulière des extraits de compte. Tout particulier domicilié en Belgique a le droit d'avoir accès aux paiements.

Depuis l'entrée en vigueur de cette charte fin décembre 1997, quelque 27 plaintes ont été traitées par l'Ombudsman. En 1999, quatre demandes lui ont été adressées, qui toutes ont été résolues dans un sens favorable pour le client.

Ces plaintes résultaient soit d'un refus d'ouverture d'un compte à vue soit de la fermeture par la banque d'un compte existant.

Les refus étaient dans la plupart des cas justifiés par l'enregistrement du client à la centrale des risques négative pour les particuliers de la Banque Nationale de Belgique. Les clôtures de comptes étaient quant à elles notamment motivées par la faible rentabilité de la relation client/banque. D'une façon générale, ces initiatives procédaient d'une décision propre de directeurs de banque locaux.

Toutes les plaintes à ce sujet ont toujours été rapidement résolues, la banque incriminée ou un autre établissement de crédit ayant ouvert un compte à vue.

Le 8 janvier 1999, le ministre de l'Economie a demandé au Conseil de la Consommation un avis concernant la Charte de l'ABB relative à un service bancaire de base. Le ministre s'est ainsi aligné sur l'avis du Conseil de la Consommation du 10 juillet 1997 prévoyant qu'après un certain laps de temps, il était possible de demander l'opinion des principaux intéressés (CPAS, établissements de crédit et Ombudsman).

Depuis l'entrée en vigueur de la Charte, l'ABB a pris une série d'initiatives.

- Le 10 juillet 1997, la Charte a été présentée à la presse.
- Une brochure a été réalisée et transmise, en automne 1997, à tous les CPAS, villes et communes du pays, accompagnée d'un mot d'explication; elle a également été envoyée à toute personne qui en a fait la demande.

- Depuis 1997, la Charte et la liste des banques et banques d'épargne y ayant adhéré peuvent être consultées sur le site web de l'ABB.

- Le rapport annuel 1998 de l'Ombudsman a été envoyé à tous les CPAS, villes et communes du pays.

Dans le cadre de l'évaluation de la Charte, un an après son entrée en application, l'ABB a procédé, durant l'été 1998, à une enquête sur la mise en œuvre de celle-ci dans les banques membres y ayant adhéré. Cette enquête a montré que la Charte offrait vraiment une solution au problème de l'exclusion sociale (personnes ne pouvant disposer d'un compte à vue). Les CPAS et autres médiateurs sociaux n'ont plus signalé de problèmes. Les quelques cas soumis à l'Ombudsman ont tous été résolus après intervention.

A la demande du Conseil de la Consommation, un représentant de l'Union des Villes et des Communes (section des CPAS) a été entendu.

Aucun cas d'exclusion bancaire n'avait plus été signalé aux CPAS interrogés.

Le Conseil de la Consommation constate que la situation en ce qui concerne l'exclusion bancaire s'est améliorée. Il souligne toutefois qu'il est essentiel que les efforts se poursuivent.

Il sera procédé à une nouvelle évaluation à la fin de l'an 2000.

*Plus  
aucun cas  
d'exclusion  
bancaire  
signalé*

## Le Collège de médiation

Fin 1998, la Commission de Règlement et de Concertation, compétente depuis 1990 pour le traitement des plaintes des clients des banques d'épargne, a été rebaptisée Collège de médiation.

Ce collège, dont l'Ombudsman est également membre, a traité au cours de l'année écoulée des plaintes très diverses de clients de banques et de banques d'épargne, mais exclusivement à l'initiative de l'Ombudsman, lorsque ce dernier avait besoin d'un avis juridique circonstancié.

Sa composition<sup>1</sup> et son histoire font du Collège de médiation un organe de grande qualité, pouvant s'enorgueillir d'une précieuse expérience.

Ses avis sont repris sous une rubrique distincte dans le recueil d'avis de l'Ombudsman. S'inscrivant parfaitement dans le cadre des missions de l'Ombudsman, ils n'ont pas été traités séparément.

L'Ombudsman souhaite une nouvelle fois remercier les membres du Collège de médiation pour leur contribution très constructive au traitement des plaintes introduites par les clients des banques et des banques d'épargne.

<sup>1</sup> Président : Monsieur P. Blondeel (Conseiller Cour d'Appel de Bruxelles);  
Membres : Messieurs A. Van Oevelen (professeur ordinaire, faculté de droit UIA et UFSIA), H. Simonart (banquier en retraite) et P. Caeyers (Ombudsman).  
Eu égard à l'extension de la compétence de l'Ombudsman, l'Association belge des membres de la Bourse désignera elle aussi bientôt un représentant.

## Le Code de conduite

Toutes les plaintes aboutissant chez l'Ombudsman contiennent une référence au Code de conduite élaboré par l'ABB en 1998. Aux yeux du client, un traitement non satisfaisant de son problème par le banquier constitue une raison suffisante pour introduire une plainte.

Il peut ainsi arriver qu'un banquier omette de répondre au client ou lui donne une réponse que ce dernier juge inadéquate. Or, le client a droit à une réponse concrète et adaptée. Des phrases creuses et des promesses non tenues ne peuvent qu'aggraver la situation.

Un accord doit être respecté car toute promesse lie celui qui la fait. Il n'est pas normal qu'une information promise à un client ne lui soit finalement pas donnée. Invoquer des problèmes internes n'est pas de mise : le client compte sur le service et il y a droit.

Pour une série de produits, les règles s'appliquant à la relation contractuelle entre le banquier et le client sont fixées dans des règlements préimprimés (règlement des opérations, cartes de crédit, prêts hypothécaires, etc.). Le client signe un document par lequel il déclare avoir reçu le règlement. La banque doit veiller à ce qu'il en soit ainsi et à ce que les conditions bancaires générales lui soient effectivement remises de manière que les deux parties se trouvent à égalité. Ce n'est aussi qu'à cette condition qu'un dialogue favorable aux deux parties pourra se développer et qu'il sera possible de mener une discussion ouverte et de voir si l'offre de la banque répond bien aux souhaits du client.

Le client a toujours droit à des explications.

Pour sa part, le banquier a un devoir de discrétion. Parfois, on ne lui en sait pas gré. Le retrait d'une procuration par le titulaire d'un compte engendre une incompréhension chez le bénéficiaire de celle-ci, lorsqu'il apprend que la banque ne peut plus le renseigner sur le solde ou les mouvements sur le compte.

Ou chez un héritier présumé qui n'est pas repris dans l'acte de notoriété de la succession ouverte et qui demande en vain à la banque de le renseigner sur les avoirs du défunt.

Une fois le divorce définitivement prononcé et transcrit dans les registres de l'état civil, un ex-conjoint s'efforcera en vain d'obtenir des informations sur les fonds ou actifs au nom de l'autre partie.

Le banquier est un spécialiste dans sa matière et c'est aussi ce que le client attend de lui. La matière bancaire étant toutefois fort diversifiée, le personnel doit être en mesure de répondre aux

*« Le client est roi »  
et « une promesse est une promesse »*

*Respecter les règles du jeu est essentiel*

*Le client attend des informations précises, adaptées à son cas ...*

*... mais le banquier peut aussi, dans son intérêt, lui refuser un service*

*Les banques satisfont aux exigences des autorités de contrôle*

questions de la clientèle sur des aspects très précis de l'activité bancaire (emprunts, investissements, ...), et ce, jusque dans les agences les plus retirées. Le client doit pouvoir compter, grâce à cette spécialisation extrêmement poussée, sur une information techniquement précise, et se voir conseiller le produit le plus adéquat dans sa situation propre. Les répercussions fiscales liées à un produit donné comptent elles aussi parmi les informations essentielles.

Dans certains cas, il peut arriver que, dans l'intérêt de la banque et du client lui-même, le banquier ne veuille pas donner satisfaction à ce dernier. Ainsi, il pourra refuser de lui accorder un crédit s'il est prouvé que le demandeur de ce crédit n'est pas suffisamment solvable (enregistrement à la centrale des risques négative pour les particuliers auprès de la Banque Nationale de Belgique et de l'UPC).

Certains produits d'investissement, tels que les options ou les produits dérivés, sont demandés par le candidat emprunteur, alléché par les bénéfices considérables dont il a entendu parler. Mais il ignore tout du dénouement technique de ces produits. Dans ces circonstances, un banquier prudent lui déconseillera de tels produits.

Les paiements transfrontaliers ne cessent de se multiplier, y compris dans le cadre de la vie privée. Le banquier belge fait exécuter les ordres de ses clients via ses correspondants à l'étranger. La banque belge veillera à ce que ses correspondants satisfassent aux mêmes normes de compétence que celles auxquelles elle répond elle-même. Si les opérations ne sont pas menées rapidement et avec précision, elle aura à cœur de défendre les intérêts de son client et assurera le suivi de son dossier.

Des clients se demandent pourquoi, alors qu'ils détiennent leur compte depuis tant d'années auprès de leur banque, il leur faut produire une carte d'identité.

En vertu d'une mesure prise par la Commission bancaire et financière dans le cadre de la lutte contre les activités criminelles, la banque est tenue de procéder à une identification complète accélérée des dossiers clients existants. Par ce contrôle, la banque satisfaisait donc à une demande de l'autorité de contrôle.

## Compte à vue

Au cours de l'exercice sous revue, 136 plaintes ont été introduites qui concernaient un compte à vue.

Il arrive régulièrement qu'un ordre de virement ne puisse être exécuté par la banque, en l'absence de signature ou en raison d'une erreur dans le numéro de compte bancaire du bénéficiaire (de l'ordre). Lorsqu'un tel incident résultant d'une erreur d'encodage à la banque se produit, celle-ci doit prendre toutes les mesures pour rectifier l'erreur aussi rapidement que possible. L'extension du réseau de guichets automatiques propre à la banque permet à un nombre croissant de clients d'encoder eux-mêmes leurs ordres de virement.

Qui est responsable en cas d'erreur d'encodage d'un numéro de compte par le client lui-même ?

### ***Paiement sur un numéro de compte inexact***

Le numéro de compte sur lequel les fonds devaient être versés a été mal encodé par le client.

Ce dernier considère que la banque commet une erreur en ne contrôlant pas la concordance entre les coordonnées du destinataire des fonds et celles, en l'occurrence inexactes, du titulaire du compte, et en ne procédant pas à la vérification du segment final du numéro de compte (check-digit).

Selon lui, il est en outre anormal que les deux banques concernées se soient rejeté systématiquement la responsabilité.

### ***Contrôle du check-digit***

Les deux derniers chiffres d'un quelconque numéro de compte bancaire, composé selon le schéma 3-7-2 chiffres, correspondent au reste de la division par 97 des 10 premiers chiffres de ce numéro de compte. A l'encodage, les systèmes informatiques des établissements de crédit effectuent automatiquement le contrôle. Une incohérence est donc immédiatement signalée à la personne qui encode l'opération. Dans le cas ici visé, c'est le client lui-même qui a procédé à l'encodage via le système de paiement électronique de la banque. L'erreur d'encodage se situe au niveau des trois premiers chiffres. Malheureusement, le hasard a voulu que le check-digit soit identique pour les deux comptes.

Il est regrettable que, d'une manière générale, les banques se rejettent la responsabilité en cas de virement mal libellé ou incomplet avant même de vérifier si elles n'auraient pas effectivement commis une erreur susceptible d'engager leur responsabilité et s'il ne serait pas possible de récupérer l'argent auprès de celui qui a indûment bénéficié du paiement.

*De plus en plus de clients exécutent eux-mêmes leurs ordres de virement*

*Les numéros de compte doivent être encodés très soigneusement*

Très souvent, les banques renvoient à un protocole inter-bancaire, lequel n'est pas opposable à la clientèle.

En réalité, en cas de virement mal libellé ou incomplet, ce sont les règles du droit commun qui trouvent à s'appliquer. En cas de litige entre la ou les banque(s) et le donneur d'ordre, suite à un ordre de virement mal libellé ou incomplet, il convient de garder à l'esprit le critère raisonnable en matière de contrôle, à savoir celui de la régularité formelle apparente de l'ordre.

Autrement dit, il convient de se demander si, après un examen normal rapide, l'erreur était décelable. Si cette question appelle une réponse négative, il n'y a en principe pas faute.

En l'espèce, le numéro de compte n'était pas un numéro incomplet ou erroné. Formellement, il ne présentait absolument aucune anomalie. Il se fait cependant que le numéro de compte encodé par erreur par le plaignant n'appartenait pas au véritable destinataire du virement.

C'est en tenant compte de cette circonstance qu'il y a lieu d'examiner si les deux banques ont agi raisonnablement.

La première banque était dans l'impossibilité de vérifier la concordance entre le nom du bénéficiaire du virement et le nom du titulaire du compte, ce compte n'étant pas ouvert en ses livres. C'est donc à juste titre qu'elle a crédité la seconde banque. En tout état de cause, il n'y avait pas non plus lieu de procéder à une quelconque vérification particulière. En effet, le numéro indiqué dans l'ordre ne présentait formellement aucune anomalie. La première banque n'avait dès lors aucune raison de douter de l'exactitude de celui-ci.

Concernant la seconde banque, il y a lieu de tenir le même raisonnement. Formellement le numéro de compte indiqué ne présentait aucune anomalie et le check-digit était correct. Il n'y avait aucune raison pour la seconde banque de procéder à une vérification particulière.

Il n'est raisonnablement pas concevable d'exiger des banques qu'elles vérifient pour tous les ordres de virement la concordance entre les coordonnées du destinataire des fonds et celles du titulaire du compte telles qu'indiquées par les donneurs d'ordre dans leurs virements.

### ***Notification fiscale***

Certains clients reprochent à la banque d'avoir prélevé des sommes sur leur compte sans leur autorisation et sans qu'aucune explication ne leur ait été fournie.

- Une notification de l'administration fiscale oblige le banquier à exécuter. Toutefois le banquier se doit d'en avertir le titulaire du compte en lui envoyant copie de la contrainte et de la déclaration de la banque.

*Les banques  
sont tenues  
de satisfaire  
aux  
demandes  
des autorités*

● Le client ayant fait l'objet d'une saisie-arrêt par l'administration fiscale, la banque est tenue de verser à l'administration fiscale les montants qu'elle détient pour le compte du client.

### ***Administration provisoire des biens***

L'étendue des pouvoirs d'un administrateur provisoire est définie par l'ordonnance du Juge de Paix le désignant (art. 488bis C. civil). A défaut d'indication dans l'ordonnance, cet administrateur provisoire représente la personne protégée dans tous les actes juridiques. Cependant, il existe une série de limites à ses pouvoirs (art. 488 bis C. civil). La banque doit veiller à ne pas prêter son concours à l'exécution d'opérations qui ne seraient pas autorisées par l'ordonnance ou par la loi.

Elle est donc tenue de contrôler les ordres qui lui sont donnés par l'administrateur provisoire.

En pratique, elle doit vérifier si l'ordonnance de désignation de l'administrateur provisoire autorise ou non l'opération demandée. Si cette opération constitue un acte non autorisé par l'ordonnance du Juge de Paix ou la loi, une autorisation spéciale du Juge de Paix est nécessaire.

### ***Imputation de frais***

Certaines plaintes portent sur l'imputation de frais par la banque, par exemple en cas de clôture d'un compte. Lorsque les frais imputés sont conformes au tarif indiqué dans la liste des tarifs affichée dans l'agence bancaire, cette imputation ne peut être contestée.

### ***Réclamation d'un solde négatif non existant***

► Un client possédait un compte en banque au départ duquel il payait son loyer par ordre permanent. En 1974, il quitte le pays et ferme son compte, annulant l'ordre permanent. A son retour en Belgique en 1981, il reçoit un exploit d'huissier le sommant de payer le solde de son compte, clôturé des années auparavant. Il proteste de son bon droit. Finalement, la banque sera obligée de reconnaître qu'elle n'a pas respecté les directives du client. Elle prendra les frais en charge et clôturera le dossier. Mais, l'histoire ne s'arrête pas là. L'épouse du plaignant ouvre un compte dans la même banque et demande la délivrance d'une procuration à son mari sur ce compte. La banque refuse, le mari étant enregistré à la centrale des risques négative de la Banque Nationale de Belgique. Après toute une série de recherches, il apparaîtra que la banque avait oublié de régulariser la situation du compte autrefois détenu par le plaignant. La banque s'est excusée auprès du couple et a rectifié la situation.

### ***Retrait non autorisé sur un compte bancaire***

► Le plaignant est titulaire, avec un tiers, d'un compte à vue. Des opérations ne peuvent être effectuées sur ce compte qu'après signature d'un ordre par les deux titulaires. Un montant de 145.000 BEF en a toutefois été retiré sans la signature du plaignant.

*Les coûts imputés par la banque doivent être repris dans la liste des tarifs*

*Les erreurs sont à rectifier convenablement*

*Procurations :  
bien en  
comprendre  
le fonction-  
nement*

connu à l'agence bancaire et le guichetier était convaincu que son épouse serait d'accord sur ce retrait, ce qui n'a pas été le cas. La banque a reversé l'argent sur le compte de la plaignante, augmenté des intérêts courus. Le conjoint a été invité à rembourser le montant encaissé, ce qu'il a fait.

La banque a commis une erreur en remettant la somme en question au conjoint sans qu'il ait disposé d'une procuration ou d'une autorisation de la titulaire du compte. L'erreur a toutefois été rectifiée à première demande.

### ***Révocation d'une procuration***

► Un client demande à sa banque, par fax, d'annuler la procuration de son conjoint. Le jour même, son épouse retire malgré tout une somme assez importante de son compte. Le client se demande comment la chose est possible. Le Règlement général des opérations bancaires prévoit que la révocation d'une procuration ne prend effet qu'à partir du troisième jour ouvrable à dater de la réception de la demande écrite du client. Cependant, la banque s'efforce, dans la mesure du possible, d'annuler cette procuration dans un délai plus court, ce qui a en l'occurrence été le cas. Le fax contenant la demande de révocation de la procuration est arrivé vers 12h45. L'agence a effectué l'instruction vers 15h30, c'est-à-dire dans un délai raisonnable, d'autant que le client n'avait pas indiqué que sa demande était urgente.

► Une révocation d'une procuration doit être demandée par écrit, ainsi que le précise le Règlement général des opérations. Une procuration n'échet pas en raison du fait que son bénéficiaire ne l'utilise guère, voire pas. Elle n'échet pas davantage en cas de changement d'agence domicile du compte.

La banque n'est pas tenue de demander périodiquement au mandant s'il en souhaite le maintien. C'est au client que revient la responsabilité de cette procuration. Dès lors, pour toute modification qu'il souhaite apporter aux procurations accordées sur son compte, il lui faudra avertir lui-même la banque, par écrit.

► Une procuration sur différents comptes reste valable, après liquidation de l'un de ces comptes, pour les autres comptes.

► Après révocation de la procuration, le mandataire n'a plus droit de regard sur les opérations effectuées sur le compte.

### ***Demande de carte d'identité***

► Des clients qui détiennent depuis déjà longtemps un compte dans une banque sont étonnés de se voir demander par le guichetier leur carte d'identité afin d'en prendre photocopie. Ils voudraient savoir sur quelle base légale repose cette demande surprenante.

La Commission bancaire et financière avait déjà donné, dans une circulaire, en exécution de la loi du 11 janvier 1993 relative

*Les banques appliquent la loi anti-blanchiment*

à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux (MB du 9 février 1993), des instructions afin d'actualiser les dossiers d'ouverture de comptes.

Cette loi contraint les établissements de crédit à s'assurer de l'identité de leurs clients sur la base de documents tels que la carte d'identité. Les dossiers des clients doivent être actualisés dans un délai raisonnable.

La circulaire du 3 mai 1999 de la Commission bancaire et financière prévoit un net raccourcissement de la période de régularisation et précise que si un client refuse de se soumettre aux formalités prévues, l'institution de crédit doit renoncer à sa relation avec ce client.

Le Règlement général des opérations de la banque ainsi que la législation sur la protection de la vie privée contiennent une disposition comparable.

Les banques doivent régulièrement mettre à jour leurs données concernant les clients.

#### ***Facilité de caisse sur compte à vue***

Des clients estiment devoir pouvoir bénéficier automatiquement d'une facilité de caisse par exemple de 49.999 BEF. Rien n'est moins vrai. Pour accorder une telle facilité, la banque tient compte de la situation financière de son client. En fait, cette facilité correspond à l'octroi d'un crédit sous la forme d'un découvert à concurrence d'un certain montant sur le compte bancaire. La décision d'accorder ou de refuser une telle facilité relève de la politique commerciale de la banque. Cette dernière prendra une décision sur la base des éléments concrets qui lui seront présentés par le client. Elle avertira toujours le client de l'octroi, du refus ou de la modification de cette ligne de crédit.

#### ***Clôture d'un compte par la banque***

Le Règlement général des opérations précise les modalités de clôture des comptes. Les deux parties (banque et client) ont le droit de fermer un compte. Lorsque cette initiative émane de la banque, celle-ci doit bien entendu respecter les dispositions prévues dans son Règlement général (notification préalable écrite et préavis), sauf circonstances urgentes (fraude, etc.).

Il est inadmissible que la banque résilie purement et simplement un compte en invoquant un manque de rentabilité.

#### ***Recherches de mouvements***

Les recherches de mouvements sur des comptes de dix ans et plus ne sont plus possibles. Le délai de conservation des pièces par la banque se prescrit par dix ans.

En cas de recherches, des frais peuvent être imputés par la banque, qui seront fonction des efforts fournis.

*La facilité  
de caisse  
n'est pas  
automatique*

*Les travaux  
de recherches  
coûtent temps  
et argent*

► Un notaire chargé de la liquidation de la succession d'une personne décédée en novembre 1998 prend contact en janvier 1999 avec la banque et lui demande de liquider le solde du défunt par transfert sur son compte. Une copie de l'acte de notoriété et une procuration des ayants droit ont été envoyées à la banque.

Ce n'est qu'au début du mois d'octobre 1999 que la banque annonce un versement. Des frais de dossier ont été portés en compte. Toutefois, la banque n'apporte aucune explication concernant le retard d'exécution.

L'Ombudsman est d'avis que, vu l'exécution tardive de l'ordre de transfert du notaire, les ayants droit doivent être indemnisés. La banque s'est déclarée d'accord pour payer une indemnité égale au taux interbancaire et ne pas réclamer de frais de dossier.

### ***Banque par ordinateur***

Les plaintes relatives à des opérations bancaires par ordinateur – comme la double exécution d'un ordre de virement – se réduisent généralement à une mauvaise manipulation de l'utilisateur dans l'encodage des opérations. Ceci n'empêche pas que la banque doit fournir les explications nécessaires sur ce qui s'est passé et que, dans le cadre de la rectification des ordres passés deux fois, elle doit aussi apprendre au plaignant à utiliser correctement le programme.

### ***Clôture d'un compte***

► Le titulaire d'un compte auprès d'un établissement de crédit a le droit de clôturer ce compte sans fournir d'explications. Il n'est pas normal qu'il lui faille attendre plus de trois mois pour voir virer le solde positif de ce compte sur un autre compte ouvert auprès d'un autre établissement de crédit. La banque a argué qu'elle devait attendre l'état mensuel des dépenses de la carte de crédit accordée au client. L'Ombudsman admet la validité de l'argument.

Cependant, le transfert aurait pu être effectué après un mois, soit dès après réception du décompte et restitution par le client de sa carte de crédit.

### ***Accord tacite***

Une plainte introduite cinq ans après les faits laisse supposer que le plaignant a accepté implicitement l'opération au moment où elle a été effectuée.

► Il y a cinq ans, le mari de la plaignante a retiré 22.000 BEF du compte de celle-ci, sans son accord, durant la période de séparation de fait. La banque reconnaît que ce montant a été versé indûment, mais elle ajoute que comme la plaignante a attendu cinq ans avant d'introduire une plainte, on peut supposer qu'il y avait alors accord tacite de sa part. Celle-ci avait en

*La clôture  
d'un compte  
à vue peut  
demander  
du temps*

effet reçu à l'époque l'extrait de compte reprenant l'opération en question.

En outre, le Règlement général précise le délai dans lequel la plaignante aurait dû réagir. Au bout de cinq ans, il est beaucoup trop tard.

## Compte d'épargne

Dans 83 cas, les plaintes ont porté sur un problème lié au compte d'épargne.

► Un épargnant ouvre le 25 juillet 1997 un compte d'épargne sur lequel il verse une somme de 2.200.000 BEF. Le 28 août 1997, il reçoit une lettre de la banque l'informant qu'entre le 1er septembre et le 15 octobre 1997, il bénéficiera d'une prime de croissance de 1,75 % pour tout nouveau versement. Le client tient absolument à profiter de cette offre. Bien que le guichetier lui ait expliqué que cette offre ne valait que pour les versements de nouveaux fonds, le client entend bien bénéficier de la prime de croissance de 1,75 % sur les fonds déjà placés sur le compte d'épargne. A bout d'arguments, le guichetier conseille alors au client de retirer les fonds se trouvant sur le compte d'épargne, puis de les y reverser. En fin d'année, le client ne reçoit que 3.405 BEF.

Pour bénéficier de la prime de croissance, le client aurait dû ouvrir un nouveau compte d'épargne. Il aurait ainsi reçu une prime de croissance de 22.438 BEF. S'il n'avait pas touché aux fonds sur le livret, il aurait alors bénéficié d'une prime de fidélité de 18.520 BEF.

C'est parce qu'il craignait de perdre le client que le guichetier l'a conseillé de la sorte.

L'Ombudsman est d'avis que la banque doit au client la prime de fidélité. Le retrait et le reversement ont en effet eu lieu simultanément. Par ailleurs, les fonds n'ont pas quitté la banque. Il est clair qu'il s'agissait en l'occurrence d'opérations purement comptables, internes à la banque. Il n'est pas logique que de telles opérations lèsent le client, a fortiori si elles lui ont été inspirées par l'employé de banque lui-même. Ceci serait contraire aux principes de la bonne foi dans l'exécution d'un engagement. La banque a finalement crédité le compte d'épargne du montant de la prime de fidélité.

*De primes et  
d'autres ...*

Il convient également d'attirer l'attention de la clientèle sur le fait que des modifications peuvent intervenir dans les pourcentages des primes proposées.

L'offre à laquelle un client réagit peut ainsi subir des modifications (en l'espèce : réductions). Les taux de base, de la prime de croissance ainsi que de la prime de fidélité peuvent être sujets à modification, quand bien même une même somme resterait-elle placée pendant une période de six mois. Il en est explicitement fait mention dans la liste des tarifs que les banques affichent dans leurs agences.

► Un client se demande si, en cas de modification du taux sur le compte d'épargne, la banque n'aurait pas dû avertir l'épargnant à l'avance – c.-à-d. avant l'entrée en vigueur de cette modification.

Conformément à la loi sur les pratiques du commerce et à l'arrêté royal du 1er mars 1998, entré en vigueur le 1er août 1998, les modifications de taux sont communiquées par écrit aux clients dans les plus brefs délais et elles sont affichées et mises à disposition dans toutes les agences. Il est toujours possible d'obtenir des informations par téléphone sur les taux pratiqués. Une notification écrite deux semaines après la modification peut être considérée comme un délai raisonnable. En l'occurrence, l'information avait aussi été annoncée dans les médias dès l'entrée en vigueur de cette modification.

La bonification d'intérêt sur les comptes d'épargne comporte généralement trois éléments : le taux de base, la prime de fidélité et la prime de croissance.

Le client épargnant pense parfois que la bonification d'intérêt finale s'obtient en additionnant les trois éléments. Rien n'est moins vrai. Les trois éléments sont ou peuvent être calculés sur différents montants, et différentes durées peuvent être prises en compte. L'Ombudsman continue d'insister sur la nécessité de mentionner explicitement cette donnée dans les dépliants et brochures qui font la publicité du produit. Il s'agit là d'une obligation.

► Des grands-parents ouvrent un compte d'épargne au nom de chacun de leurs petits-enfants, sans stipulation pour autrui. Que se passe-t-il si les parents clôturent les comptes ? La signature des grands-parents est-elle nécessaire pour retirer les fonds placés sur ceux-ci ?

Les titulaires des comptes d'épargne sont les petits-enfants. Comme ils sont mineurs, ce sont les parents qui sont chargés de la gestion des avoirs (art. 376 C.C.).

Comme en outre ces petits-enfants titulaires des comptes ont moins de seize ans et ne sont pas émancipés, l'on admet, en vertu des art. 376 et suivants du C.C., que leurs parents sont leurs représentants légaux. Les parents représentent leurs enfants dans les

*Le calcul de la bonification d'intérêts n'est pas une addition*

*Relation parents-enfants*

actes que ceux-ci voudraient poser. Ceci vaut aussi pour les actes de disposition d'un compte d'épargne.

Les parents peuvent, en leur qualité de représentants légaux, clôturer valablement les comptes d'épargne et retirer l'argent qu'ils contiennent.

Les enfants demeurent toutefois propriétaires de ces fonds. Ils ont tout intérêt à noter soigneusement la position créditrice de leur compte de manière à pouvoir démontrer, en cas de contestation ultérieure éventuelle, qu'ils étaient les propriétaires exclusifs de l'argent.

▸ Une grand-mère souhaite clôturer le compte d'épargne ouvert au nom de sa petite-fille pour des raisons qui lui sont propres. La banque refuse. Le montant épargné appartient au titulaire mineur du compte (la petite-fille).

Seuls les représentants légaux, à savoir les parents, peuvent clôturer le livret d'épargne (art. 376 C.C.).

▸ Les demandes d'informations sur un livret d'épargne ou de dépôt retrouvé donnent souvent lieu à des désillusions pour le titulaire ou l'ayant droit. Au terme des recherches effectuées par la banque, un solde positif qui était toujours inscrit comme tel dans le livret s'avère au bout du compte ne plus exister. En effet, seuls les états comptables de la banque ont force probante et, souvent, ceux-ci indiquent explicitement que le livret, en dépit du solde positif y inscrit, a été clôturé depuis longtemps déjà. La banque en fournit bien entendu la preuve à l'Ombudsman.

▸ Selon certains plaignants, les transferts d'avoirs en compte d'un établissement de crédit à un autre prennent trop de temps. Les banques concernées expliquent ce retard par des problèmes informatiques, le passage à l'euro, l'attitude d'un employé de banque local, etc. Dans tous les cas, la banque doit exécuter l'ordre tel qu'il lui a été transmis, sans discussion et dans les plus courts délais. Le client – et lui seul – décide du transfert vers une autre banque.

▸ Le plaignant réclame les primes payées pour une assurance-dépôt «doublement des avoirs» : il n'a jamais explicitement contracté cette assurance et les primes pour celle-ci lui ont été imputées à tort. Il réclame les primes payées durant une période de douze ans.

Chaque année, la banque a informé le plaignant, par extrait de compte, du prélèvement d'un montant annuel destiné à couvrir la prime d'assurance. Celui-ci n'a jamais contesté ces extraits de compte. En outre, il a été assuré en permanence contre le risque de décès. Les clients qui ne souhaitent pas une telle assurance le font savoir à la banque dès réception de l'extrait de compte. La banque procède alors immédiatement à la contrepassation de la prime payée, pour autant que la demande dans

*Seuls  
les états  
comptables  
de la banque  
ont force  
probante*

*Des assurances  
liées à des  
comptes sont  
parfois refusées*

ce sens soit présentée dans un délai raisonnable. La loi sur les pratiques du commerce est explicite à cet égard.

### ***Conversion d'un livret d'épargne en un compte d'épargne***

Des clients se demandent si le calcul des intérêts dans le cadre de cette conversion vaut pour toutes les composantes du compte. A l'occasion de la conversion d'un livret en un compte, tous les éléments déjà acquis concernant le livret d'épargne sont conservés.

► Un livret d'épargne introuvable, perdu ou disparu refait parfois inopinément surface. Le client, enchanté, réclame alors le capital et les intérêts pour les années qui se sont écoulées. Quelle n'est alors sa déception lorsqu'il apprend que la banque ne verse des intérêts que pour les cinq dernières années. Le Code civil prévoit en effet une prescription libératoire de cinq ans (art. 2277, 4ème alinéa C.C.).

## **Epargne-pension**

► Conformément à la réglementation en vigueur, le souscripteur devra, à l'âge de 60 ans, payer anticipativement une taxe définitive et libératoire sur son plan épargne-pension. Le paiement de cette taxe aura lieu par le biais de la vente d'un certain nombre de parts correspondant à la taxe due. Certains clients souhaitent s'acquitter eux-mêmes, et en espèces, de la taxe plutôt que de vendre des parts anticipativement. Or, la législation en vigueur impose de vendre les parts anticipativement pour payer cette taxe qui doit, au demeurant, être acquittée par la banque.

► Chaque année, des plaignants virent le montant maximum autorisé de leur compte vers leur compte d'épargne-pension, dont le numéro est connu depuis longtemps à la banque. Après la nouvelle année, la banque les avertit que les montants ont été versés sur un mauvais numéro de compte et les leur restitue en recréditant leur compte de départ. Suite à une réorganisation de ses fichiers, il ne lui était en effet plus possible de procéder à un quelconque virement sur un numéro de compte d'épargne-pension précédemment ouvert.

Concernant l'aspect fiscal, la banque ne peut rectifier l'épargne-pension avec effet rétroactif. Les plaignants subissent donc une perte. La banque les indemniserait de l'avantage fiscal perdu de son fait.

*La taxe sur l'épargne-pension n'est payable que via la vente anticipée de parts*

### ***Fusion de deux fonds d'épargne-pension***

► Lors de la fusion de deux établissements de crédit, les produits sous-jacents – à terme – doivent également être fusionnés. Le prospectus d'émission de cette opération avait été approuvé par la Commission bancaire et financière. Dans le passé, il n'était prévu aucune commission d'entrée pour l'un de ces fonds, bien que le règlement de gestion autorisât ce dernier à imputer 3 %. Aujourd'hui, après la fusion, une commission d'entrée, toutefois inférieure aux 3 % précités, est facturée. Les clients contestent ces frais. Cependant, du chef de son règlement de gestion, la banque est bel et bien en droit d'appliquer une commission d'entrée.

## **Cartes de débit et de crédit**

La grande majorité des plaintes liées aux cartes bancaires visent le dommage subi par le client à la suite du vol ou de la perte de sa carte. Lorsque la carte bancaire dérobée a été abandonnée dans un véhicule ou dans un espace accessible au public, son titulaire est taxé de négligence grave. Le titulaire de la carte supporte alors la pleine responsabilité des dommages subis jusqu'au moment où opposition a été faite. Le règlement accepté par le client lors de la signature du contrat est sans équivoque.

Les retraits aux terminaux ou les paiements dans des magasins ne sont possibles qu'en utilisant la carte et en connaissant le code secret y attaché. Ce code ne doit en aucun cas figurer sur la carte. La banque n'est responsable des retraits ou paiements qu'à partir du moment où le titulaire a fait opposition à sa carte auprès d'elle ou de Cardstop.

► Une cliente s'est fait voler son sac. Elle a immédiatement fait opposition à sa carte. Cardstop a été avertie à 10h45 du vol de la carte. A 12h04 et 12h17, des montants ont encore été retirés sur un terminal. La banque à tout d'abord refusé d'intervenir, arguant que le règlement ad hoc stipule que le client dont la carte a été dérobée doit d'abord contacter directement sa banque et non Cardstop. La banque a cependant rapidement compris que ce motif de refus d'indemniser ne tenait pas la route. Le numéro de Cardstop est affiché auprès de tous les terminaux. La plaignante a finalement été indemnisée de la perte subie.

► La plaignante est titulaire d'un compte bancaire et d'une carte de débit. Sa carte lui a été dérobée et une somme de 48.178 BEF a été retirée de son compte, lequel s'est alors retrouvé débiteur – ce que la banque n'aurait dû permettre – de 35.438 BEF. Un tiers était entré en possession de la carte bancaire et du code. Le titulaire, ayant été imprudent, supporte la

*Les titulaires  
de cartes sont  
responsables ...*

*Le mot  
d'ordre :  
avertir  
la banque  
et Cardstop  
à temps*

*Le client doit  
garder son  
code secret !  
C'est un must  
absolu*

pleine responsabilité de ce retrait. Jusqu'au moment de l'opposition, la plaignante est donc responsable de la perte. En l'occurrence, le nœud du problème réside toutefois dans le fait que le compte ne pouvait descendre en négatif. Ainsi en avait-il été convenu lors de l'ouverture du compte. La banque assume donc la responsabilité de la situation débitrice anormale.

### ***Refus d'accorder une carte de crédit***

► Un client ne parvient pas à obtenir une carte de crédit auprès de sa banque. Cependant, il dispose d'un revenu fixe et ne supporte pratiquement aucune charge. Après avoir réexaminé la question, la banque confirme sa position. Depuis 1990, le client accuse en effet un retard dans le remboursement d'un crédit courant auprès de la banque. Il est du devoir d'un banquier de protéger son client contre le surendettement.

### ***Contestation de retraits auprès d'un distributeur automatique de billets***

► Des clients contestent des retraits effectués par carte auprès d'un distributeur de billets à une date et un endroit donnés. Leur carte bancaire n'a été ni égarée, ni volée, ils ne s'en sont pas séparés, ils étaient au travail au moment des retraits.

La bande journal, qui reprend toutes les opérations effectuées par carte, prouve sans conteste qu'un certain montant a bien été retiré à l'aide d'une carte donnée, remise à une personne bien précise, au terminal T, à l'heure H. Cette bande permet également de vérifier si le code a été introduit correctement et sans hésitation.

Il n'est toutefois pas possible de déterminer qui a utilisé la carte. C'est là un aspect qui relève de la responsabilité de son titulaire. Le règlement relatif aux cartes, dont ce dernier a d'ailleurs accepté les dispositions, souligne clairement qu'il est de son devoir de veiller à la sécurité de la carte proprement dite et au secret du code.

Si trois erreurs successives sont commises lors de l'introduction du code, la carte est avalée et elle ne peut être réactivée qu'après intervention manuelle de la banque.

► L'octroi d'une carte de crédit va de pair avec l'ouverture d'une ligne de crédit, ce qui permet au titulaire d'utiliser plus facilement sa carte en cas de situation financière difficile mais passagère.

Lors d'un sinistre, suite à une utilisation frauduleuse de la carte de crédit, la ligne de crédit octroyée est largement dépassée. Il n'est fait opposition à la carte que lorsque plus de 380.000 BEF ont été indûment prélevés. La ligne de crédit était de 150.000 BEF.

La banque refuse d'intervenir, estimant que le dépassement de la limite autorisée incombe entièrement à la société émettrice de la carte de crédit. L'Ombudsman ne peut marquer son accord avec ce raisonnement. Le plaignant a souscrit à une carte de

crédit par le seul intermédiaire de la banque. La banque est donc intervenue à titre de vendeur au sens de la loi sur les pratiques du commerce. Elle est par conséquent tenue de répondre du produit qu'elle a vendu au plaignant. C'est à elle qu'il appartient de décider s'il y a intervention ou non.

En fin de compte, la banque a accepté de rembourser au plaignant la somme de 230.000 BEF correspondant aux transactions effectuées au-delà de la limite de crédit accordée. 150.000 BEF restent donc à charge de celui-ci, compte tenu de sa négligence, puisqu'il n'a pas signalé assez rapidement le vol de sa carte.

En cas de vol d'une carte abandonnée dans un véhicule, même dans un coffre fermé, son titulaire est taxé de négligence grave. L'abandon, sans surveillance, d'objets de valeur dans un véhicule ou dans un lieu public est d'ailleurs toujours qualifié de négligence grave, ce qui exclut toute intervention financière en cas d'utilisation frauduleuse.

### ***Vol d'une carte***

► Un client d'une banque constate que sa carte de débit a disparu. Il venait de l'utiliser il y a juste un quart d'heure. Il se rend dans son agence où il explique les faits au directeur. Celui-ci téléphone immédiatement au siège central de la banque pour l'en avvertir. La personne jointe au siège confirme que tout a été fait pour bloquer la carte et qu'il ne faut pas entreprendre d'autres démarches. A posteriori, il apparaîtra qu'environ un quart d'heure après l'appel, trois retraits ont été effectués. Une enquête montrera que la carte n'a effectivement été bloquée qu'une heure plus tard par le siège central. La banque reste sur ses positions : elle refuse d'indemniser le client. Jugeant que l'ordre de blocage par le siège central de la banque n'a pas été scrupuleusement respecté, l'Ombudsman estime que ce n'est pas au client de pâtir de cette négligence. Les explications de ce dernier et du directeur de l'agence montrent en effet clairement que tout avait été mis en oeuvre pour bloquer la carte à temps. Finalement, la banque se rangera à l'avis de l'Ombudsman et indemniser le client.

### ***Chargement d'une carte Proton pour un tiers par le débit du compte d'une autre personne***

► Pareille opération nécessite l'insertion de la carte de débit d'un titulaire de compte dans l'appareil et l'introduction du numéro de code secret correspondant à cette carte, qui est ensuite restituée. La carte du tiers qu'on souhaite charger est alors introduite et le montant, indiqué. A défaut d'insertion d'une carte Proton, le processus s'arrête automatiquement après quelques instants. A supposer que le client suivant utilise immédiatement l'appareil, il peut charger sa propre carte Proton par le débit du compte du client qui le précédait en se bornant à poursuivre le processus lancé par le premier client.

Il est logique qu'il y ait quelques instants de battement entre la restitution de la carte de débit et l'arrêt du processus en cas de non-poursuite de l'opération. Le client doit en effet disposer du temps nécessaire pour introduire la carte qu'il veut charger pour un tiers. L'Ombudsman remarque que ni les instructions émises par la banque et relatives au chargement des cartes Proton, ni l'appareil lui-même ne signalent qu'en cas de non-poursuite d'une opération de chargement pour un tiers, le processus ne s'arrête que quelques instants plus tard. Le client n'est donc pas prévenu que le client suivant, s'il agit rapidement, peut poursuivre l'opération à son détriment.

L'Ombudsman suggère aux banques de prévenir les titulaires de cartes émises par elles du risque, et de prendre les dispositions nécessaires pour faire en sorte de mettre un terme à cette situation.

► Une carte de crédit a été délivrée à un étudiant de dix-huit ans. La limite maximale du crédit de 30.000 BEF est épuisée. Les remboursements tardent. Les parents se demandent comment la banque a pu accorder à un étudiant une carte de crédit, lui permettant ainsi de descendre dans le rouge. L'Ombudsman examine le formulaire d'octroi signé par l'étudiant. A la rubrique «revenus», celui-ci a indiqué environ 10.000 BEF. Par ailleurs, il n'avait aucune charge à supporter. Dans ces circonstances, on ne peut reprocher à la banque d'avoir accordé une carte de crédit.

► S'étant fait dérober sa carte, un plaignant a essayé pendant plus d'une heure, depuis un magasin tout proche, de joindre Cardstop afin de faire bloquer sa carte. Le répondeur automatique de Cardstop signalait en permanence que toutes les lignes étaient occupées.

Pendant ce laps de temps, 21.000 BEF ont été retirés de son compte par un tiers. La banque a indemnisé le client. Celui-ci a pu prouver qu'il avait essayé de joindre en vain Cardstop.

# Chèques

45 plaintes portaient sur l'utilisation de chèques en tant qu'instruments de paiement.

## **Chèque sans provision**

▸ Un chèque a été émis sans provision. Qui doit en supporter les conséquences : la banque ou le client ?

Le client, puisqu'il a accepté le paiement par chèque et qu'il lui appartient de supporter les conséquences financières inhérentes au fait que le chèque a été émis sans provision. En acceptant un chèque en paiement sans connaître la solvabilité de son émetteur, le client a pris un risque certain dont il doit assumer les conséquences.

Le chèque a été inscrit au crédit du compte du plaignant, puis débité sans que ce dernier n'ait marqué son accord. En réalité la banque a fait l'avance des fonds au moment de la présentation du chèque, sous réserve du paiement ultérieur de celui-ci par la banque X, et ce, en vertu d'une pratique bancaire appelée «crédit sauf bonne fin». Cette pratique consiste, pour un banquier chargé de l'encaissement d'un chèque, à porter au compte de son client le montant du chèque avant de l'avoir effectivement encaissé. Si le chèque n'est pas payé, la banque procède à la contre-passation.

## **Chèque en blanc**

▸ Le plaignant a signé un chèque en blanc en laissant à un tiers le soin de le remplir à sa place. Selon ses dires, ce chèque représentait un acompte de 5.000 BEF, alors qu'en fait le tiers en question y a indiqué une somme de 125.000 BEF. Le plaignant affirme que la banque est en tort.

La banque n'a commis aucune erreur en payant le chèque à la personne qui le lui présentait.

La signature du plaignant figurait en effet sur ce document. Il s'agissait d'un chèque au porteur. La banque n'était donc pas tenue de vérifier l'identité du présentateur, et le solde du compte du plaignant était suffisant pour honorer le chèque.

## **Chèques volés**

Les chèques sont des instruments financiers qui ont fait leur temps. A l'avenir, ils perdront sans doute de l'importance et devront faire place aux paiements électroniques. Leur usage diminue d'ailleurs d'année en année. Ces instruments sont en tout cas source de problèmes pour leurs propriétaires en cas de vol.

▸ Le sac à main d'une cliente a été volé. Ce sac, qui se trouvait dans sa voiture, contenait un chéquier. La cliente a fait opposition, mais les chèques ont néanmoins été honorés. La banque refuse d'indemniser la cliente, considérant que celle-ci a fait preuve de négligence grave en laissant son sac à main sans surveillance

*Chèque :  
la prudence  
est de mise.  
Sachez à qui  
vous le  
remettez !*

*Ne laissez  
jamais des  
chèques  
dans un  
véhicule non  
surveillé !*

dans sa voiture. En outre, la banque était tenue d'honorer les chèques malgré l'opposition faite par la plaignante, puisqu'il s'agissait de chèques garantis.

Le système eurocheque oblige en effet la banque à honorer tout chèque sur présentation d'une carte de garantie présentant toutes les apparences de validité. En adhérant au système, les titulaires d'eurocheques s'engagent à ne pas révoquer ni frapper d'opposition des chèques tirés sur leur compte et émis dans le cadre du système eurocheque.

De surcroît, la plaignante a fait preuve d'une négligence d'autant plus grave qu'elle transportait dans son sac plusieurs formules de chèque. Cette négligence est en liaison directe avec l'importance du dommage subi.

L'article 35bis de la loi sur le chèque stipule que le propriétaire de chèques est responsable des ordres émis sur les formules de chèque. Il supporte notamment toutes les conséquences résultant de la perte, du vol ou de l'emploi abusif de ces formules, à moins qu'il n'établisse que le tiré (la banque) a commis une faute grave ou a usé de fraude.

La banque a repris cette formulation dans ses conditions générales et la plaignante y a souscrit lors du retrait de la carte eurocheque.

### ***Frais en cas de remise d'un chèque non couvert tiré sur une banque belge***

► Un client demande l'encaissement d'un chèque qu'il a reçu d'un tiers. Il apparaît que le compte du tireur n'est pas suffisamment provisionné. Le chèque demeure impayé; en outre, le client doit encore déboursier les frais de présentation de ce chèque. L'Ombudsman estime que le présentateur du chèque est doublement sanctionné : il ne reçoit pas le montant qui lui est dû et, de plus, il doit payer des frais de présentation.

La banque a revu sa position initiale. Le tarif facturé au bénéficiaire d'un chèque doit, si la provision est insuffisante sur le compte du tireur, être mis à charge de ce dernier et non de son bénéficiaire.

## Opérations au guichet

Comme les années précédentes, les plaintes relatives aux opérations au guichet concernent essentiellement l'encaissement de chèques circulaires ou d'assignations postales par une personne indélicate, ainsi que le versement d'espèces avec remise d'une pièce de caisse qui ne correspond pas, d'après le client, à la somme déposée.

### *Chèque circulaire volé*

Le chèque circulaire du plaignant a été présenté aux guichets de la banque et payé à un tiers, lequel avait présenté une carte d'identité falsifiée. Un chèque circulaire est payable dans n'importe quelle agence bancaire. Il arrive souvent que le présentateur du chèque ne soit pas client de la banque. Le guichetier doit alors se contenter de vérifier la concordance entre les données figurant sur le chèque circulaire et celles de la carte d'identité présentée. Pour prouver que le contrôle a été effectué, le guichetier prendra ensuite note du numéro de la carte d'identité, de la date et du lieu d'émission de ce chèque. Il vérifiera si la signature correspond à celle de l'acquit.

Les banques reçoivent la liste des numéros de cartes d'identité vierges volées. Il serait opportun qu'elles reprennent cette liste dans leurs fichiers et effectuent un contrôle sur cette base à chaque présentation d'un chèque circulaire.

Rien ne peut être reproché à la banque si elle a effectué ce contrôle et qu'il s'avère, a posteriori, que le présentateur du chèque était malhonnête. La banque ne peut pas deviner que la carte d'identité était volée ou falsifiée et qu'elle avait affaire à un fraudeur.

Le bénéficiaire a le droit de réclamer le paiement à l'émetteur du chèque circulaire, car il n'a pas reçu les sommes qui lui étaient dues. L'envoi d'un chèque circulaire ne peut en effet tenir lieu de paiement. La jurisprudence et la doctrine s'accordent sur le fait que la dette ne s'éteint qu'avec le paiement du chèque circulaire.

Lors de la présentation d'un chèque circulaire, le guichetier procède aux contrôles nécessaires et vérifie la carte d'identité. Si la date d'émission de celle-ci est la même que la date de présentation du chèque à l'agence et si, de surcroît, le présentateur n'est pas connu à l'agence, le guichetier doit faire preuve de toute la prudence qui s'impose. La banque a indemnisé le client, d'autant que son employé avait pris note non du numéro de la carte d'identité présentée, mais du numéro national de la carte pour les étrangers.

Grâce à une action intensive des émetteurs de chèques circulaires et des banques, le nombre de sinistres de ce type a diminué. Les actions coordonnées visant au versement direct sur

*Attention  
avec les  
chèques  
circulaires  
(assignations  
postales) !*

compte des avoirs ont été suivies par bon nombre de bénéficiaires de cet instrument de paiement.

### ***Versement en espèces au guichet***

Les versements en espèces au guichet donnent parfois lieu à des litiges entre la banque et le client. Le client prétend qu'il a versé 100.000 BEF alors que sur le reçu, il est question de 80.000 BEF. Qui a raison ?

Dans un tel cas, le reçu de la banque constitue la seule preuve écrite. Un contrôle à l'agence n'a mis en évidence aucun écart de caisse.

Afin d'éviter de telles contestations, il y a lieu que le client vérifie le reçu sur place, aussitôt qu'il le reçoit, de manière à être sûr que tout est correct.

### ***Assignment postale au nom des deux conjoints***

Des assignments postales visant le remboursement d'impôts sont établies au nom des deux conjoints. Depuis la déclaration à l'impôt des personnes physiques, plusieurs années peuvent s'être écoulées et la situation familiale peut avoir changé (par exemple un jugement définitif a été prononcé dans un cas de divorce, et un acte de liquidation-partage a été signé par les ex-conjoints).

Que se passe-t-il si l'un des ex-conjoints a encaissé l'intégralité du montant à l'insu de l'autre ?

La théorie du mandat domestique peut expliquer le paiement d'une assignment postale à l'une de ces personnes, sans la procuration de l'autre, pour autant que le «ménage» existe encore. Mais qu'advient-il en cas de séparation définitive ? La banque n'en est pas automatiquement informée. Elle peut prendre acte de ce divorce dès que les pièces probantes nécessaires lui sont soumises. Dans le cas dont il est ici question, elle a agi de bonne foi en payant la totalité de la somme à l'un des conjoints, étant convaincue que la communauté conjugale existait encore. Toutefois, l'autre personne réclame son dû. La banque a débité le compte crédité du montant de l'assignment postale et a reversé ce montant sur un compte bloqué au nom des deux ex-conjoints. Elle attend l'accord écrit de ces deux personnes pour partager le montant.

Il n'appartient pas à la banque d'apprécier d'une quelconque manière les documents et actes du divorce, pas plus que de procéder de son propre chef au partage des fonds.

### ***Opération par banque en self-service***

Le document remis en cas d'enregistrement d'un virement par banque en self-service peut-il tenir lieu de preuve d'exécution ?

Par analogie avec les souches dites «B» (copie client) des ordres de virement, ce document ne peut être considéré que comme une preuve de remise. Ce n'est qu'après l'enregistrement du virement par banque en self-service que l'ordre se re-

*La situation familiale peut avoir changé sans que la banque le sache !*

trouve dans le système d'homologation, où la provision peut effectivement être contrôlée.

Seul l'extrait de compte tient lieu de preuve d'exécution pour le client, ainsi que le précisent d'ailleurs les conditions bancaires générales.

### ***Allocations familiales versées sur un compte clôturé***

▸ Le plaignant était titulaire d'un compte auprès de la banque. La caisse d'assurance sociale a versé, pendant des années, les allocations familiales sur ce compte. Il a clôturé son compte en février 1994. De mars 1994 à octobre 1997, il n'a plus touché d'allocations familiales. D'octobre 1997 à juin 1998, ses allocations ont été versées par la caisse sur cet ancien compte clôturé. Or, le numéro de l'ancien compte avait été attribué à une autre personne qui a donc encaissé indûment les allocations familiales.

▸ Un protocole interbancaire stipule qu'en cas de virement erroné vers une autre banque d'un montant inférieur à 100.000 BEF, la banque payante doit en supporter les conséquences. La première banque estime quant à elle n'avoir commis aucune faute en exécutant à la lettre l'ordre de virement qui lui a été donné par son client. Les ordres de virement sont effectués par voie électronique.

Le numéro de compte transmis à la première banque n'appartient plus au client. En revanche ce numéro de compte est plausible en ce sens qu'il existe. Il n'est donc pas rejeté par le système informatique.

Le client n'étant pas client auprès de la première banque, il lui est impossible de procéder à une quelconque vérification le concernant. Le virement est donc en apparence parfaitement correct. Le système informatique le traite donc comme n'importe quel autre virement : il est effectué et l'argent est transféré. Le numéro du compte bénéficiaire renseigné sur l'ordre de virement étant plausible, le système informatique de la seconde banque accepte l'ordre et l'exécute. Aucune des deux banques ne peut être considérée comme responsable. Le client a omis de signaler en temps utile à la caisse d'assurance sociale que son compte avait été clôturé et qu'il en avait ouvert un nouveau.

## Virements

### *Communication sur une formule de virement*

Il est utile de savoir que le message repris en-dessous de la formule de virement dans la rubrique «communication» ne concerne que le donneur d'ordre et le destinataire. Ces communications ne sont pas lues par la banque.

### *Numéro de compte erroné*

Le titulaire du compte a commis des erreurs en encodant des numéros de compte, ce qui donne lieu à litige. La banque exécute un ordre de virement sur la base des données indiquées sur la formule de virement. Lorsque le numéro de compte du bénéficiaire n'est pas exact et que le contrôle à la banque ne met pas en évidence cette erreur (check-digit correct), il n'est pas facile de récupérer les fonds, et cela suppose de surcroît que la personne créditée soit de bonne foi.

### *Virements au départ d'un compte d'épargne*

Des virements en faveur de l'administration de la TVA au départ d'un compte d'épargne ont été refusés par la banque. Le client ne comprend pas pour quelle raison. Lorsqu'il s'agit d'un compte d'épargne avec exonération de précompte mobilier à concurrence de 56.000 BEF, une série de dispositions de la législation fiscale en la matière s'appliquent : ainsi, l'ordre du plaignant ne pouvait être exécuté qu'au départ d'un compte à vue.

*Un compte d'épargne n'est pas un compte à vue !*

### *Falsification d'un virement*

La banque a reçu de l'un de ses clients séjournant à l'étranger l'ordre écrit de procéder au virement d'un montant donné. Elle a exécuté cet ordre. A son retour, le client constate que la somme a été versée sur un autre compte.

L'ordre a été vérifié : la signature ressemblait à celle du client et rien ne permettait de soupçonner une quelconque falsification.

Qui est responsable ?

Le Règlement général des opérations de la banque dit en substance que la banque n'est pas responsable de l'exécution d'ordres de virement faux ou falsifiés, elle n'est responsable qu'en cas de fautes graves.

Dans cette affaire, la banque n'a pas commis de faute grave. Quant à la forme, il convient de constater que l'ordre de virement est normal (pas de ratures). La signature était manifestement celle du titulaire du compte, telle que donnée en son temps comme signature type par le client. La banque n'est pas experte en graphologie. Il a été conseillé au client d'intenter une action contre la personne indûment créditée.

*Toujours  
confirmer la  
suppression  
d'ordres  
par écrit*

### ***Domiciliations et ordres permanents***

Le client demande au guichet de la banque ou par téléphone la suppression d'une domiciliation ou d'un ordre permanent. Négligeant cette demande, la banque continue à exécuter les paiements. Il en résulte une discussion sans fin sur la question de savoir qui a raison.

L'Ombudsman conseille au client de toujours confirmer de tels ordres par écrit à la banque, de façon à éliminer tout doute quant à ses intentions.

## **Paiements internationaux**

Par rapport à l'année 1998, le nombre de plaintes relatives à des opérations internationales a doublé.

### ***Frais de manipulation élevés***

Les paiements internationaux donnent lieu à des frais de manipulation élevés. Plus le montant de la transaction est faible, plus les coûts sont importants. Les coûts sont généralement fixés de manière forfaitaire.

Chaque mois, une dame reçoit, sous forme de chèque, une petite pension d'un fonds de pension sis au Canada. Jusqu'à présent, elle s'adressait à son banquier, mais celui-ci refuse désormais de continuer à s'occuper de l'encaissement des chèques, invoquant les frais élevés y attachés.

Ces chèques mensuels ont une contre-valeur de 1.000 BEF. Après déduction des frais, la cliente ne reçoit que quelque 200 BEF.

Un virement sur compte serait moins coûteux. La dame en a été informée.

### ***Tous les coûts à charge du donneur d'ordre***

Le principe selon lequel «tous les coûts sont à charge du donneur d'ordre» dans le cadre des transferts internationaux laisse supposer que le bénéficiaire du transfert reçoit le montant net qui est viré. Dans certains cas, il n'en va toutefois pas ainsi. Par exemple, le bénéficiaire – citoyen belge – d'un transfert, qui est également le donneur d'ordre et qui détient un compte auprès d'une banque espagnole, a dû, en dépit de ce principe, verser 0,3 % de frais au banquier espagnol. Un règlement espagnol prévoit en effet que les non-résidents sont soumis à ces frais.

### ***Transfert en dehors de l'Union européenne***

Les transferts de fonds vers certains pays situés en dehors de l'Union européenne (Etats membres de l'UEI, pays africains) ne passent pas comme une lettre à la poste. C'est ce qui ressort

*Les coûts des  
paiements  
internationaux  
sont  
généralement  
fixés de  
manière  
forfaitaire*

d'une série de plaintes dans le cadre desquelles les montants transférés, en dépit de sommations répétées du banquier belge et de son correspondant à l'étranger, ne sont arrivés à destination qu'avec des mois de retard, voire n'ont jamais atteint leur destination finale. Dans le meilleur des cas, l'argent a, après des mois d'errances, été recrédité sur le compte du donneur d'ordre auprès de la banque belge.

### ***Paiement au moyen d'un chèque***

Les eurocheques peuvent être utilisés comme instruments de paiement partout dans le monde. Lorsqu'un chèque est émis en dehors de la Belgique, il faut prévoir des coûts très élevés. Il y a d'abord les coûts imputés par la banque belge, tels que mentionnés dans la liste des tarifs, auxquels s'ajoutent ceux de la banque étrangère où le chèque est présenté. Si un eurocheque a une contre-valeur de plus de 7.000 BEF et n'est donc pas couvert par la garantie du système eurocheque, ces coûts seront encore plus élevés.

### ***Chèques libellés en dollars américains (USD) et tirés sur une banque américaine***

L'Ombudsman constate que lorsqu'un client remet des chèques en USD à son banquier belge, ces chèques doivent être envoyés pour encaissement à une banque américaine. Cet encaissement prend beaucoup de temps et il arrive même parfois que les chèques disparaissent purement et simplement en cours de route. Après examen de ces plaintes, il s'avère cependant que le banquier belge a bel et bien envoyé les chèques pour encaissement par lettre recommandée. Le client et l'Ombudsman devront alors fournir beaucoup d'efforts avant que la banque américaine, sur intervention du banquier belge, procède finalement au paiement.

### ***Chèques tirés sur une banque étrangère***

Lorsque des chèques sont tirés sur une banque étrangère, il se peut que la banque belge ne souhaite pas en créditer immédiatement la contre-valeur sur le compte du client. Elle n'y est d'ailleurs pas tenue. L'inscription directe au crédit du compte comporte des risques (insolvabilité du tireur du chèque si son compte n'est pas suffisamment provisionné). La banque préfère dès lors attendre la passation au crédit par la banque étrangère.

Un virement en faveur d'une banque portugaise n'est comptabilisé que deux mois plus tard sur le compte du bénéficiaire. L'enquête montrera que la banque belge a utilisé un mauvais code pour l'ordre S.W.I.F.T. La banque a indemnisé le client pour cette erreur.

Il faut aussi parfois attendre longtemps avant de voir l'argent apparaître sur le compte du bénéficiaire. Ce délai varie d'un pays à l'autre et est fonction de la banque sur laquelle le chèque a été tiré ainsi que du correspondant de la banque belge à l'étranger.

*L'inscription directe au crédit d'un chèque par la banque comporte des risques*

Les transferts de fonds internationaux au départ d'une banque belge passent par tout un réseau de banquiers étrangers. Les correspondants des banquiers belges doivent veiller à ce que les ordres des clients belges soient exécutés convenablement. Dans quelle mesure le banquier belge est-il responsable ? Suffit-il que la banque belge transmette l'ordre ?

L'Ombudsman est d'avis que le banquier belge à qui l'ordre a été donné doit veiller à son bon déroulement sauf cas de force majeure. Car c'est finalement la banque qui a constitué son propre réseau de correspondants, et il est donc normal qu'elle veille à la qualité de celui-ci.

Même au sein de l'Union européenne, il peut arriver qu'une somme mette trois mois avant d'être versée sur le compte du bénéficiaire.

#### ***Directive UE***

La directive du Parlement européen relative aux opérations de paiement transfrontalières a été transposée dans la législation belge; ces dispositions ont été publiées au Moniteur belge du 9 février 2000. L'article 11 de cette loi stipule que les plaintes formulées dans ce cadre seront initiées par l'Ombudsman du pays de résidence du plaignant. Ce dernier prendra contact avec l'Ombudsman du pays où le prestataire de services a établi son siège central. La plainte sera alors examinée par celui-ci.

Un réseau d'intermédiaires dans le domaine des prestations de services financiers transfrontaliers est en cours d'aménagement au sein de l'Union européenne.

## Crédits : généralités

L'octroi de crédit est souvent source de malentendus. Deux conjoints contractent un crédit. Toutefois, le mariage tourne court et le divorce est définitivement transcrit dans les registres de l'état civil. Les biens sont partagés et les dettes, attribuées à l'un des deux conjoints. L'autre partie prétend être exemptée de l'obligation de rembourser la dette vis-à-vis de la banque. Rien n'est moins vrai.

Cet accord conclu devant notaire vaut entre les parties, et entre elles seulement; autrement dit, il n'est pas opposable à la banque. La banque peut, en cas de retard dans les remboursements prévus, toujours s'adresser à l'autre partie.

Les clients peuvent en revanche demander à la banque d'être dispensés de la solidarité dans le cadre du remboursement. Ceci requiert, au niveau de la banque, un réexamen complet du crédit, comme s'il s'agissait, pratiquement, d'une nouvelle demande.

## Prêts hypothécaires

132 plaintes (25 de plus qu'en 1998) avaient trait à un crédit hypothécaire.

### ***Prêt hypothécaire octroyé à l'insu du conjoint***

La plaignante reproche à la banque d'avoir accordé un prêt hypothécaire à son conjoint sans son propre accord. Elle exige de la banque une copie du contrat que la banque a conclu avec son mari.

D'après les données en possession de la banque, le divorce était déjà définitif lorsque son ex-époux a contracté l'emprunt hypothécaire. Dès lors, la banque refuse de fournir une copie à la plaignante.

Si celle-ci était encore mariée à l'époque où son conjoint a conclu le contrat, elle a le droit de recevoir une copie de ce contrat. Si elle était effectivement divorcée au moment dit, elle n'y a pas droit.

La plaignante doit fournir la preuve qu'elle était encore mariée au moment de la signature du contrat hypothécaire. Un extrait des registres de l'état civil apportera cette preuve.

*Toujours mariés ?*

### ***Crédit hypothécaire destiné à la construction d'une maison***

La banque impute une commission de réservation sur les fonds qui sont accordés au client, au fur et à mesure de l'avancement des travaux, sur la base de documents probants. Les plaignants ne sont pas d'accord sur le principe. Ils n'en avaient pas été informés.

A l'examen, il apparaîtra que le prospectus comme le contrat de prêt hypothécaire remis aux plaignants font tous deux référence à la commission de réservation.

Les plaignants ont accepté le principe dès lors qu'ils signaient l'acte de prêt hypothécaire.

### ***Demande de révision du taux d'intérêt***

De nombreuses requêtes portaient sur une demande de révision d'un taux de crédit hypothécaire, et ce, suite à la tendance à la baisse sur le marché des taux hypothécaires.

Plusieurs scénarios se sont produits :

- révision avec application d'une clause de révision quinquennale, assortie ou non de l'évaluation de la relation client-banque;

- absence de clause de révision dans l'acte de prêt hypothécaire. Des retards se sont par ailleurs produits par rapport au schéma de remboursement prévu, et le crédit vient à échéance en juillet 2000. La banque n'a pas répondu à la demande de réduction du taux formulée par l'emprunteur.

L'Ombudsman n'est pas compétent pour se prononcer sur l'absence de réaction de la banque à une demande d'adaptation du taux. Cette question relève de la compétence de décision commerciale de la banque elle-même.

### ***Imputation d'une indemnité de emploi***

Six ou trois mois ?

L'acte de prêt hypothécaire fournit la réponse. Depuis la loi du 4 août 1992, qui régleme le crédit hypothécaire, l'indemnité de emploi a été ramenée de six à trois mois. Il y a toutefois lieu de souligner que cette loi n'est entrée en vigueur que le 1er janvier 1995. Les actes de prêt hypothécaire qui ont été signés en 1994 prévoyaient encore une indemnité de emploi de six mois.

### ***Inscription complémentaire (disposition dans l'acte de prêt hypothécaire)***

Le plaignant s'inquiète d'une disposition figurant dans son acte de prêt hypothécaire. Celle-ci prévoit en substance qu'il devra payer la somme de 100.000 BEF en supplément pour tous intérêts et pénalités, ainsi que les frais éventuels consentis par la banque pour la conservation et l'encaissement de sa créance. L'Ombudsman a expliqué au plaignant qu'il ne devait pas payer cette somme. Les banques recourent en effet à une inscription

*La révision du taux d'intérêt est souvent source de problèmes, tout comme l'indemnité de emploi et le remboursement anticipé*

complémentaire afin de se couvrir en cas de frais supplémentaires éventuels suite à une vente judiciaire. Cette inscription complémentaire équivaut généralement à 5 % du principal du prêt.

### ***Remboursement anticipé d'un crédit hypothécaire***

Des emprunteurs souhaitent rembourser leur emprunt avant la date. La banque s'est trompée de 100.000 BEF dans le décompte final. Elle a débité l'un des comptes des emprunteurs de ce montant, sans les en avertir. Il se sont ainsi retrouvés dans une situation financière fâcheuse. Pour y remédier, la banque a annulé le débit en appliquant la juste valeur, et elle s'est accordée avec les emprunteurs sur le principe d'un reversement du montant en onze mensualités, sans imputation d'intérêts ou ajout de frais. La banque a commis une erreur en débitant le compte des clients sans les en avertir, mais elle a trouvé une solution raisonnable et équitable pour réparer cette erreur.

### ***Refus d'octroi d'un crédit***

Se fondant sur la déclaration verbale d'un directeur d'agence concernant sa capacité financière, un client, tenant son crédit pour acquis, contracte des engagements auprès d'un entrepreneur en vue de la transformation de sa maison. Le crédit est toutefois refusé.

Une banque ne peut prendre de décision quant à l'octroi éventuel d'un crédit que sur la base d'un dossier complet.

### ***Retard de remboursement***

La banque exige le remboursement d'un crédit. Les emprunteurs lui signalent qu'ils ont trouvé un acheteur pour leur bien immobilier hypothéqué. La banque est d'accord sur le prix de vente. Quelques mois plus tard, la banque apprend que la vente ne pourra avoir lieu, les acheteurs potentiels n'ayant pu obtenir un prêt.

Les emprunteurs n'admettent pas que la banque se cramponne à la saisie sur salaire prononcée à sa demande, car ils lui ont notifié leur intention de vendre la maison et de trouver à cet effet des acheteurs potentiels.

La banque campe sur ses positions : tant que le crédit hypothécaire n'aura pas été remboursé, la saisie sur salaire ne sera pas levée.

Une banque peut utiliser tous les moyens légaux dont elle dispose pour obtenir le remboursement d'un crédit qu'elle a octroyé. Elle ne peut être contrainte de renoncer, même en partie, à ses droits de recours.

### ***Durée de validité d'une offre de crédit***

Les emprunteurs hypothécaires potentiels se plaignent souvent de la caducité d'une proposition de prêt formulée par la banque, bien entendu lorsque le taux d'intérêt augmente. Il n'existe encore aucun devis, aucun cahier de charges pour la construction, et donc pas davantage de permis de bâtir.

Les emprunteurs potentiels n'admettent pas que la banque augmente le taux d'intérêt hypothécaire deux mois après la proposition hypothécaire. Ils estiment que la banque aurait dû les en informer. Si la banque formule une offre, sous réserve de la présentation de certains documents, comme par exemple le permis de bâtir, c'est aux emprunteurs et non à la banque qu'il appartient de fournir ces documents.

### ***Mineurs d'âge***

Les mineurs d'âge ne peuvent – sauf dans certains cas exceptionnels sur lesquels nous ne nous étendrons pas – contracter un emprunt.

Si l'emprunteur est mineur au moment où l'emprunt est contracté, ses revenus ne peuvent faire l'objet d'une saisie, même s'il est entre-temps devenu majeur.

## **Crédit à la consommation**

*Invoquer la  
loi sur le  
surendettement*

Le nombre de plaintes dans cette rubrique a fortement reculé (de 101 en 1998 à 58 en 1999). Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur le règlement collectif de dettes, les clients qui ont des difficultés à respecter leurs engagements sont renvoyés au CPAS ou au greffe du juge des saisies.

### ***Difficultés dans le cadre de remboursements mensuels***

La plupart des plaintes dans le cadre d'emprunts à tempérament ont trait à des difficultés de remboursement mensuel d'un crédit.

Lorsque plusieurs crédits sont en cours, l'Ombudsman conseille au plaignant de s'adresser au CPAS ou au greffe du juge des saisies afin de voir si un arrangement ne pourrait être trouvé dans le cadre de la législation sur le surendettement.

### ***Dispense d'intérêts***

Après résiliation d'un crédit, il est conseillé au plaignant de convenir avec la banque d'un plan de remboursement qui soit adapté à ses difficultés concrètes. Dans la plupart des cas, la banque accepte ce principe. Généralement, l'emprunteur pose ensuite une autre question : celle de la dispense d'intérêts.

A chaque fois, l'Ombudsman a vérifié si les dispositions légales, ayant finalement pour effet de rendre le crédit exigible plus tôt, ont été respectées par la banque.

Il convient de souligner que la banque ne peut être contrainte de renoncer aux intérêts de retard. La législation en vigueur l'autorise en effet à les imputer. Si, dans certains cas, elle se montre disposée à y renoncer, ce n'est que parce qu'elle prend en compte la situation sociale concrète de l'emprunteur, qui fait tout son possible pour respecter ses engagements, mais qui a été victime d'une maladie ou d'un impondérable. Rien n'oblige en tout cas la banque à agir de la sorte.

### ***Remboursement anticipé***

L'arrêté royal du 4 août 1992 stipule explicitement que la réduction, en cas de remboursement anticipé d'un emprunt ou amortissement, est calculée sur 75 % des intérêts encore à courir. Cette disposition figure dans tous les contrats de prêt à tempérament.

### ***Refus de la banque***

Les clients s'étonnent de ce que la banque refuse d'accorder le crédit demandé, d'autant qu'elle ne veut pas leur en donner la raison.

Le crédit est refusé pour le motif que le client est enregistré à la centrale négative des risques. Ce dernier en a été informé par lettre recommandée de la Banque Nationale de Belgique.

### ***Résiliation d'un crédit***

Un crédit a été résilié par la banque, et les coordonnées de l'emprunteur ont été notifiées à la centrale négative des risques. Le client se demande pourquoi. L'enquête effectuée par l'Ombudsman montre qu'un versement de deux mensualités n'a pas été comptabilisé sur le compte du client à la banque. L'erreur de comptabilisation a été commise par la banque. Celle-ci a renoncé à réclamer tous les frais et indemnités exigés à tort et a veillé à faire annuler l'enregistrement de l'emprunteur à la centrale négative des risques.

## Cautionnement

*La personne  
qui se porte  
caution doit  
examiner  
attentivement  
les modalités  
du  
cautionnement  
avant de  
s'engager*

Toute personne qui accepte de se porter caution court le risque de se retrouver confrontée à une situation épineuse tout à fait imprévue. Il convient dès lors qu'elle examine scrupuleusement les modalités du cautionnement avant de signer les documents.

► Le plaignant est gérant d'une SPRL. En tant que personne privée, il s'est porté caution d'un emprunt pour celle-ci, conjointement avec son épouse. Suite à des retards importants et répétés dans les remboursements, la banque a résilié le crédit. Le crédit au nom de la SPRL a été apuré au moyen de fonds privés du plaignant, à juste titre d'ailleurs, puisque le plaignant et son épouse avaient renoncé à tous leurs avoirs sur comptes et comptes d'épargne. Avant d'agir, la banque a informé les plaignants par écrit de sa démarche.

► Huit personnes physiques se portent cautions solidaires pour la dette d'une société. Cette dernière vient à être déclarée en faillite par le tribunal de commerce. La banque se retourne sur les cautions, lesquelles s'efforcent de se dérober à leurs obligations par un coup de procédure : elles sont insolvables ou se font déclarer comme telles. Le plaignant qui, lui, est solvable doit supporter la totalité du remboursement de la dette, ce qu'il n'admet pas. Or, il est bel et bien prévu que la banque puisse réclamer le paiement de sa créance à la caution qui est solvable. Les cautions s'étant déclarées solidaires, elle ne doit en effet pas tenir compte de la règle prévoyant le partage équitable de la créance entre les différentes cautions. Par la suite, le plaignant pourra toutefois se retourner contre les autres cautions.

► Le plaignant s'est porté caution pour un crédit octroyé à un tiers, à gager par des sicav pour un montant de 1.000.000 BEF. La banque aurait promis de libérer les sicav dès que le crédit serait remboursé à concurrence de 1.000.000 BEF. Or, 3.000.000 BEF ont déjà été remboursés et la banque refuse cependant de restituer les sicav gagées.

La lettre dans laquelle la banque donnait son accord à cette opération confirme que celle-ci était disposée à libérer la caution dès que le capital de 1.000.000 BEF serait remboursé. Une condition supplémentaire avait toutefois été prévue, à savoir que l'emprunteur principal devait effectuer régulièrement ces remboursements. Or, le crédit a été rendu exigible et un bien immobilier hypothéqué a été vendu à l'initiative de la banque; compte tenu de l'irrégularité des remboursements par le l'emprunteur principal, la banque ne peut restituer les sicav gagées.

Elle est toutefois disposée à exécuter l'hypothèque d'abord sur un autre bien immobilier avant que de vendre, si nécessaire, les titres gagés.

Une caution a le droit de recevoir des informations concernant la situation du crédit lorsque la banque prend contact avec elle en vue de lui demander de rembourser la dette. Il est inacceptable que le plaignant ne sache pas à quoi s'en tenir concernant le solde du capital, les intérêts échus et les intérêts de retard.

## Enregistrement à la centrale des risques de crédit

En cas de retard dans le remboursement d'un crédit, la banque est tenue, en l'absence de paiements pendant trois mois consécutifs, de signaler la situation aux centrales négatives des risques de la Banque Nationale et de l'Union Professionnelle du Crédit. Les plaignants s'étonnent de ce que leurs coordonnées aient été signalées à ces centrales, alors même qu'un plan d'amortissement avait été convenu avec leur banquier. Il faut savoir qu'en cas de retard, même après établissement d'un plan d'amortissement, la banque est légalement tenue d'informer la centrale négative de la situation.

Le banquier doit également informer la centrale lorsque l'emprunt a été intégralement remboursé. Selon le cas, il faudra alors compter un an ou deux après la notification pour que celle-ci soit automatiquement annulée.

*Les banques sont tenues d'informer les centrales négatives des risques*

## Valeurs mobilières

Durant l'année sous revue, de plus en plus d'épargnants se sont sentis attirés par la bourse et ont osé franchir le pas, au prix éventuellement de quelques hésitations et avec prudence. Rien d'étonnant dès lors à ce que le nombre de plaintes ait augmenté. En fait, les valeurs mobilières ont représenté, en nombre, la principale source de plaintes au cours de l'année 1999.

La banque a pour mission de conseiller son client dans ses placements, en tenant compte de ses caractéristiques. Ces conseils débouchent sur la signature d'un bordereau par le client en vertu duquel celui-ci donne l'ordre de procéder (acheter, vendre). L'Ombudsman est surpris de constater qu'au cours de l'exercice sous revue, pas mal de clients ont été tentés d'imputer à leur banque la faute de l'évolution moins favorable des titres souscrits. De nombreux épargnants ont abandonné les produits traditionnels – comptes d'épargne, bons de caisse – et se sont lancés dans des investissements en actions et produits apparentés, ayant été attirés par les produits nettement plus élevés que ceux-ci sont réputés générer. Toutefois, qui dit bénéfices plus élevés dit également risques de pertes. Sur ces questions, l'Ombudsman s'est parfois vu soumettre des plaintes portant sur des faits remontant à des années.

*A bénéfices plus importants, risques généralement plus élevés*

### ***Faillite de l'émetteur d'un emprunt obligataire***

La banque se voit reprocher la faillite d'un émetteur d'un emprunt obligataire. En tant que point de vente, la banque a proposé à l'investisseur une série de possibilités de placement. Le choix du client est déterminé par la qualité de l'émetteur, la durée de l'emprunt obligataire et son rendement. Si l'émetteur des obligations vient toutefois par la suite à être déclaré en faillite, aucune faute ne peut être reprochée à la banque. Au moment de l'émission, un bureau de notation avait en effet donné une qualification au titre; il est difficile de prévoir ce qui peut ensuite se passer. La banque n'est qu'un mandataire chargé de mettre les titres sur le marché, rien de plus.

### ***Ordre au cours du jour***

Un ordre au cours du jour est-il assimilable à un ordre au cours limite ? Un ordre au cours du jour est un ordre illimité.

▸ Un investisseur souhaitant l'assimilation précitée a donné, à 16h15, l'ordre d'acheter au cours du jour. L'ordre n'ayant plus pu être exécuté le même jour, il a automatiquement été présenté pour exécution le jour boursier suivant. Cette procédure ne peut être interrompue :

- que si l'on se trouve en toute fin d'année calendaire;
- qu'en cas de paiement du dividende;

*Le malentendu, source de bien des maux*

- qu'en cas de retrait par le donneur d'ordre;
- que dans certains types de traitements des actions (augmentation de capital, scission, etc.) (Art. 36, § 1, 2° et § 3 de la loi du 6 avril 1995 relative aux marchés secondaires).

Il est possible, mais pas obligatoire, de donner une limite. L'indication «cours du jour» signifie qu'il n'existe pas de limite. Le cours du jour se situe entre le cours d'ouverture et le cours de fermeture et est donc par définition une donnée fluctuante.

### ***Livraison d'un bordereau de souscription***

Le 4 juin 1998, les investisseurs ont fait parvenir à leur banque un bordereau de souscription à des actions. Durant des mois, ils n'entendent parler de rien. Ils se convainquent dès lors que la souscription n'a pas eu lieu, comme cela arrive parfois en cas de sursouscription à une nouvelle émission. Les plaignants sont confirmés dans leurs soupçons par le fait que la banque n'a pas demandé le paiement anticipé de la contre-valeur. Le 9 septembre 1998, la souscription est confirmée par la banque. Les plaignants souhaitent annuler l'ordre exécuté tardivement.

Il existe un lien de cause à effet suffisant entre l'envoi tardif du bordereau à la banque et le dommage subi par le client. La banque a indemnisé les plaignants.

- *Ordres verbaux* à l'achat ou à la vente de valeurs mobilières. Des plaintes concernant des ordres verbaux mal exécutés sont régulièrement soumises à l'Ombudsman.

- Les banques mettent des lignes spéciales à la disposition des clients afin de leur permettre de passer des ordres. En cas de contestation, la question est toujours la même : que s'est-il dit ? Dans de tels cas, il est difficile pour l'Ombudsman d'émettre un avis dans l'un ou l'autre sens car il manque de preuves tangibles. Dans certaines banques, il est d'usage d'enregistrer ces conversations. En les réécoutant, il est possible de déterminer d'où vient l'erreur et d'éventuellement faire justice au client.

### ***Non-exécution d'un ordre de vente assorti d'une limite à l'Easdaq***

Bien que le cours ait atteint la limite fixée par le client, l'ordre n'a pas été exécuté. Le client se demande pour quelle raison. Les actions sont cotées à l'Easdaq. Contrairement aux autres marchés réglementés européens, l'Easdaq est une bourse axée sur les prix et non sur les ordres. Il ne fonctionne que grâce au rôle actif des opérateurs de marché qui annoncent, par écrans interposés, les prix auxquels ils sont disposés à acheter (bid prices) ou à vendre (offer prices) à ce moment précis certains paquets d'une action donnée. L'affichage n'implique pas que des transactions aient été passées à ce prix. L'affichage d'un prix porte toujours sur un nombre de valeurs bien déterminé (par exemple 500).

*Il est préférable de confirmer les ordres d'achat et de vente par écrit*

*L'adjudication  
d'ordres  
de vente  
est liée  
à des règles  
fixes*

En outre, l'offre d'acheter ou de vendre un certain nombre de valeurs mobilières aux prix affichés ne vaut que pour une période très courte, qui ne peut prendre plus de quelques secondes.

Même si un teneur de marché avait été en mesure de vendre les actions sur le marché au cours limite, cela n'impliquait pas pour autant que l'avantage résultant de l'exécution devait être adjugé au plaignant. Les ordres de vente sont en effet toujours adjugés dans l'ordre suivant : d'abord les ordres de vente illimités, puis les ordres de vente assortis de la limite la plus basse et enfin ceux assortis de la limite la plus élevée.

### ***Vente d'actions effectuée deux fois***

Le plaignant donne l'ordre de vendre 300 actions. Par la suite, il apparaît que la banque a vendu deux fois les actions en question. Elle demande alors au client d'acheter 300 actions supplémentaires afin de pouvoir les livrer. Le cours a entre-temps considérablement augmenté. La banque prétend que c'est au client de supporter la perte. L'erreur ayant été commise par la banque, la responsabilité ne peut en être imputée au plaignant. La banque a rectifié l'erreur.

### ***Erreur dans la devise de cotation***

Un client constate dans un journal financier qu'une action est cotée en euro. Il décide de vendre et donne un ordre dans ce sens à sa banque. Son ordre est toutefois décompté en USD, ce qui lui fait subir une perte. La banque ne s'estime pas responsable : pour elle, le dommage résulte d'une erreur de devise commise par le journal. D'autres journaux avaient publié la cotation exacte. L'employé de banque a été induit en erreur, ce pourquoi il a donné des informations inexactes. La banque s'est finalement montrée disposée à racheter les valeurs mobilières à titre gratuit.

### ***Ordre échu avec limite***

Un ordre assorti d'une limite étant échu, le client accepte, après concertation avec la banque, d'abaisser cette limite. Toutefois, rien n'a été convenu quant à la prolongation de la date limite. L'ordre est exécuté. Le client conteste cette exécution car la date limite était passée. En fait, la date limite de l'ordre initial n'a pas été appliquée, c'est un nouvel ordre qui a été enregistré. La banque a agi correctement.

### ***Livraison matérielle***

Il est un fait qu'à l'achat de valeurs mobilières, les investisseurs en demandent explicitement la livraison matérielle. Bien qu'un compte-titres permette de faire gérer les titres par la banque, de nombreux investisseurs préfèrent les conserver à la maison. Ils rencontrent toutefois des difficultés lorsqu'il s'agit d'euro-obligations. Lors de l'émission de tels titres, il n'est en effet souvent pas précisé explicitement si l'émission sera imprimée ou non. Il arrive en outre que des émetteurs qui s'étaient initialement engagés à livrer matériellement des titres ne les fassent finalement

*La livraison  
matérielle  
n'est pas  
toujours  
garantie*

pas imprimer. Dans ces circonstances, la banque ne peut jamais promettre une livraison matérielle certaine, et elle ne peut pas davantage en être tenue pour responsable.

Il existe une tendance à la dématérialisation dans le monde entier.

- Sans compter que la livraison de titres matériels peut demander énormément de temps. C'est l'émetteur des titres qui doit faire le nécessaire. En tant qu'intermédiaire, la banque n'est nullement responsable en cette matière.

- Ayant acquis des titres matériels, l'investisseur doit s'en occuper lui-même. Il ne s'agit pas par exemple d'accuser la banque de ne pas lui avoir rappelé un jour d'échéance. La banque n'est pas non plus tenue de lui fournir des informations sur les valeurs mobilières non reprises dans un portefeuille-titres. Mais ces informations lui sont naturellement fournies contre paiement.

### ***Transfert d'un dépôt-titres***

- ▶ Le transfert d'un dépôt-titres d'un établissement de crédit vers un autre est sujet à controverse. Cette opération génère des frais tant auprès de la première que de la seconde banque. Plus d'un client se demande dans quelle mesure cela est possible. L'Ombudsman a vérifié si ces coûts ont été explicitement mentionnés. S'il ne lui appartient pas de s'exprimer concernant le montant des coûts imputés – il s'agit là d'une décision de la banque, il peut en revanche se prononcer sur l'application correcte des tarifs repris dans la liste et consultables par les clients.

- ▶ Dans le cadre d'un retard dans le transfert d'un compte-titres, des plaignants ont demandé à plusieurs reprises à être indemnisés pour les dommages subis. Le compte n'a pu être géré pendant un moment lors du transfert du compte-titres d'une institution financière vers une autre. On peut cependant difficilement parler de dommages, les plaignants ont seulement perdu une occasion de réaliser une prise de bénéfices.

### ***Gestion de fortune***

Des contrats de gestion de fortune conclus avec la banque donnent lieu à discussion. L'investisseur reproche à la banque une mauvaise gestion qui se traduit par un résultat plus que moyen du portefeuille. La première question qui se pose dans une telle situation est de savoir quelle est la nature du contrat de gestion de fortune. S'agit-il d'un portefeuille agressif ou statique ? La banque se contente de respecter le choix du client. Lorsque 15 % seulement du capital initial peut être investi de manière agressive dans du capital à risque, le client se satisfera d'un résultat moyen. S'il choisit d'investir 85 % de ce capital initial dans du capital à risque, il pourra espérer un produit très élevé ou ... une perte.

- ▶ Le plaignant a conclu un contrat de gestion de fortune. Il choisit toutefois de faire appel au conseil de placement de la banque et résilie le contrat de gestion de fortune discrétionnaire.

*Gestion de fortune : la nature du contrat est essentielle*

Il souhaite avoir l'avis de la banque pour passer ensuite lui-même, au besoin, ses ordres d'achat ou de vente de titres. La banque continue d'acheter et de vendre des titres sans en informer au préalable le plaignant. Cette attitude est en contradiction avec les dispositions du contrat de conseil de placement qui a été conclu.

L'Ombudsman constate que le plaignant a reçu un extrait de toutes les opérations qui ont été effectuées au cours de la période incriminée. Un aperçu de son portefeuille lui a également été donné à des dates régulières. Compte tenu de l'absence de réaction de sa part, on peut supposer qu'il était implicitement d'accord. Par ailleurs, au cours de la période visée, il a lui-même procédé à certaines opérations, de sa propre initiative. Par une simple notification à la banque, il aurait pu éviter que celle-ci continue d'effectuer les transactions sans son accord. La question demeure de savoir si le plaignant a subi des dommages liés aux opérations effectuées par la banque. Au cours de l'année visée, il a bénéficié d'un return de 24 % sur son portefeuille. Il ne peut prouver le dommage.

### ***Contestation concernant la remise ou non de valeurs mobilières***

- En cas de remise matérielle de titres à un client, la banque délivre un bordereau qui doit être signé par le client. En cas de contestation concernant la remise ou non des titres, la banque demande que le client présente le bordereau en question. L'inverse est également possible : le client peut demander à la banque de lui présenter un duplicata de l'acquit signé. Si la banque n'est pas en mesure de le lui fournir, le client pourra réclamer la livraison des titres.

### ***Ordre avec limite pour le cours, mais pas dans le temps***

Des ordres d'exécuter sur une bourse belge sont retenus jusqu'au dernier jour du mois au cours duquel ils ont été donnés. Si l'investisseur souhaite maintenir l'ordre, il devra le réintroduire à la banque.

Suite à des malentendus dans le placement d'ordres verbaux, il peut arriver que la banque achète davantage d'actions que le nombre demandé par le client. S'ensuit alors une discussion sans fin.

- Le client souhaitait acheter des actions pour une contre-valeur de 100.000 BEF. Après exécution de l'ordre, il a été débité de quelque 500.000 BEF, ce qui a entraîné un solde négatif de 400.000 BEF, sans son accord. La banque a accepté la position du plaignant, à savoir que son intention était d'acheter des actions pour une contre-valeur de 100.000 BEF.

En cas de retard dans l'exécution des ordres par la banque, il est prévu une indemnisation du manque à gagner.

### ● *Limites*

La question de la notification ou non d'une limite lors du placement d'un ordre a été abordée dans le cadre de la première journée boursière d'une action nouvellement cotée en bourse, après une offre publique qui a fait l'objet de maintes souscriptions.

Il est impossible de donner un ordre de vente de valeurs mobilières achetées la veille tant que la banque n'a pas de confirmation que les titres ont effectivement été achetés.

L'Ombudsman constate que la notification ou l'absence de notification d'un cours limite donne lieu à de nombreux malentendus, tout comme les ordres donnés par téléphone et le fonctionnement proprement dit des différentes bourses.

● Indiquer un cours limite est le meilleur moyen d'éviter de désagréables surprises. Sur ce plan, le banquier a un rôle de conseiller à tenir. Un banquier prudent conseillera toujours à son client, en tenant compte de ses caractéristiques, de fixer un cours limite, à plus forte raison si le client est peu familiarisé avec le fonctionnement de la bourse. C'est en effet là l'objet de la plupart des contestations. Le banquier a-t-il conseillé au client de fixer un cours limite pour l'ordre, et si oui, dans quelle mesure ? Le bordereau de souscription rend compte de la discussion qui s'est tenue entre le banquier et le client. Mais qu'en est-il lorsque les ordres ont été passés par téléphone, puis confirmés par un relevé détaillé ?

Il est possible de se faire une idée de ce qui s'est passé en se référant aux antécédents du client investisseur. A-t-il l'habitude de placer des ordres sans cours limite ? Des ordres antérieurs peuvent permettre de juger de la question. On peut par exemple en déduire que le client avait probablement l'intention de ne pas fixer de cours limite. Il en va tout autrement lorsqu'il s'agit de néophytes : dans son rôle de conseiller, le banquier doit recommander au client d'indiquer dans l'ordre un cours limite sur l'ordre, à moins que celui-ci ne veuille explicitement agir autrement. Dans ce cadre, toutes les contestations sont alors possibles. Or, l'Ombudsman ne peut prendre position en l'absence de preuves en faveur de l'une ou l'autre partie.

Les ordres transmis à la banque par téléphone peuvent avoir été mal compris et donner lieu à des litiges. Là non plus, il n'existe souvent pas de preuves de ce qui a été réellement demandé.

### ***Taxe de livraison de 0,20 %***

► Dans le cadre d'une offre publique d'échange de titres, le client a remis ses titres à sa banque afin qu'elle procède à cet échange. Il ne comprend pas pourquoi on lui porte à nouveau en compte une somme de 0,20 % à titre de taxe de livraison alors qu'il avait déjà payé une taxe de livraison lors de l'achat

*Indication du  
cours limite  
= éviter  
les surprises  
désagréables*

des titres. L'échange est une opération translatrice de propriété réalisée à titre onéreux. Un intermédiaire professionnel intervient dans le cadre de l'OPE. La loi prévoit qu'une taxe doit être prélevée à titre de taxe sur les livraisons de titres au porteur.

### ***Valeurs mobilières en gestion propre***

La banque se voit reprocher de ne pas avoir informé le client d'une conversion des actions, dans le cadre de l'exécution d'un warrant. Dès lors qu'un client choisit de conserver lui-même ses titres, il ne peut plus rien reprocher à la banque. Il devra veiller lui-même à gérer et à assurer le suivi de ses titres. Il devra, par ses propres moyens, rassembler la documentation nécessaire et suivre l'évolution de ses titres dans des journaux financiers ou dans la presse spécialisée.

Si un contrat de gestion de valeurs mobilières a été conclu avec l'établissement de crédit, la banque est responsable si elle n'informe pas son client à temps et, en cas de dommage, elle devra l'indemniser.

## **Opposition sur titres**

Si un investisseur perd ses titres (manteau et/ou coupon) ou s'ils lui sont volés, il peut faire opposition ainsi que le prévoit la loi du 24 juillet 1921 relative à la dépossession involontaire des titres au porteur.

► Une dame possédait un bon de croissance échéant le 31 mars 1998. Ce bon lui a été dérobé. Elle a fait opposition par lettre recommandée auprès de l'Office national des valeurs mobilières, qui a enregistré l'opposition le 30 mars 1998.

La banque a été informée de l'opposition par lettre recommandée datée du 31 mars 1998 et réceptionnée le 1er avril 1998; ce même jour, le bon a été remboursé à une personne qui n'en était pas légitimement propriétaire par une agence de la banque.

L'on peut ici se demander si la banque devait tenir compte de l'opposition signifiée.

L'article 14 de la loi du 24 juillet 1991 répond à cette question : la banque est responsable des paiements à partir du jour suivant celui (le 2 avril) où elle a été informée de l'opposition. La plaignante n'a donc pu être aidée. Rien n'est à reprocher à la banque.

## Sicav

### ***Sicav de distribution et de capitalisation***

Des ordres verbaux d'achat de sicav donnent parfois lieu à contestation concernant la nature même de l'instrument. Le plaignant voulait-il une sicav de distribution ou de capitalisation ? Les ordres passés verbalement ne laissent aucune trace. Il est donc difficile de choisir la version de l'une ou l'autre partie.

### ***Dissolution d'une sicav***

Un compartiment d'une sicav est dissous et mis en liquidation. La décision est prise lors d'une assemblée générale extraordinaire du fonds. Cette possibilité est prévue dans le prospectus et le règlement de gestion du fonds.

Les plaignants trouvent étonnant de ne pas avoir été informés de cette dissolution. Une proposition de dissolution et de liquidation est soumise à des instances de contrôle prudentielles. L'appel à participer à l'assemblée générale extraordinaire est en outre publié dans les journaux, ainsi que la loi le prévoit. Les clients oublient qu'ils sont actionnaires du fonds et disposent donc de ce fait d'un droit de vote à l'assemblée générale extraordinaire.

Les raisons de la dissolution d'un compartiment tiennent à l'évolution de certains marchés à certaines époques (par exemple Asie du Sud-Est) ou au fait que la plupart des actionnaires ont fait usage de la possibilité de sortir du fonds à une échéance intermédiaire déterminée. Le capital restant limité combiné à un faible taux d'intérêt peut priver un fonds de tout intérêt.

### ***Rectification d'une erreur***

Un ordre d'achat ou de vente d'un fonds peuvent parfois donner lieu à certaines erreurs. Une fois constatée par la banque, l'erreur est rectifiée, la plupart du temps sans notification préalable aux clients. Ceux-ci allèguent qu'ils ont subi un préjudice et se plaignent de la façon d'agir de la banque. L'Ombudsman estime que ce ne serait pas un luxe que d'informer au préalable le client de la rectification, même si le règlement des opérations des banques prévoit explicitement une rectification automatique de l'erreur. Quiconque prétend avoir subi un dommage lié à cette rectification doit également pouvoir le prouver. Si tel est le cas, la banque indemniserait le client.

*Les ordres verbaux ne laissent aucune trace*

*Informé les clients des rectifications n'est pas un luxe*

*Valeur  
d'inventaire  
sicav ≠  
cours de  
négociation*

### ***Valeur d'inventaire d'une sicav***

La valeur d'inventaire d'une sicav telle que publiée dans les journaux ou consultable sur écran d'ordinateur, induit parfois les clients en erreur. Il leur arrive de croire qu'il s'agit là du prix auquel la sicav est négociée.

Le cours communiqué est le dernier cours connu, mais assurément pas celui pratiqué à l'instant précis où l'ordre a été négocié. Il s'agit alors de la première valeur d'inventaire suivante qui sera fixée le jour bancaire ouvrable suivant ou ultérieurement, ainsi que le stipulent le prospectus et les statuts du fonds d'investissement.

### ***Usufruit dans le cadre d'une sicav de capitalisation***

Qui est propriétaire des plus-values dans le cadre d'un héritage notamment constitué de sicav de capitalisation ? Le nu-propriétaire ? L'usufruitier ?

Un portefeuille-titres contenant des sicav de capitalisation au nom d'une personne décédée revient en nue-propriété à la fille de cette personne, le conjoint veuf bénéficiant de l'usufruit de ces sicav. En cas de décès du déposant, la banque doit, en sa qualité de dépositaire, remettre les titres aux héritiers.

L'article 1939 du Code civil stipule explicitement qu'en cas de pluralité d'héritiers, les sicav doivent leur être rendues, à chacun d'eux pour leur part et portion. Il n'appartient toutefois pas à la banque de déterminer la part de chacun des héritiers. La banque peut débloquer les titres, moyennant une signature de l'ensemble des héritiers, qui pourront alors régler entre eux la question de l'héritage. Il leur faudra alors déterminer comment régler l'usufruit des sicav de capitalisation. L'usufruitier doit pouvoir gérer le portefeuille à la condition que les droits du nu-propriétaire au capital soient préservés.

La question se pose de savoir si les plus-values sur des sicav de capitalisation sont des plus-values pures, auquel cas l'usufruitier peut les «utiliser», ou si elles viennent s'ajouter au capital.

L'usufruitier a droit à la jouissance et à l'usage des titres comme s'il en était le propriétaire. Or, les actions de capitalisation ne peuvent être utilisées que pour être vendues. L'usufruitier peut percevoir le montant de cette vente, mais il est tenu de restituer le capital au nu-propriétaire.

## Coffres-forts

La majorité des plaintes concernant la location de coffres-forts portent sur le contenu des coffres loués. Le locataire soupçonne qu'un tiers a retiré des titres de son coffre. Ses soupçons se portent tant sur les autres utilisateurs de sa location que sur le personnel de l'agence.

Chaque coffre est assorti d'un code introduit par le locataire, qui dispose de la clé adéquate. Si le locataire perd la clé, la banque doit faire appel à une société spécialisée afin d'ouvrir le coffre. Les frais sont alors imputés à ce client.

## Assurances

De plus en plus de produits bancaires sont liés à une assurance. Selon le cas, on ajoutera le risque d'incapacité de travail ou de décès après un accident de travail, etc., moyennant le paiement d'une prime annuelle modique.

### ***Assurance incapacité de travail***

La carte de crédit du plaignant est assortie d'une assurance «incapacité de travail». L'employé de banque lui avait assuré que les deux produits devaient obligatoirement être achetés ensemble. Lorsqu'il examine plus attentivement son contrat, le plaignant constate cependant qu'il était parfaitement libre de souscrire à cette assurance.

Le plaignant est invalide depuis cinq ans. Il se trouvait déjà dans une situation d'incapacité de travail lorsqu'il a reçu sa carte de crédit. Il demande le remboursement des primes payées. La banque a annulé l'assurance, mais elle refuse de rembourser les primes versées.

Après intervention de l'Ombudsman, les primes sont finalement remboursées au plaignant. Le plaignant ne pourra en effet jamais bénéficier des avantages offerts par cette assurance.

### ***Les plaintes concernant les assurances terrestres portent :***

► sur le contenu d'une police (par exemple police d'incendie). Quelle couverture cette police assure-t-elle ? Comme toujours, il convient d'examiner dans quelles circonstances le contrat est né pour pouvoir juger avec précision de la situation. Il est clair que lorsque les rubriques vol et autres ne figurent pas dans la proposition, ces risques ne seront pas couverts dans la police définitive;

*Information  
correcte sur  
les contrats  
d'assurance*

► en cas de résiliation d'une police existante, sur le respect de la procédure – comme le délai de résiliation.

Des comptes d'épargne sont assortis d'une assurance «décès suite à un accident». Le contrat prévoit le paiement d'un montant donné en cas de décès de l'assuré suite à un accident. Qu'entend-on par «accident»? Il s'agit d'un événement soudain et fortuit dont l'origine ou l'une des origines se situe en dehors du corps de la victime et qui a provoqué une lésion physique.

Pour pouvoir traiter correctement le dossier, la compagnie d'assurances doit pouvoir consulter le procès-verbal établi par les services de police compétents suite à l'accident. Or, il peut parfois s'écouler pas mal de temps avant que les services judiciaires ne mettent le procès-verbal à disposition.

## Garantie locative

● La constitution d'une garantie locative est destinée à assurer au bailleur la bonne et entière exécution des obligations du locataire. La loi a prévu que cette garantie devait être bloquée sur un compte bancaire au nom du locataire, afin de protéger les intérêts du locataire qui, bien souvent, éprouve de grandes difficultés à récupérer sa garantie locative, abusivement retenue par le bailleur.

► Une plaignante est en litige avec son propriétaire. Elle constate qu'une somme, égale à trois mois de loyer, a été débitée de son compte. Sur l'extrait de compte ne figure aucune mention spéciale.

La demande de garantie locative signée par la plaignante comportait une clause selon laquelle la banque se réserve le droit de constituer, par débit du compte courant de celle-ci, une provision couvrant tout ou partie de cette garantie. En signant cette demande de garantie locative bancaire, la plaignante autorisait donc la banque à débiter son compte courant afin de constituer cette garantie. La somme a été comptabilisée sur un compte interne de la banque.

► Un locataire et un bailleur ont signé le document permettant le déblocage de la garantie locative, dans lequel il est explicitement stipulé que le locataire récupérera sa caution.

Une fois la garantie locative libérée, le bailleur n'avait plus aucun droit sur le montant de celle-ci.

La banque a utilisé les montants débloqués pour apurer la situation débitrice du compte du locataire.

Elle a ce faisant appliqué le principe «d'unicité de compte» tel que prévu dans le règlement général des opérations, qui a été accepté par les parties.

Pour garantir la bonne exécution d'un contrat locatif, un contrat de garantie locative est conclu entre le locataire et le bailleur. Le locataire dépose à la banque l'équivalent de trois mois de loyer sur un compte d'épargne. Il est convenu que cette somme et les intérêts entre-temps capitalisés seront libérés, au terme du contrat locatif, par un accord simultané du locataire et du bailleur ou, en cas de litige, après décision du tribunal. Les litiges dans cette rubrique concernent essentiellement les opérations effectuées par le banquier sans l'accord de l'une des deux parties (restitution du capital à l'une des parties, des intérêts à l'autre, et ce, sans accord des parties intéressées).

Il convient de souligner que, dans le cadre de cette situation contractuelle, la banque ne peut intervenir qu'en tant qu'exécutant de la volonté des parties.

*La banque  
n'est que  
l'exécutant  
de la volonté  
des parties*

## Succession

Une banque ne peut intervenir dans le cadre de la liquidation-partage d'une succession que lorsqu'elle dispose d'un acte de notoriété reprenant les coordonnées des héritiers auxquels la succession est dévolue.

La banque n'est qu'une tierce partie indirecte impliquée dans les problèmes d'héritage. Elle ne peut débloquer le compte que lorsque la liquidation-partage de la succession est définitive. Elle est tenue de préserver les intérêts légitimes d'éventuels autres héritiers.

## Devoir de discrétion

Un banquier a un devoir de discrétion vis-à-vis des tiers. Il ne communiquera jamais de données financières de l'un de ses clients à un tiers non mandaté. Seuls les titulaires de compte et les mandataires peuvent obtenir des informations sur un compte.

### ***Prononcé de divorce***

A l'issue du prononcé définitif de divorce, les parties n'ont plus droit de regard sur le compte l'une de l'autre.

### ***Confusion d'intérêts***

▸ Dans le cadre d'une succession, et plus particulièrement dans la perspective de participer personnellement à une surenchère organisée lors de la vente publique de la maison de sa mère, la plaignante a consulté son directeur d'agence en vue d'obtenir un crédit de 250.000 BEF, montant exigé pour la surenchère du prix de vente. La plaignante a communiqué tous les éléments relatifs à cette vente au directeur d'agence. Mais elle a été désagréablement surprise d'apprendre que ce même directeur d'agence avait déposé entre les mains du notaire, en son nom et pour son compte, un montant de 250.000 BEF, afin de participer à la surenchère relative à l'immeuble dépendant de la succession.

Le banquier a eu un comportement parfaitement contraire aux principes de discrétion, de confidentialité et de loyauté contenus dans le Code de Conduite de l'Association belge des Banques. La surenchère à titre personnel entre clairement en conflit avec les intérêts personnels de la plaignante.

Un banquier normalement prudent et avisé n'aurait pas adopté un tel comportement en contradiction flagrante avec les intérêts de sa cliente.

### ***Réclamation d'avoirs d'une succession***

A l'ouverture d'une succession, plusieurs personnes pensant être concernées interrogent la banque sur les actifs de la succession. Ils sont déconcertés que la banque refuse de leur fournir la moindre information. Vu son devoir de discrétion, la banque ne peut fournir de renseignements qu'aux héritiers effectifs. Les noms de ceux-ci sont repris dans un acte de notoriété. Une attestation délivrée par la commune du lieu de résidence de l'héritier ne suffit pas à prouver sa qualité d'héritier. La banque ne peut et ne doit fournir de renseignements supplémentaires qu'aux héritiers légaux. Il ne faut pas oublier qu'elle ne gère que les actifs de la personne décédée, et ne peut procéder de son propre chef au partage de ceux-ci entre les héritiers.

*La banque  
ne peut  
donner de  
compléments  
d'informations  
qu'aux  
héritiers  
légaux*

## Conclusion

1. Les plaintes sont l'expression du mécontentement des clients, à juste titre ou non. Toute plainte demande réponse, sous peine de voir les choses aller de mal en pis. L'Ombudsman signale une nouvelle fois que les banques négligent souvent – bien trop souvent – de prendre des plaintes au sérieux. Les banquiers utilisent une série de prétextes comme «trop de travail, pas important, plaignant professionnel» pour faire passer une plainte pour négligeable. Il est plus que temps qu'ils comprennent qu'ils sont là pour leurs clients, et non l'inverse, et qu'ils ont tout intérêt à approfondir les plaintes qui leur sont soumises, tant dans l'intérêt de ces clients que dans celui de la banque.

S'il apparaît que le client s'est à plusieurs reprises adressé à la banque sans obtenir de réponse, l'Ombudsman renvoie directement la plainte à la banque en lui demandant explicitement d'y répondre.

2. Lorsque deux banques belges sont impliquées dans le règlement d'une plainte, on constate curieusement qu'elles se rejettent mutuellement la faute. Ceci tient notamment à une série de «protocoles» ou accords interbancaires et ne concerne donc pas le client privé, lequel n'est assurément pas partie dans l'affaire. L'Ombudsman est d'avis que ces «gentlemen agreements» entre banques doivent être révisés d'urgence.

L'essentiel, c'est d'aider le client privé de la banque.

3. Prétendre, c'est prouver. Cette maxime vaut aussi bien pour le client que pour la banque. Une banque ne peut invoquer une destruction fortuite de ses archives pour justifier son incapacité à présenter une contre-preuve.
4. Le monde bancaire est en pleine mutation, ce qui peut expliquer les retards dans le traitement de certaines plaintes. Un client d'une banque a toutefois le droit de recevoir une réponse rapide à sa plainte, quelles que soient les difficultés internes de la banque.
5. Des plaintes introduites par des personnes morales ou des clients dans l'exercice de leur profession d'indépendants ne sont pas traitées par l'Ombudsman. Les griefs sont transmis à la banque, laquelle est invitée à répondre directement aux plaignants.
6. En 1999, l'Ombudsman a analysé et traité 1.012 plaintes. Dans 47 % des cas, une solution positive a été trouvée pour le client, sous une forme financière (indemnisation, réparation d'un dommage) ou sous la forme d'informations.

*Toute  
plainte est  
importante  
et mérite  
réponse*

*Pouvoir  
fournir  
des preuves*

*Une solution  
a été trouvée  
dans 47 %  
des cas*

*Mieux  
accompagner  
les clients  
dans leurs  
opérations  
électroniques*

7. Les moyens électroniques (e-mail, ordinateurs) permettent un traitement rapide des ordres. On ne peut que s'en réjouir. Il serait toutefois indispensable que le client utilisateur soit assisté par des écrans adéquats mentionnant explicitement si l'ordre a ou non été exécuté.

## **Correspondants de l'Ombudsman**

Dans chaque banque ou banque d'épargne, l'Ombudsman possède un ou plusieurs partenaires privilégiés.

Dans le cadre du présent rapport, l'Ombudsman souhaite remercier ses correspondants de leur collaboration au traitement des plaintes des clients des banques.

Ils l'ont en effet aidé à trouver des données qui lui ont permis de rendre un avis motivé au client.

- 60** Charte relative à un service bancaire de base et liste des banques ayant adhéré à cette Charte
- 63** Code de conduite de l'Association belge des Banques et liste des banques ayant adhéré à ce Code
- 72** Critères de base relatifs à la fonction de l'Ombudsman

# 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 Belgium Bank S.A.  
AXA BANK Belgium 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 Nagelmackers 1747 S.A.  
CENTEA S.A.  
Citibank Belgium S.A.  
Crédit Communal  
Europabank N.V.  
Fortis 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<sup>er</sup> 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 particuliers<sup>1</sup>. 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 tarifer chacun de nos services de paiement, c'est-à-dire que nous pouvons vous demander un prix pour ce service. Nous vous informons au préalable de toute tarification et de toute modification de tarification.

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 assurances<sup>2</sup>**

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	Crédit Communal
ABN AMRO Bank N.V. - Belgian Branch	Crédit Maritime et Fluvial de Belgique, Creditmar S.A.
AGF Belgium Bank S.A.	De Laet, Poswick & Co, Banquiers S.C.S.
Antwerps Beroepskrediet C.V.	Deutsche Bank Aktiengesellschaft
Arfin Krediet Spaarbank C.V.	Deutsche Bank S.A.
Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario	DHB Bank N.V.
Artesia Banking Corporation S.A.	Dierickx, Leys & Cie N.V., Effectenbank
AXA Bank Belgium S.A.	DIPO S.A.
BACOB Banque S.C.	Eural S.A.
Banca Monte Paschi Belgio S.A.	Europabank N.V.
Banco Santander Central Hispano S.A.	F. van Lanschot Bankiers (België) S.A.
Bank of America N.A.	Fortis Banque S.A.
Bank of Baroda	Gesbanque S.A.
Bank Corluy, Effectenbankiers N.V.	Groupe Crédit Agricole
Bank Delen S.A.	Habib Bank Limited
Bank J. Van Breda & C° N.V.	HBK-Spaarbank N.V.
Bank van Limburg C.V.	HBM Spaarbank S.A.
Bankunie N.V.	HSBC Bank plc
Banque Belgoise S.A.	KBC Bank S.A.
Banque du Brabant (Crédit Professionnel du Brabant - Banque)	Kempen & Co België
Banque Bruxelles Lambert S.A.	Lloyds TSB Bank PLC
Banque Chaabi du Maroc	Mauretus - Spaarbank S.A.
Banque Commerciale du Maroc	Morgan Guaranty Trust Company of New York (JP Morgan)
Banque CPH	Ogaki Kyoritsu Bank (Europe) S.A.
Banque de La Poste S.A.	Parfibank S.A.
Banque De Maertelaere S.A.	Patriotique Banque d'Epargne S.A.
Banque Degroof S.A.	Rabobank International Antwerp Branch
Banque Dewaay S.A.	RealBank S.A.
Banque Diamantaire Anversoise S.A.	RECORD BANK SCRL
Banque Drèze S.A.	San Paolo - IMI SpA
Banque MeesPierson S.A.	Schretlen & C° N.V.
Banque Nagelmackers 1747 S.A.	Shizuoka Bank (Europe) S.A.
Banque Nationale de Paris	The Bank of Tokyo - Mitsubishi, Ltd.
BCH Benelux S.A.	The Sakura Bank, Limited
BHW Bausparkasse AG	TradeGo S.A.
Byblos Bank Europe S.A.	Triodos Bank S.A.
Caisse Privée Banque S.A.	United Taiwan Bank S.A.
CBC Banque SA	UPAR S.A.
CENTEA S.A.	van de Put & C° Effectenbank
Citibank Belgium S.A.	VDK spaarbank s.a.
Commerzbank Aktiengesellschaft	Volkswagen Bank GmbH
Commerzbank Belgium S.A.	Wafabank
Crédit Agricole Indosuez S.A., succursale de Belgique	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.