

ombudsman

pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse

rapport annuel 2000

3	<i>Préface</i>
4	<i>2000</i>
6	<i>Nature des requêtes</i>
7	<i>La Charte relative à un service bancaire de base</i>
8	<i>Le Collège de médiation</i>
9	<i>Le Code de conduite</i>

14	Compte à vue
18	Garantie locative
18	Compte d'épargne
20	Epargne-pension
21	Carte de banque
25	Chèques
26	Opérations au guichet
27	Paiements transfrontaliers
29	Crédits : généralités
30	Prêts hypothécaires
32	Crédits à la consommation
33	Centrale des risques de crédit
34	Valeurs mobilières
40	Sicav
41	Conseil de placement
42	Assurances
42	Conclusion
43	Correspondants de l'Ombudsman

Annexes

46	Charte relative à un service bancaire de base
49	Code de conduite de l'Association belge des Banques
58	Critères de base relatifs à la fonction de l'Ombudsman
59	Le texte du dépliant «Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse»

Préface



La compétence de l'Ombudsman pour les clients des banques a été élargie en l'an 2000. Depuis le 1er juin 2000, celui-ci est également compétent pour les plaintes des clients privés des sociétés de bourse membres d'Euronext et de l'Association belge des Membres de la Bourse (ABMB). Le 1er septembre 2000, l'accord conclu entre l'Association belge des Banques (ABB) et l'asbl Association belge des gestionnaires de fortune et des conseillers en placements (ABGC) est entré en vigueur. Celui-ci prévoit que les clients privés de ces sociétés peuvent désormais aussi faire appel à l'Ombudsman en cas de litige.

Certains des thèmes abordés dans ce rapport annuel se rapportent donc à des plaintes tant de clients de banques que de clients de sociétés de bourse. La rubrique «Valeurs mobilières» présente une série de problèmes communs mis en évidence au cours de l'exercice. Les avis sont rassemblés en un recueil publié chaque semestre. Ces publications reprennent désormais aussi des plaintes de clients des sociétés de bourse ainsi que les avis de l'Ombudsman à leur sujet.

Sont joints en annexe :

- 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,
- le texte du dépliant «Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse».

Bonne lecture !

Paul CAEYERS

Mai 2001

Compétence élargie, le nombre de plaintes traitées augmente encore

2000

Au cours de l'exercice 2000, l'Ombudsman a reçu un total de 1.859 requêtes écrites, dont 1.700 introduites par des clients de banques, de banques d'épargne et de sociétés de bourse. Il a ouvert 348 dossiers de plus qu'en 1999. Des 1.700 plaintes introduites par écrit, 1.518 étaient recevables. Dans 117 dossiers, l'Ombudsman n'a pu intervenir, les différends visant des activités professionnelles. 65 demandes d'informations ont été traitées. L'Ombudsman a en outre reçu 159 requêtes s'inscrivant en dehors de son champ d'action.

49 plaintes portaient sur des litiges opposant des clients à des sociétés de bourse.

Le client commence par soumettre son problème à la banque ou à la société de bourse. S'il n'est pas satisfait de la réponse, il peut alors s'adresser à l'Ombudsman et lui demander de réexaminer sa requête. 1.111 plaintes recevables ont été traitées par l'Ombudsman. Si l'on y ajoute le reliquat de 114 plaintes introduites en 1999, on obtient un total de 1.225 plaintes traitées au cours de l'exercice 2000.

Les clients ont toujours reçu une réponse écrite de l'Ombudsman. Ce courrier reprend les faits, mais aussi l'avis, ainsi que les éléments qui le fondent.

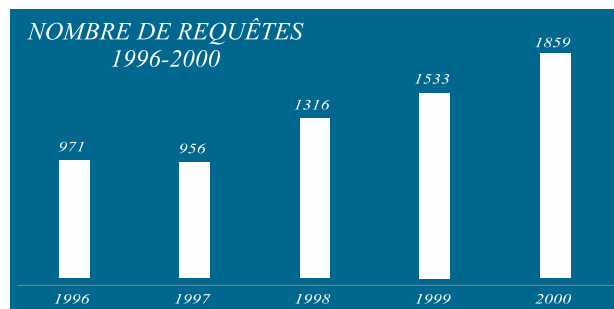
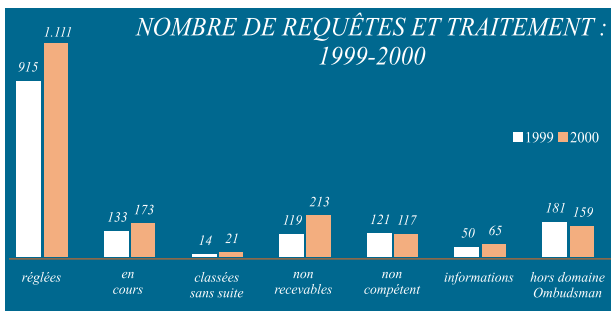
Dans 213 cas, le plaignant a été invité à d'abord prendre contact avec son institution financière. En l'absence de nouveau contact de sa part, l'Ombudsman présume que la plainte a été résolue.

L'Ombudsman doit disposer des courriers échangés avec l'institution financière, ainsi que des documents qui donnent lieu au litige. Dans 21 dossiers, il a demandé ces pièces aux clients mais ceux-ci n'ont plus réagi. Dès lors qu'un rappel est resté sans réponse, le dossier a été classé sans suite.

Au terme de l'exercice, 173 dossiers étaient encore en traitement, parmi lesquels 55 visant des plaintes introduites en décembre 2000.

De plus en plus de plaintes nécessitent une prise de contact avec plusieurs institutions financières, par exemple en cas de transfert d'un portefeuille de valeurs mobilières. Les points de vue des institutions concernées doivent être confrontés avant qu'un avis puisse être donné.

Les plaintes introduites par des personnes morales ou physiques portant sur des objets à caractère commercial ne sont pas traitées. Toutefois, l'Ombudsman les communique à l'institution financière concernée, en lui demandant de fournir directement une réponse aux plaignants (117 dossiers).



De plus en plus souvent, plus d'une institution financière concernée

OMBUDSMAN : NOMBRE DE REQUÊTES ET TRAITEMENT	1999	2000
I. Requêtes de clients	1352	1700
1. Plaintes	1181	1518
<i>encore en traitement au 31.12.00¹</i>	133	173
<i>réglées</i>	915 + 97 ²	1111 + 114 ²
<i>classées sans suite³</i>	14	21
<i>non recevables⁴</i>	119	213
2. Ombudsman non compétent	121	117
Demandes d'informations	50	65
II. Demandes ne relevant pas du domaine de l'Ombudsman⁵	181	159
Total général	1533	1859
<p>1 Notamment 55 plaintes soumises en décembre 2000. 2 Plaintes non encore réglées de 1999. 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 des institutions financières, non-membres de l'ABB.</p>		

Les clients des institutions financières ont besoin d'informations générales (65 dossiers en l'an 2000). L'Ombudsman leur a fourni une réponse adéquate. Au cours de l'exercice, ces questions ont surtout porté sur les opérations boursières. Relève du champ d'action de l'Ombudsman le traitement des plaintes de clients privés s'inscrivant dans le cadre de leur relation privée avec l'institution financière. Dans 159 cas, des clients-consommateurs se sont adressés à l'Ombudsman pour lui demander de s'occuper d'un problème ne relevant pas de son champ de compétence. L'Ombudsman leur a communiqué les coordonnées des instances compétentes vers lesquelles se tourner. Au total, ce sont 1.700 dossiers qui ont été traités au cours de l'exercice.

Les services de l'Ombudsman ont réceptionné plus de 4.500 appels téléphoniques. Des informations générales ont été dispensées. Il n'est toutefois pas possible de donner un avis par téléphone. En outre, il n'est pas non plus souhaitable de fournir un avis immédiat par téléphone, sous peine de partialité.

Le nombre de contacts par e-mail sur le website de l'Ombudsman progresse d'année en année (ombudsman@abb-bvb.be).

Nature des requêtes

584 des 1.700 plaintes traitées portaient sur des problèmes liés aux valeurs mobilières au sens large du terme, soit un peu plus d'un tiers du total des plaintes introduites. L'attrait grandissant que la bourse a exercé sur le grand public en l'an 2000 n'est pas étranger à cette évolution.

Dans toutes les autres rubriques, le nombre de plaintes a connu une augmentation relative. Les plaintes touchant au crédit hypothécaire se sont toutefois considérablement réduites.

Croissance exponentielle du nombre de plaintes relatives aux valeurs mobilières

Les plaintes relatives au crédit hypothécaire ont considérablement baissé

NATURE DES REQUÊTES -	EXERCICE	1999	2000
I. Comptes et placements bancaires		268	290
Compte à vue		136	136
Compte d'épargne		83	92
Autres (comptes à terme, bons de caisse, épargne-pension)		46	58
Date de valeur		3	4
II. Paiements		301	387
Cartes bancaires (cartes de débit, etc.)		44	73
Guichets automatiques		60	76
Chèques		45	54
Virements		53	69
Paiements internationaux		48	53
Transactions guichet (versement, encaissement, chèque circulaire, assignation postale, ...)		51	62
III. Crédits		289	256
Généralités		60	68
Crédits hypothécaires		132	83
Crédits à la consommation		58	69
Enregistrement des risques		20	22
Autres (cautionnements, ...)		19	14
IV. Valeurs mobilières		344	584
Conseil en placement et gestion de fortune		14	18
Achat et vente		128	238
Opérations diverses sur titres ¹		76	131
Sicav		59	90
Divers ²		67	107
V. Change		18	25
Opérations de change		13	20
Contrats à terme		5	5
VI. Services bancaires divers³		65	78
VII. Divers⁴		67	80
TOTAL		1352	1700

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

Charte relative à un service bancaire de base

Le texte de la Charte relative à un service bancaire de base est joint en annexe du présent rapport, ainsi que la liste des établissements de crédit signataires de cette Charte.

L'«exclusion bancaire» peut se traduire par exemple par le refus d'ouvrir un compte à vue, ou par la résiliation unilatérale du compte par l'établissement de crédit. En offrant à chaque citoyen la possibilité de disposer d'un service bancaire de base, il a été mis un terme à l'exclusion sociale en matière de services bancaires.

Au cours de l'exercice sous revue, quatre requêtes ont été introduites, qui ont toutes trouvé une solution.

Depuis l'entrée en vigueur de la Charte (en 1997), 35 requêtes ont été adressées à l'Ombudsman. A chaque fois, le demandeur a rapidement pu obtenir une solution au problème soumis (résiliation d'un compte existant ou refus d'ouverture d'un compte). Dans la plupart des cas, ces problèmes étaient liés à des critères de rentabilité ou à une situation débitrice du compte. Dans cette dernière circonstance, l'Ombudsman a plaidé en faveur de l'établissement d'un tableau d'amortissement pertinent permettant le versement des revenus sur un compte bancaire dont le solde doit obligatoirement demeurer positif et prévoyant un amortissement mensuel de la dette.

Le rapport de l'Ombudsman a également été transmis à tous les CPAS, villes et communes du pays. L'Ombudsman entend ainsi rappeler aux instances entrant en premier lieu en contact avec une situation d'exclusion financière que toute personne légalement domiciliée en Belgique peut détenir un compte bancaire.

*Eviter
l'exclusion
sociale
des services
bancaires*

*Un solide
tableau
d'amortis-
sement est
salutaire*

Le collège de médiation

En 1998, le Collège de médiation a succédé à la Commission de Règlement et de Concertation¹. Ce Collège traite les plaintes des clients des banques, des banques d'épargne et des sociétés de bourse qui lui sont soumises par l'Ombudsman. Durant l'année 2000, ce Collège a émis une vingtaine d'avis. Il a notamment traité des problèmes liés à la négociation de valeurs mobilières, à des chèques circulaires ou à l'octroi de crédit.

En l'an 2000, le Collège a accueilli un nouveau membre en son sein, Monsieur P. Drogné, qui représente l'Association belge des Membres de la Bourse.

Les avis de ce Collège sont repris dans une rubrique distincte du recueil de l'Ombudsman.

Président : P. Blondeel, Conseiller Cour d'Appel de Bruxelles

Membres : P. Caeyers, Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse, P.C. Drogné, Administrateur-Directeur, Association belge des Membres de la Bourse, H. Simonart, Secrétaire général honoraire auprès d'une institution bancaire, A. Van Oevelen, Professeur ordinaire, facultés de droit UIA et UFSIA

Secrétaire : I. Van Bulck, juriste

¹ Voir rapport 1999.

Code de conduite

Le Code de conduite de l'ABB, qui reprend les règles respectées par les banques et banques d'épargne dans le cadre de leurs relations avec les clients privés, a été introduit en 1998.

Les membres de l'ABB opérant dans le segment de la clientèle privée ont souscrit à ce code. Au cours de l'exercice sous revue, l'Ombudsman a confronté les principes de ce Code de conduite et les faits réels, tels qu'ils ressortent des plaintes qui lui ont été soumises. Cette comparaison visait les sept principes de base (Cf. annexe, rubrique «Code de conduite de l'ABB»).

Les plaintes sont souvent liées à un manque d'informations concrètes. Le transfert d'un portefeuille de valeurs mobilières devait se faire en x jours. Mais que constate-t-on ? Des semaines voire des mois passent avant que le transfert ne soit réalisé. Le portefeuille reprend en effet des titres déposés auprès d'un «custody» étranger. Au moment d'informer son client, le banquier aurait été bien inspiré de vérifier si le compte-titres contenait des valeurs mobilières étrangères. Il aurait ainsi pu lui fournir des renseignements sérieux, en toute connaissance de cause.

Il convient de signaler explicitement aux clients qui souscrivent à un bon d'assurance qu'il s'agit là d'un investissement à long terme, tout au moins s'ils veulent profiter des avantages propres à ce produit. Si le client donne à entendre qu'il aura sans doute besoin de l'argent investi dans quelques années, il sera d'emblée évident que ce produit n'est pas un investissement approprié.

Au cours de l'exercice sous revue, les plaignants ont régulièrement déploré le manque d'informations de la part du banquier, celui-ci manquant de temps ou débordant de travail pour ce faire. L'Ombudsman ne peut se prononcer sur le bien-fondé de ces déclarations, mais il insiste une nouvelle fois sur le fait que c'est la banque qui doit être à la disposition du client et non l'inverse.

Il est inadmissible que, pour des raisons de rentabilité, certains clients se voient montrer la porte, au propre comme au figuré. Pour un client, il est inacceptable de voir fermer ses comptes pour une question de rentabilité pure et simple. Dans notre société, tout le monde n'a pas la chance d'avoir une réserve d'argent.

La plupart des établissements de crédit font auprès de leur clientèle la publicité, sous l'une ou l'autre forme, de la banque par Internet. C'est là chose normale dans une société en pleine mutation. Sur la base de certaines plaintes, l'Ombudsman constate que l'utilisation de ces systèmes pose souvent des problèmes. Même si ceux-ci peuvent être considérés comme des «mala-

Eviter les problèmes en dispensant des informations concrètes

Il est inacceptable de fermer un compte pour des motifs de rentabilité

*Le mot
d'ordre :
poursuivre
le dialogue*

*Des ordres
clairs
engendrent
moins de
plaintes*

dies de jeunesse», force est cependant de constater qu'il est encore possible de perfectionner et de parfaire ces systèmes. Renforcer leur convivialité vis-à-vis du client-utilisateur ne peut que contribuer à l'avènement de la banque par Internet.

L'Ombudsman note toujours qu'en cas de désaccord entre le client et son banquier – soit immédiatement, soit lors du traitement de la plainte –, pour peu que le client ne soit pas de l'avis du banquier, ce dernier ou le client lui-même met fin au dialogue soudainement et brutalement.

La relation de confiance entre les parties a souvent pour effet que tout est convenu verbalement. Rien n'est mis sur papier au cours de cette phase initiale. La tâche de l'Ombudsman consistera alors à inviter le plaignant à mettre ses griefs par écrit, de manière à avoir l'occasion d'approfondir davantage la plainte avec le service clientèle de la banque.

L'année 2000 a été caractérisée par des mouvements massifs d'achat et de vente par les investisseurs sur les bourses traditionnelles et sur celles qui sont «price driven». Il est cependant caractéristique de noter que lorsque des ordres sont passés sur les bourses dirigées par les prix, les plaignants suivent de près l'évolution du cours boursier. Un ordre de vente est rédigé, puis annulé, pour être réintroduit plus tard dans la journée, assorti d'une autre limite. Par la suite, cette limite est encore modifiée, et tout cela, en quelques heures de temps. Une telle succession d'opérations aboutit régulièrement à la double exécution de l'ordre, même si la provision n'est pas suffisante pour exécuter deux fois cet ordre. Le principe général veut que l'annulation d'un ordre se fasse toujours sous réserve d'exécution. Les deux parties – institution financière et investisseur – ont le devoir de passer et d'exécuter clairement les ordres.

Il n'est pas possible qu'un banquier ait immédiatement une réponse adéquate à chaque plainte de clients. Si une plainte concerne un événement extérieur à la banque – par exemple échange d'actions –, la banque informera le plaignant qu'elle va examiner le problème. Si, par la suite, elle ne donne toutefois plus signe de vie et laisse le client dans l'incertitude, le banquier est alors vraiment en tort. La plainte n'est pas inspirée par la banque elle-même, mais par l'émetteur des valeurs mobilières. Les principes d'ouverture, de clarté de l'information et de dialogue imposent au banquier de donner suite à une demande d'informations du client.

En vertu des articles 4.2, 7.3 et 7.4 du Code de conduite, la banque est tenue de répondre au client dans un délai aussi bref que possible.

Un plaignant a eu des problèmes avec deux dossiers-titres dont il assurait lui-même la gestion. Les erreurs ont entre-temps

été réparées. Il souhaite savoir exactement à quel service du siège central il conviendrait qu'il s'adresse si de tels faits devaient se répéter. Son souhait est qu'à tous les niveaux de la banque, l'on s'efforce de respecter, dans le cadre des relations avec les clients, les normes de qualité fixées.

On notera que chaque banque dispose d'une organisation propre pour répondre au mieux aux questions et plaintes des clients. Le principe veut que ce soit l'agence qui joue le rôle de premier contact et d'intermédiaire. Si elle n'est pas en mesure de donner elle-même la réponse, elle joindra alors les services du siège central. Les services opérationnels ne peuvent être submergés d'appels téléphoniques. L'agence sert donc de filtre. Cela permet d'évaluer la complexité des demandes. Chaque banque dispose d'un service clientèle auquel les clients peuvent s'adresser par écrit en cas d'impasse au niveau de l'agence. Toutes les banques qui ont souscrit au Code de conduite de l'ABB s'efforcent d'appliquer ce code au mieux. Les principes qui s'y trouvent fixés sont régulièrement rappelés à l'ensemble du personnel.

Lorsqu'une institution financière omet, pour l'une ou l'autre raison, d'exécuter un ordre de vente de sicav le jour suivant celui de la fixation de la valeur d'inventaire, il y a négligence de sa part et celle-ci doit être rectifiée (à supposer que la valeur d'inventaire qui aurait dû être appliquée soit supérieure à celle retenue pour effectuer l'opération).

Lors de l'ouverture des successions, il convient que l'institution financière respecte son devoir de discrétion. Elle fournira aux héritiers légaux les renseignements nécessaires concernant les avoirs financiers et les comptes détenus par le testateur à la banque. A cet effet, elle leur demandera toujours de présenter un acte de notoriété attestant clairement de leur qualité d'héritiers.

Ces dernières années, le paysage bancaire belge a été marqué par un certain nombre de fusions. Dans ce cadre, l'Ombudsman a reçu une série de requêtes de clients qui ont soudain vu leur investissement, leur compte d'épargne, etc., transformé en un produit similaire qui ne les intéressait toutefois pas. Le client détient auprès de la banque A un compte à terme à sept ans assorti d'un taux de 8 % valant pour toute la période. Les intérêts sont payés annuellement. La banque A est reprise par la banque B. Pendant cinq ans, le client a reçu l'intérêt convenu. La banque B avertit le client que pour les deux dernières années, il recevra un taux de 4,85 %. Le client n'est pas d'accord. Le problème était que la banque B ne possédait pas d'investissement à sept ans dans sa gamme de produits. Un terme de cinq ans représentait le maximum de ce qu'elle pouvait proposer. Elle a donc renouvelé l'investissement pour deux ans au taux prévu pour une telle période et applicable au moment du renouvelle-

Adresser sa plainte d'abord à l'agence, en deuxième instance au service clientèle de la banque

Sicav et valeur d'inventaire sont sources de nombreux litiges

Respecter les engagements courants

*Expliquer
son attitude
vis-à-vis
du client en
se fondant
sur les
conditions
et règlements
généraux*

ment. En cas de fusion, la banque reprenante est tenue de respecter les engagements courants. Il existait un accord entre l'ex-banque A et le client que la banque reprenante respectera. La banque a rémunéré le terme résiduel de l'investissement au taux convenu de 8 %.

L'Ombudsman reçoit régulièrement des requêtes de clients des banques qui éprouvent des difficultés à effectuer à temps le(s) remboursement(s) du/des crédit(s) qu'ils ont contracté(s) (cf. la rubrique «crédit à la consommation»). Le retard s'accroît et l'établissement de crédit procède à la mise en demeure avec, au bout du compte, saisie des revenus des débiteurs. Les retenues automatiques se font régulièrement mais au bout du compte, les clients ne savent plus ce qu'il leur reste à payer. L'établissement de crédit manque à son devoir d'information et ne respecte donc pas son obligation d'ouverture et de diffusion d'informations claires, ainsi que le prévoit le Code de conduite. Comment un client d'une banque pourrait-il encore savoir quel est le solde de sa dette, lorsque des intérêts de retard ont encore été ajoutés au principal, et que la clause pénale est appliquée ?

Les institutions financières ont le devoir d'expliquer aux clients pourquoi elles adoptent telle ou telle attitude à leur égard. Elles doivent tenir règlements et conditions générales à la disposition de leur clientèle. Dans certaines circonstances, la banque utilisera ces conditions et règlements pour expliquer convenablement au client pourquoi il n'est pas possible de satisfaire à sa demande. Elle exposera clairement au plaignant pourquoi, par exemple, des chèques volés doivent, en dépit de l'opposition, être malgré tout débités de son compte. Les chèques satisfaisaient en l'occurrence aux obligations de garantie en vigueur et devaient dès lors être payés par le banquier à la personne les présentant.

Dans le cadre des paiements internationaux, le client fait appel à son propre banquier. Ce qui se passe ensuite est affaire de professionnel, en d'autres termes, le consommateur ordinaire ignore comment s'effectue le paiement et via quel réseau de correspondants il arrive sur le compte du bénéficiaire. Mais que se passe-t-il quand le paiement n'arrive pas ? Le principe de «compétence et de savoir-faire» présuppose que la banque fasse tout le nécessaire pour exécuter l'ordre correctement, soit le trait d'union entre son client et la banque étrangère, le cas échéant, cherche à savoir où les choses ont mal tourné et répare les erreurs.

Une promesse verbale de crédit ne suffit pas. Comment cela se pourrait-il d'ailleurs ? L'octroi de crédit se fait au moyen de fonds placés par des clients. Il est précédé d'un examen scrupuleux de la capacité de remboursement financière de l'emprunteur. Au terme de cet examen, le candidat-emprunteur recevra une offre de crédit par écrit. Ce n'est qu'alors qu'il sera certain de l'octroi de crédit.

Une interruption de remboursement d'un emprunt suppose à la fois que les cautions et les constituants en gage en soient informés au préalable et aient donné leur accord à ce sujet. Un emprunteur principal ne pouvant plus supporter la charge du remboursement opte pour la revente de son bien immobilier. Il demande parallèlement de ne plus devoir supporter pour un temps la charge de l'emprunt. C'est sans doute en soi la meilleure manière de résoudre le problème qui se pose. Néanmoins, la banque doit pour ce faire avoir l'accord des autres parties impliquées (cautions et constituants en gage).

L'Ombudsman conseille aux emprunteurs connaissant des difficultés financières susceptibles de les empêcher de payer leurs mensualités, de prendre contact avec leur institution financière. Le problème peut être résolu de commun accord via un tableau d'amortissement concret.

La banque refuse d'accorder un crédit, se fondant sur son appréciation de la capacité du client à rembourser un crédit. Dans le cadre de cette appréciation, elle ne peut tenir compte que de données existantes et actuelles. D'hypothétiques rentrées futures n'influencent pas sa décision.

Compte à vue

Les plaintes relatives au compte à vue ont généralement trait à la clôture et au transfert de celui-ci vers une autre banque, à l'imputation de frais et à des procurations liées ou non au compte bancaire.

La fermeture et le transfert d'un compte à vue demandent plus de temps que le client moyen ne le suppose

Clôture et transfert

De prime abord, la clôture d'un compte à vue semble être une opération simple. Des plaignants ont découvert que tel n'était pas le cas. En effet, une carte de débit voire de crédit est généralement attachée à un tel compte, sans compter les ordres permanents et les domiciliations. Lorsqu'un ordre de fermeture est donné, il faudra tenir compte du décompte des derniers paiements par carte de crédit. Celui-ci n'intervient généralement que dans le mois suivant la dernière opération. Le client doit veiller à ce que les ordres permanents et les domiciliations soient résiliés auprès de la banque. Le compte à vue est un compte-pivot. Les produits et frais liés à un compte en cas de dépôt à découvert de valeurs mobilières à la banque transitent également par ce compte.

Alors que le plaignant pense que le transfert d'un compte à vue est une question de jours, la réalité lui montre que plus d'un mois peut s'écouler avant que le transfert ne soit effectif. Dans ce cadre, il n'est pas exclu que le compte passe en négatif et que la banque ne réalise le transfert qu'après apurement de ce solde négatif. Les montants qui auront été versés sur le compte clôturé seront reversés par la banque au donneur d'ordre.

Imputation de frais

Les clients ne comprennent pas que des frais soient imputés. La tarification des services homogènes doit être mise à la disposition des clients dans chaque agence de banque. Une fois par an, ces frais sont en outre communiqués aux clients par courrier. La fermeture d'un compte bancaire donne lieu à l'imputation de frais de fermeture.

Procurations

Une procuration sur compte peut ne concerner qu'une opération unique ou être donnée à titre général. Dans ce second cas, la procuration demeure valable jusqu'à révocation par le titulaire. Une plaignante a signalé que des fonds ont été prélevés de son compte, dont elle est la seule titulaire, sans que procuration ait été donnée à qui que ce soit. L'enquête a révélé que jusqu'en mars 2000, la titulaire a habité avec un compagnon, lequel a effectué les retraits d'argent contestés. Celui-ci avait déclaré à la banque agir avec l'autorisation de la plaignante. Les opérations datent de la période allant du 01.08.99 au 30.09.99. La plaignante a été informée de ces transactions via les extraits de compte qu'elle recevait après chaque opération. Elle n'a à l'époque nullement réagi.

La banque pouvait dès lors supposer que la cliente avait effectivement autorisé ces opérations et, tout au moins, les approuvait implicitement. Le Règlement général des opérations prévoit en substance que le client doit immédiatement signaler par écrit toute erreur qu'il constate dans les documents qui lui ont été remis par la banque. En l'absence de plainte dans un délai de 30 jours, les documents sont réputés approuvés par le client et constituent un titre pour la banque.

La banque n'a reçu aucune plainte. L'Ombudsman fait remarquer que la banque n'aurait pas dû honorer les demandes du compagnon de la plaignante, ce qu'elle a cependant fait. Mais la plaignante ne démontre pas qu'elle a subi une perte du fait des retraits effectués par son compagnon de l'époque sur son compte. Il n'est pas prouvé que son compagnon ait conservé l'argent pour lui. En outre, la plaignante n'a pas réagi à ces opérations lorsqu'elle a reçu ses extraits de compte. On peut en déduire qu'elle autorisait les retraits d'argent réalisés par son compagnon, mais elle ne prouve pas son dommage. Il n'y a donc pas lieu de l'indemniser.

Une procuration ne doit pas nécessairement être faite par écrit. Il s'agit d'un contrat consensuel, qu'il est souhaitable mais pas obligatoire de fixer par écrit entre mandant et mandataire. Une procuration peut être verbale ou implicite.

Une procuration peut être révoquée à tout moment par le mandant. Il se peut toutefois que des retraits soient encore opérés en dépit de cette révocation. Entre la date de révocation et la date d'entrée en vigueur effective de celle-ci, il peut s'écouler quelques jours. La révocation doit toujours se faire par écrit.

Des administrateurs provisoires sont désignés par une ordonnance du juge de paix. L'administrateur provisoire intervient dans les limites du mandat tel que défini par l'ordonnance et a le droit d'être informé des avoirs de la personne au nom de laquelle il agit. La banque lui fournira dès lors les données demandées.

Des pièces de monnaie sont souvent confiées à la banque qui est chargée de créditer le compte bancaire de leur montant total. L'Ombudsman est frappé de constater qu'il peut exister une différence notable entre le montant mentionné par le client et celui compté par la banque. Il existe bien sûr des procédures de pesée et de comptage des pièces de monnaie à la banque. Mais il est recommandé au client de compter au préalable lui-même ses pièces et de noter le nombre de chaque type de pièce. A la veille du passage à l'euro, ce n'est assurément pas du luxe que d'attirer l'attention des banques sur la nécessité d'appliquer des procédures adéquates dans le cadre du comptage des pièces. Les clients ont également intérêt à compter soigneusement leurs pièces avant de les remettre à la banque.

*Il est
conseillé
de d'abord
compter
ses pièces
de monnaie*

Les adaptations (ou modifications) tarifaires doivent être communiquées à l'avance aux clients. Il n'est par exemple pas permis qu'une banque signale en février à ses clients que des frais de port vont leur être imputés – et ce, dès le 1^{er} février – pour l'envoi de leurs extraits de compte à vue à domicile. Le fait que les extraits de compte puissent être conservés gratuitement à l'agence ne change rien à ce principe. Les clients doivent être informés de toute modification tarifaire par la banque directement et à l'avance.

Association de fait

Un compte bancaire au nom d'une association de fait pré-suppose que procuration ait été donnée à une ou plusieurs personne(s) physique(s) pour disposer des fonds se trouvant sur le compte. La banque ne peut exécuter que les ordres du titulaire du compte ou de son ou ses mandataire(s). Des transferts de compétence en matière de signature sont opposables à la banque. En cas de désaccord entre les personnes gérant le compte quant à leurs compétences vis-à-vis de ce compte, la banque s'arrogera le droit, se basant sur ses conditions bancaires générales, de suspendre l'utilisation du compte jusqu'à ce qu'un accord intervienne.

Informations sur des comptes de tiers

Des tiers qui viendraient à demander des renseignements à la banque sur le solde ou les mouvements sur un compte bancaire seront éconduits, du chef du devoir de discrétion. Un parent lui-même ne peut obtenir d'informations sur la situation du compte d'un enfant majeur.

Litige concernant des retraits d'argent

Après le décès du titulaire du compte, un héritier conteste les retraits effectués par l'amie du défunt sur le compte à vue de celui-ci. L'amie en question n'était en effet ni cotitulaire du compte, ni mandataire.

La banque répond que du vivant du titulaire, elle n'a jamais, d'aucune manière, reçu de plaintes ou de contestations concernant l'utilisation du compte. Elle s'estime donc en droit de supposer que toutes les opérations ont été effectuées avec l'accord implicite ou explicite du titulaire.

La banque a manqué à ses obligations de contrôle. Elle aurait dû savoir que l'amie n'était ni cotitulaire, ni mandataire du compte. La banque est-elle par conséquent responsable des retraits effectués ? Du vivant du titulaire, il n'y a jamais eu de plainte concernant les retraits d'argent. Aussi l'Ombudsman suggère-t-il au client de s'expliquer avec l'amie. Le plaignant n'a plus réagi.

Fusions d'établissements de crédit

Des fusions entre banques ont provoqué un certain nombre de problèmes. Un exemple le montre clairement.

Une cliente bénéficie d'une facilité de caisse liée à son compte auprès d'une première banque. Elle constate à un moment donné que plus aucun de ses virements et ordres permanents n'est exécuté par manque d'avoirs, alors qu'il existe une facilité de caisse. Aucun avertissement ni préavis ne lui a été donné. De plus, elle a reçu un pli recommandé la mettant en demeure de payer un solde débiteur. A la suite de la migration des relations bancaires de la banque X vers la banque Y, une série de problèmes techniques sont survenus. La banque a présenté ses excuses pour les ennuis rencontrés. La facilité de caisse a été rétablie. La banque a pris en charge les préjudices subis à la suite de la non-exécution d'un certain nombre d'opérations.

Dans le cadre de transactions conclues avant un divorce, un jugement en divorce n'est pas opposable à la banque. La banque n'est en effet pas partie au divorce. A maintes reprises, des plaignants s'étonnent d'être contactés par la banque pour rembourser une dette ouverte incombant, en vertu des arrangements dans le cadre du divorce, à l'autre partie. Dans les cas où cette dernière omet d'assurer le remboursement, la banque est parfaitement en droit de s'adresser à l'autre partie.

Garantie locative

En cas de location d'un bien immobilier, la loi prévoit le versement par le locataire d'une garantie locative correspondant à trois mois de loyer sur un compte bancaire. Ce montant ne peut être libéré qu'au terme du contrat locatif et moyennant accord du locataire et du bailleur. La banque a sur ce plan le devoir d'exécuter ce que les parties concernées ont convenu. Les parties doivent signaler à la banque à qui (locataire ou bailleur) les montants bloqués doivent être reversés. La banque ne peut en la matière rien décider seule. Lorsqu'il apparaît qu'aucun montant n'a jamais été versé sur le compte de garantie locative ouvert conjointement, la banque ne peut être mise en cause.

Un compte de garantie locative ne peut être libéré que sur demande et moyennant accord conjoint du locataire et du bailleur. En l'absence d'accord, ou si l'une des deux parties n'est pas retrouvée, à la suite par exemple d'un décès, et en l'absence d'héritier, il peut être fait appel au juge de paix du canton où l'immeuble est situé.

Un compte de garantie locative a été ouvert, mais le locataire a omis de verser les fonds. En cas de contestation, la banque demande la preuve du versement. Le document «compte de garantie locative» prouve qu'un compte a été ouvert, pas qu'un montant a été versé.

Compte d'épargne

Un titulaire qui retrouve un carnet considéré comme perdu a l'espoir de pouvoir récupérer un capital auquel il ne s'attendait pas. Dans la plupart des cas, il court toutefois à la déception. En effet, après enquête, il s'avère que ce carnet d'épargne a été converti en compte d'épargne assorti d'extraits avec conservation de toutes les données du carnet d'épargne (taux de base, prime de fidélité et/ou de croissance) ou qu'il est déjà clôturé depuis longtemps.

Des clients s'offusquent de voir la banque prélever sans préavis, au moment du décompte de fin d'année, une prime pour une assurance en cas d'accident mortel. La banque re créditera sur-le-champ le compte d'épargne de la prime prélevée. Les clients ne doivent toutefois pas attendre de la banque qu'elle restitue les primes des années précédentes. Le risque, qui ne s'est heureusement pas réalisé, était en effet couvert.

Le Code de conduite de l'ABB stipule que le banquier doit fournir des informations correctes à son client.

Un client ouvre en janvier un compte d'épargne produisant un rendement net de 2 % de taux de base et donnant droit à une prime de fidélité de 1,50 % sur un capital d'un million de BEF minimum à condition qu'il reste placé douze mois. Le client verse son épargne par tranches, atteignant à la mi-février 1999 une somme d'un peu plus d'un million de BEF. Comme convenu, il laisse ce montant pendant douze mois sur le compte. Or, plutôt que de se voir créditer de la prime de fidélité promise de 1,5 %, il reçoit à peine 1 %. La banque estime qu'il ne peut pas bénéficier de la prime de fidélité qui s'appliquait à la mi-février 1999 aux montants à partir d'un million de BEF. L'action d'épargne s'achevait en effet au 1er février 1999, et la prime de fidélité a été ramenée à 1,15 %.

Après examen de la plainte, l'Ombudsman constate que l'employé de la banque ignorait que le montant d'un million de BEF devait être intégralement versé sur le compte d'épargne dès le début pour que le client puisse bénéficier de la prime de fidélité plus élevée du mois de janvier 1999. La banque a assumé la pleine responsabilité de l'erreur d'information au client et lui a versé une indemnité complémentaire basée sur le taux de la prime de fidélité du mois de janvier 1999 (1,5 %) applicable au montant resté au moins un an sur le compte d'épargne.

Débit d'un compte d'épargne sans autorisation du client

Les clients sont surpris de constater que la banque a débité leur compte d'épargne sans autorisation de leur part et sans leur signature. Le règlement général des opérations prévoit à cet effet que «tous les comptes ouverts auprès de la banque à un même titulaire, soit en franc belge ou en euro, soit en monnaies étrangères» forment les éléments d'un compte unique et indivisible, quel que soit l'endroit où ils sont tenus. Par conséquent, la banque a la faculté, sans autre obligation dans son chef que d'en aviser le client, de fusionner les comptes ou d'opérer des transferts, totaux ou partiels, entre ces comptes d'un solde débiteur à un solde créditeur ou inversement, le solde final constituant la position et compte du titulaire.

Le règlement général autorise la banque à effectuer des opérations entre les différents comptes d'un client, sans pour autant lui demander sa signature. Elle doit alors obligatoirement en aviser le client par extrait. L'opération peut néanmoins se révéler à l'avantage du client. Ainsi, un transfert du compte d'épargne vers un compte bancaire en débit diminue la charge des intérêts débiteurs sur le compte courant.

Des informations correctes sur les actions d'épargne et leur échéance peuvent éviter bien des grincements de dents

Compte d'épargne et indivision

Pour les opérations sur un compte d'épargne en indivision, les signatures conjointes des titulaires du compte sont indispensables. L'un des cotitulaires apprend que le compte a été liquidé et clôturé après apurement d'une partie des dettes contractées par un autre cotitulaire pour lequel le plaignant n'avait jamais avalisé aucune opération de crédit. Le plaignant conteste cette liquidation.

La banque avait, suite à un contentieux au nom de l'un des cotitulaires du compte, prélevé la totalité du solde pour apurer une dette. La banque n'avait le droit que de prélever la quote-part du solde revenant au cotitulaire. Elle a rectifié l'erreur.

Epargne-pension

Un certain nombre de plaintes portaient sur l'imputation de frais en cas de versements affectés à l'épargne-pension. Les plaignants se demandaient si cela était autorisé ou non.

Depuis 1987, la plaignante souscrit chaque année à l'épargne-pension auprès de la banque. Elle a fait de même en l'an 2000. Elle constate toutefois que 431 BEF de frais de souscription lui ont été facturés. Elle n'avait pas été informée de l'application de ce tarif. Qui plus est, elle a lu dans le journal que la souscription à l'épargne-pension auprès de la banque était gratuite. Cette imputation de frais n'est mentionnée nulle part dans la liste des tarifs. En revanche, la banque doit informer ses clients a priori des frais applicables à une telle souscription. Du fait de l'imputation de ces frais, la plaignante ne peut pas investir la totalité du montant fiscal autorisé dans son plan d'épargne-pension.

Au terme de la fusion avec un autre établissement de crédit qui imputait, pour sa part, des frais pour la souscription à un fonds d'épargne-pension, une généralisation de cette imputation a été décidée, d'autant que les deux fonds d'épargne-pension avaient aussi fusionné. Les frais de souscription s'élèvent à 2 %. Le règlement général du fonds d'épargne-pension qui prévoit la possibilité d'imputer des frais à raison de 3 % est appliqué. L'information du journal signalant que la souscription était gratuite n'était pas exacte. Un autre journal annonçait à juste titre des frais de 2 %. La banque ne peut être tenue pour responsable de l'erreur d'information. Par ailleurs, les 2 % de frais sont explicitement mentionnés dans le prospectus d'émission du fonds d'épargne-pension auquel a souscrit la plaignante. Ces frais de souscription ne peuvent être qualifiés de frais bancaires. Ils sont en effet

*Faire la
différence
entre frais
bancaires et
frais de
souscription*

liés à l'acquisition de parts dans le fonds d'épargne-pension, autrement dit il s'agit de frais inhérents à la participation au fonds d'épargne-pension. En souscrivant à ce fonds, la plaignante se déclarait d'accord avec le règlement du fonds d'épargne-pension.

L'article 145, alinéa 2, du Code des Impôts sur les Revenus, ainsi que l'article 9, paragraphe 3, 1er alinéa, de l'AR du 22.12.1986 précisent clairement que le montant maximum déductible de 22.000 BEF comprend également les frais.

Carte de banque

Le vol ou la perte d'une carte engendrent souvent des situations épineuses pour le client. Entre le moment où la carte disparaît et le moment où l'on s'en rend compte, il arrive que pas mal de temps soit perdu. La banque n'intervient dans le dommage que lorsque Cardstop a été prévenu, et pour autant que des retraits ou paiements aient encore été effectués au-delà de cette notification.

Un retrait en espèces à un distributeur automatique de billets à l'aide d'une carte de débit ou de crédit n'est possible que si la personne qui utilise la carte connaît le code y attaché. Des plaignants soutiennent souvent qu'ils étaient seuls à connaître ce code. Une enquête auprès de la société qui assure la gestion des cartes révèle que les retraits ont été effectués à l'aide de la carte et du code exact, et ce, dès le premier essai. Comme il a été dit, il est impossible d'effectuer un retrait sans connaître le code secret. Il n'est pas non plus possible de découvrir le code secret au départ des données figurant sur la carte.

En Belgique, quelques cas de fraude ont été mis en évidence, à la connaissance de l'Ombudsman, dans le cadre desquels les codes des clients ont été enregistrés à l'aide d'une caméra dissimulée dans un appareil automatique. Les cartes introduites étaient avalées par l'appareil, puis récupérées et réutilisées par les voleurs. Les banques n'ont guère eu de mal à retrouver les victimes de ces fraudes commises via un seul et unique guichet automatique et les ont indemnisées.

Une carte est liée à un compte bancaire. Ce compte bancaire connaît des limites d'utilisation (il n'est pas possible de descendre sous zéro ou en dessous de 49.999 BEF, voire d'un autre montant). Il s'agit à chaque fois de montants maxima fixés comme tels pour d'évidentes raisons de sécurité. En l'occurrence, les plaignants disposaient d'une réserve de caisse de 49.999 BEF.

*Introduire
discrètement
son code PIN
reste de mise*

*Banque par
Internet :
une commu-
nication
correcte n'est
pas un luxe*

Au moment où leur carte leur a été dérobée, le compte présentait un solde négatif de 20.795 BEF. Les opérations frauduleuses ont fait passer ce solde négatif à 70.630 BEF. La banque n'aurait pas dû autoriser ce dépassement de la limite d'utilisation. Elle a remboursé le dépassement de 20.631 BEF sur le compte des plaignants. En effet, celui-ci n'a été rendu possible que par suite d'un manquement de sa part.

La banque par Internet commence à bien s'implanter dans le public. C'est là un développement fort intéressant, qui requiert toutefois des conditions particulières en matière de communication. Dans le cadre des opérations bancaires, il y a souvent de petits malentendus ou imprécisions qui peuvent être résolus par un contact personnel. Lorsqu'il est question de «banque virtuelle», cette possibilité n'existe bien évidemment pas. D'où l'importance non négligeable qu'il convient d'attacher à une communication correcte sur le réseau. Des plaintes sont sporadiquement formulées qui ne portent pas tant sur la fiabilité du produit offert que sur celle des logiciels reçus et du fournisseur d'accès Internet lui-même.

Lieu public

Les conditions générales prévoient que sont assimilés à des lieux ouverts au public les lieux auxquels de nombreuses personnes ont accès sans être des lieux ouverts au public. Car il est un fait que les vols de cartes, même dans les bureaux de l'employeur, restent une éventualité contre laquelle il convient de prendre des mesures de précaution. Laisser un portefeuille contenant des cartes dans un bureau non privé et s'absenter de la pièce constitue, en cas de vol, une négligence grave dans le chef du titulaire de ces cartes.

Utilisation abusive d'une carte de banque

Une cliente a effectué plusieurs retraits sur son compte à l'aide d'une carte de banque. Dans un premier temps, elle a retiré à un distributeur automatique faisant partie du réseau de distributeurs de la banque le solde disponible sur son compte. Dans un second temps, quelques minutes plus tard à peine, elle a retiré le même montant auprès d'un autre distributeur automatique appartenant à un autre réseau de distributeurs.

Entre les deux opérations de retrait, effectuées sur quelques minutes de temps, le solde du compte n'avait pas été mis à jour. La seconde opération a donc été acceptée, portant le compte de la cliente en négatif, ce qui n'était pas autorisé. Suite à cette utilisation irrégulière et abusive de la carte, la banque a pris la décision de retirer cette carte à la cliente.

L'Ombudsman estime que, vu les circonstances, la banque était en droit de supprimer la carte délivrée à la cliente.

Cardstop

Une plaignante a constaté que son sac contenant ses cartes de banque lui avait été volé. Elle a téléphoné chez Cardstop à 17h08 afin de faire bloquer ses cartes. Le blocage n'est cependant intervenu qu'à 17h16. Des opérations ont été enregistrées durant ces huit minutes. La responsabilité en incombe, selon la cliente, à Cardstop.

Si l'identité de la personne suffit pour bloquer une carte de crédit, le blocage des cartes de débit n'est possible qu'à condition de pouvoir communiquer à Cardstop le numéro du compte bancaire. Le préposé de Cardstop n'a pas accès aux fichiers de la banque et doit impérativement obtenir les coordonnées du compte bloqué. A défaut de disposer de cette information, il n'est pas en mesure de valider l'opposition qui est demandée.

Un numéro de dossier est immédiatement attribué au client, qui est invité à reprendre contact le plus vite possible avec Cardstop pour communiquer les informations manquantes. Si le problème se produit durant les heures de bureau, le préposé de Cardstop n'hésite cependant pas à prendre lui-même contact avec la banque pour tenter d'obtenir les renseignements.

L'Ombudsman constate que l'utilisation frauduleuse de la carte n'a été rendue possible que du fait d'une négligence de la plaignante. Quant au délai nécessaire à l'enregistrement de l'opposition, il peut sembler qu'il ait été long – huit minutes –, mais c'est en réalité très court quand on considère les divers éléments que le préposé de Cardstop a dû vérifier.

Il serait opportun que les clients soient informés du fait qu'ils doivent être en mesure de communiquer à Cardstop le numéro de leur compte en banque, quand leur carte de banque est volée ou perdue. Ce numéro est absolument nécessaire pour bloquer la carte. Il leur devrait même être conseillé de l'apprendre par cœur !

Fonction Maestro : sûre ?

Cette question n'est pas dénuée d'intérêt, ainsi qu'en atteste l'histoire de pas mal de plaignants. Des clients partent en vacances en France. En route, leur voiture connaît certains problèmes; ils se rendent chez un garagiste des environs. Les frais sont relativement élevés. Les clients paient avec leur carte de banque pourvue de la fonction Maestro. Un peu plus tard, le garagiste leur rend la carte. Les vacanciers lui demandent s'il leur faut composer le code ou signer quelque part. Le garagiste leur répond que ce n'est pas nécessaire.

La fonction Maestro a été mise au point pour remplacer les eurochèques en tant qu'instruments de paiement. Elle permet aux titulaires d'une carte de débit d'effectuer, à l'étranger, des retraits via guichets automatiques ou des paiements chez des commerçants. En principe, il convient de composer le code secret pour réaliser l'opération. Chez des commerçants dans certains

*Apprenez
votre numéro
de compte
bancaire
par cœur !*

pays, les titulaires de carte seront invités à signer un ticket de caisse plutôt qu'à composer leur code secret. Quel que soit le type de contrôle, il faudra toujours une autorisation en ligne, tant pour les retraits d'argent aux ATM que pour les paiements chez des commerçants.

Dans la pratique, il s'avère possible d'effectuer des paiements sans code pin et/ou signature.

En cas de plaintes de clients à ce propos, la société qui gère les cartes leur demande de l'informer afin de pouvoir procéder aux contrôles nécessaires (autorisation de la transaction, non-utilisation du code pin, réception du printout original de l'opération) de manière à pouvoir éventuellement intervenir auprès du commerçant.

Une série de plaintes ont porté sur l'imputation de frais pour la fourniture de cartes. Des clients étaient habitués à ne pas se voir facturer de frais pour une seconde carte de crédit fournie au partenaire. Or, le compte à vue des plaignants a été débité du prix d'un produit dont on leur avait promis qu'il serait gratuit. Les clients affirment que pendant des années, la carte du partenaire a été gratuite, ce qui constituait donc, selon eux, un droit acquis. Depuis le 1er janvier 2000, la banque applique toutefois une nouvelle tarification. Une lettre explicative, accompagnée d'une brochure contenant la nouvelle tarification, a été envoyée aux clients en novembre 1999.

La gratuité de la carte de crédit pour le partenaire est une offre ancienne de la banque. Il n'existe pas d'avantage tarifaire auquel la banque ne puisse mettre fin un jour. Aux termes des conditions générales de la banque, les tarifs de celle-ci sont à tout moment adaptables et révisables.

Les contestations en cas de retraits d'espèces à un guichet automatique sont examinées en se référant à la bande journal de l'appareil concerné. Toutes les opérations y sont répertoriées, seconde après seconde. Si des incidents se produisent au niveau de l'appareil, on peut en retrouver la trace sur cette bande journal. Il y est également indiqué si l'utilisateur a composé le code exact.

Ces données permettent de savoir si le code était connu de l'utilisateur ou non. En effet, après trois erreurs dans le code, la carte est avalée par l'appareil. D'un autre côté, il est mathématiquement presque impossible de découvrir le code exact par hasard.

Perte d'une carte de débit : concernant le solde sur une carte équipée de la fonction Proton, perdre ou se faire voler cette carte revient à perdre ou se faire voler des espèces.

Les retraits d'espèces à des distributeurs automatiques de billets sont possibles dans les limites acceptées par le client. Selon le type de compte (compte bancaire – compte d'épargne), il est prévu des limites quotidiennes ou hebdomadaires. En outre, et

*To pin or
not to pin,
that is the
question*

*Les avantages
tarifaires
ne sont pas
éternels*

*Utiliser
sa carte de
débit avec
prudence
permet
d'éviter pas
mal d'ennuis*

selon qu'il s'agit d'un appareil privatif ou d'un appareil appartenant au réseau général, d'autres plafonds peuvent s'appliquer, qui sont par ailleurs cumulatifs. Rien de surprenant à ce que les clients s'étonnent du montant qui a été retiré après la perte ou le vol de leur carte. Les banques ont toutefois le devoir d'informer leurs clients de ces limites de retrait cumulables. Si elles omettent de le faire, elles devront elles-mêmes couvrir les retraits dépassant les limites individuelles.

Chèques

Vol de chèques et de la carte eurocheque

Des chèques ont été émis et débités du compte malgré que la plaignante ait fait opposition. En outre, si le compte avait été à - 49.999 BEF, le paiement des chèques aurait été refusé. C'est à tort que la plaignante pense qu'elle aurait pu échapper au paiement des chèques garantis si le compte avait été à - 49.999 BEF. En effet, la banque n'aurait pu en refuser le paiement au présentateur. C'est à l'égard de ce dernier que les chèques sont garantis, moyennant le respect de certaines conditions (montant égal à maximum 7.000 BEF, signature figurant sur le chèque, numéro de la carte de garantie renseignée au verso du chèque). La banque ne peut en refuser le paiement quel que soit le solde du compte de la cliente et nonobstant l'opposition. La charge du paiement des chèques garantis revient au titulaire du compte. L'article 35 bis de la loi sur le chèque dispose que le propriétaire d'un carnet 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 usé de fraude ou a commis une faute lourde.

Chèque nominatif et barré

Le fait qu'un chèque soit nominatif entraîne, dans le chef de la banque, l'obligation de vérifier que la personne qui le présente est bien celle dont le nom y est mentionné. En cas de chèque barré, la banque doit être en mesure de révéler et de prouver à qui elle a payé le chèque. Si elle est incapable d'apporter cette preuve, elle devra indemniser le bénéficiaire du chèque.

Le chèque est un instrument de paiement

Les clients des banques devraient comprendre qu'un chèque est comparable à de l'argent liquide. Un chèque vierge portant la signature du titulaire est une invitation au vol pour les gens peu honnêtes.

*Un chèque,
c'est comme
de l'argent
liquide !*

Opérations au guichet

Un chèque circulaire est payable dans toutes les agences de banque. L'identité de la personne qui présente ce chèque est contrôlée à l'aide de la carte d'identité. Elle doit correspondre aux données du bénéficiaire qui figurent sur le chèque. Le contrôle consiste en l'enregistrement par le guichetier du numéro de la carte d'identité. Le fait que la signature sur le chèque ne corresponde pas à celle du plaignant ne prouve pas une erreur dans le chef de la banque. La banque ne peut en effet comparer que ce qui est comparable, à savoir la signature sur le chèque et celle figurant sur la carte d'identité falsifiée.

Le contrôle de l'identité lors de la présentation de chèques circulaires est certes nécessaire, mais ne constitue pas une garantie absolue

Lors de l'encaissement de chèques circulaires, certaines banques prennent une copie de la carte d'identité qui leur est présentée. Certains clients s'en formalisent et estiment qu'elles poursuivent ce faisant des objectifs de marketing. Mais ils ont tort. La raison de la prise de cette copie tient au produit «chèque circulaire» lui-même. D'une manière générale, un chèque circulaire est un document relativement peu sûr. On n'a jamais la preuve irréfutable que la personne qui présente ce chèque est bien celle qui est réputée en être le bénéficiaire. Cette prise de copie n'étant pas obligatoire, le fait que le banquier en ait fait une preuve qu'il est prudent.

Remboursements en espèces dans une agence autre que l'agence domicile du client

Des clients s'étonnent d'être renvoyés à leur agence domicile lorsqu'ils souhaitent retirer dans une autre agence de la même banque un montant important de leur compte. Ils jugent cette procédure archaïque, d'autant plus que les versements dans une agence autre que la leur sont en revanche possibles. Le seul but du banquier, au travers de ce renvoi à l'agence domicile, est de renforcer la sécurité. Les tentatives de fraude existent et il y va de l'intérêt même du client que le banquier le renvoie à son agence domicile. Le client y est connu et il est possible d'effectuer les contrôles nécessaires (signature, identité, etc.). Verser de l'argent sur le compte ne pose par contre pas problème.

Renvoi au guichet automatique

Il arrive que des collaborateurs de l'agence prennent l'initiative, probablement bien intentionnée, de renvoyer les clients aux guichets automatiques lorsqu'ils se présentent au guichet de l'agence pour retirer de l'argent. Le nombre des opérations au guichet doit être limité et les clients sont donc invités à utiliser les guichets automatiques, ce qui est la solution la moins onéreuse pour les opérations courantes. L'Ombudsman tient à souligner que le client a le droit de disposer de ses avoirs de la manière qui lui convient, que ce soit via ATM ou au guichet de la banque. Il va de soi que le «gros» de la clientèle peut se retrouver dans l'utilisation des distributeurs automatiques de billets disponibles.

Ceux qui ne le souhaitent pas – pour quelque raison que ce soit – doivent pouvoir passer par le personnel de guichet. Ces opérations sont reprises dans la liste des tarifs et ont donc un prix.

Les retraits d'argent au guichet demeurent possibles, mais sont généralement payants

Paiements transfrontaliers

En ce qui concerne la répartition des frais, la loi prévoit que l'institution financière du donneur d'ordre et l'institution financière du bénéficiaire sont tenues de verser l'intégralité du montant, à moins que le donneur d'ordre n'ait explicitement fait savoir que les frais du paiement transfrontalier sont à imputer totalement ou partiellement au bénéficiaire.

Les frais bancaires appliqués lors du versement de pensions complémentaires en provenance de la France ne sont pas justifiés. Ils sont mis à charge du bénéficiaire de la pension complémentaire. Il serait souhaitable que les banques belges prennent une initiative afin d'opter pour une position en ce qui concerne l'imputation de frais lors du paiement d'une pension provenant d'un autre pays membre de l'Union européenne.

Une directive européenne relative aux virements internationaux a été transposée en textes de loi en Belgique. Elle contient certaines règles notamment à propos des informations à donner, des délais d'exécution, de la répartition des frais et des procédures de plainte.

Des paiements vers l'étranger sont effectués tardivement. Il est étonnant de constater que la comptabilisation des montants en compte demande souvent énormément de temps, voire n'est tout simplement pas effectuée. Des envois recommandés contenant des chèques à verser sur un compte auprès d'une banque étrangère disparaissent. Le banquier belge ne peut en tant que tel rien se voir reprocher. Néanmoins, il défendra les intérêts de son client dans le cadre de la résolution du problème qui se pose.

Pour sa part, la Commission européenne a pris des initiatives pour aider à consacrer la création d'un réseau d'intermédiaires, appelés à traiter, en dehors de la sphère judiciaire, les litiges entre résidents de pays de l'Union européenne et prestataires de services financiers d'autres pays. En l'an 2000, une série de réunions y ont été consacrées.

Le 1er février 2001, un réseau extrajudiciaire transfrontalier s'occupant des plaintes liées aux services financiers dans l'Espace Economique Européen a été lancé à l'initiative de la Com-

*FIN-NET :
l'Europe aide
à résoudre
les litiges
transfrontaliers*

mission européenne. L'objectif de ce réseau, qui porte le nom de FIN-NET, est d'offrir aux consommateurs la possibilité de résoudre un litige en dehors des instances judiciaires, en particulier lorsque le prestataire de services financiers est établi dans un pays de l'Union européenne autre que celui du consommateur.

Chaque pays de l'Union européenne dispose d'un organe (Ombudsman, commission des litiges, ...) traitant de manière extrajudiciaire les plaintes de nature financière des consommateurs. Ces organes constituent en quelque sorte une alternative aux procédures judiciaires, qui sont assez longues, complexes et onéreuses pour le consommateur.

Avec l'introduction de l'euro et le renforcement de l'offre et de la demande de produits financiers par delà les frontières, FIN-NET est un instrument adéquat pour traiter et résoudre les contestations transfrontalières.

Plus de 35 organes nationaux de l'Union européenne ont signé un protocole de collaboration sur une base volontaire. Pour la Belgique, il s'agit de l'Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse, de l'Ombudsman des assurances et de l'Ombudsman de La Poste.

Le consommateur s'adressera à l'Ombudsman de son pays et recevra les informations adéquates sur le réseau traitant les plaintes et le système compétent. Il lui sera conseillé de prendre directement contact avec le réseau compétent. S'il le souhaite, l'Ombudsman traitera lui-même la plainte, en concertation avec le réseau compétent.

Crédits : généralités

L'Ombudsman est parfois confronté à des dossiers d'emprunt sans issue. Des contrats de prêt (à la consommation, hypothécaire) ont été signés il y a des années. Les emprunteurs doivent faire face à des problèmes de la vie tels que divorce, maladie ou chômage. Les charges deviennent trop lourdes pour le revenu encore disponible. Il y a des années, un tableau d'amortissement avait été convenu après réalisation des garanties constituées. Bien que le client l'ait scrupuleusement respecté, il apparaît que la dette s'est accrue du fait de la comptabilisation des intérêts. Les emprunteurs ne voient pas le bout du tunnel. C'est tout à l'honneur du banquier, après avoir examiné les conditions de vie de l'emprunteur, et à titre exceptionnel, de ne plus imputer les intérêts.

L'octroi d'un crédit par une banque relève d'une décision commerciale. Il est précédé d'un examen. Le montant et le délai de l'emprunt dépendront de la capacité de remboursement des emprunteurs. Le rapport entre les fonds propres et le crédit joue également un rôle dans la recommandation de l'une ou l'autre formule de crédit. Ainsi qu'il a été dit, cet examen précède l'octroi du crédit et tient compte de la situation du candidat-emprunteur à ce moment précis. Si sa situation financière évolue par la suite et que les charges deviennent trop lourdes à supporter, la banque ne peut en être tenue pour responsable. Des circonstances imprévues peuvent porter sérieusement atteinte à la capacité de remboursement de l'emprunteur. Dans ces circonstances, l'Ombudsman conseille aux clients de ne pas laisser les choses suivre leur cours mais de prendre contact d'eux-mêmes avec le banquier pour rechercher ensemble une solution.

*Les banquiers
sont à
l'écoute –
il est souvent
opportun
de rechercher
ensemble
une solution*

Prêt hypothécaire

Les plaintes concernant des prêts hypothécaires visaient notamment des demandes de révision des taux d'intérêt sur une base volontaire. Des emprunteurs prétendaient avoir à tort été mis en demeure par la banque d'apurer de présumés arriérés. L'Ombudsman a à chaque fois examiné le dossier introduit et a fourni aux plaignants les informations nécessaires.

L'échéance quinquennale d'un prêt hypothécaire a incité le client à demander à la banque de lui appliquer le nouveau taux d'intérêt pour les cinq prochaines années. En l'absence de consensus, l'emprunteur a décidé de faire reprendre le crédit par un autre établissement de crédit. Le décompte qui a été envoyé au notaire instrumentant prévoyait à tort l'imputation d'une indemnité de remploi. Après intervention de l'Ombudsman, l'établissement de crédit a reconnu son erreur et a établi un nouveau décompte.

Au cours de la procédure de demande d'un prêt hypothécaire, le banquier conseille son client. Ce devoir de conseil est fonction des renseignements fournis par le client. Ainsi, lors de l'étude d'un dossier de prêt hypothécaire, il ne peut être reproché à la banque d'avoir fait miroiter des droits d'enregistrement de 6 % alors que le client a finalement dû payer le taux plein de 12,5 %. La banque ne pouvait savoir si le client allait ou non bénéficier de la réduction des frais d'enregistrement. Ce taux, déterminé en fonction du revenu cadastral de l'immeuble à acquérir, tient également compte du revenu cadastral d'autres biens immeubles acquis par héritage. Ces conditions sont fixées par le législateur.

Dénonciation de crédit : décompte précis. Il est certes un fait que lorsqu'une banque dénonce un contrat de crédit, c'est en raison d'une faute des débiteurs. Il n'en reste cependant pas moins que ces débiteurs ont le droit d'obtenir de la banque un décompte actualisé précis et détaillé. Les banques ont trop souvent, une fois le crédit dénoncé et transféré au service contentieux, tendance à ne plus envoyer que des décomptes lacunaires, voire nébuleux, ce qui est inacceptable.

Offre de crédit : limitée dans le temps

Une offre de crédit n'est pas éternelle. Sa durée de validité est limitée dans le temps. Le candidat-emprunteur a intérêt – en cas d'accord – à en renvoyer le double à la banque dans les plus brefs délais, surtout lorsque le taux est à la hausse. L'emprunteur doit être diligent, mais la banque aussi. Si l'augmentation du taux d'intérêt, après échéance de la durée de validité initiale de l'offre, est imputable à un retard dans le traitement du dossier par la banque, pour quelque raison que ce soit, par exemple un afflux de demandes de crédit, la banque devra en supporter les conséquences.

*Les débiteurs
ont droit à
un décompte
clair et
détaillé*

*Répondre
rapidement à
une offre de
crédit en cas
de tendance
à la hausse
des taux*

Un prêt destiné à la construction ou à la transformation d'un logement rend nécessaire la communication à la banque de certains documents, tels qu'un permis de bâtir, les plans, le cahier des charges, etc. Une offre de crédit peut être faite sous réserve de la présentation de ces documents. Si ceux-ci n'ont pas été fournis dans un certain laps de temps, la banque peut notamment revoir le taux d'intérêt proposé : le dossier de crédit n'était ni complet, ni prêt à être réglé.

Le prêt à la construction suppose que l'emprunteur fournisse à la banque les preuves de son investissement. Les fonds sont en effet libérés au fur et à mesure que les travaux progressent. Cette administration de la preuve peut bien entendu se faire sur la base de factures ou d'autres documents susceptibles de tenir lieu de preuves. Des preuves d'achat de matériaux, lorsque l'édificateur effectue lui-même des travaux, peuvent également servir de preuves.

Coûts de la mainlevée d'une inscription hypothécaire

Pour garantir un prêt, la banque prend une inscription hypothécaire sur un bien immobilier. Dans le régime précédent, cette inscription venait automatiquement à échéance après quinze ans, à moins que l'institution financière n'ait fait le nécessaire avant l'échéance pour renouveler ladite inscription. Tel était par exemple le cas lorsqu'un prêt était accordé pour une durée de vingt ans (art. 90 de l'ancienne Loi sur les hypothèques).

L'article 58 de la loi du 4 août 1992, entrée en vigueur le 1er janvier 1993, a porté automatiquement à trente ans la durée de validité de toutes les inscriptions hypothécaires en cours à l'époque ou l'a reportée jusqu'à la date de demande d'une mainlevée. L'on ne peut reprocher à la banque d'avoir renouvelé l'inscription hypothécaire puisque tout le prêt octroyé n'était pas encore remboursé à l'époque du renouvellement. La modification de loi ne peut pas davantage être imputée à la banque.

Déductibilité fiscale des amortissements de capitaux

Lors de la négociation d'un prêt hypothécaire, il y a lieu de tenir compte des possibilités financières des emprunteurs, de la constitution de garanties et des répercussions fiscales du prêt sur l'impôt des personnes physiques. Lorsqu'un partenaire non marié est nommé bénéficiaire dans le cadre de l'assurance de solde restant dû, les amortissements de capitaux ne sont pas déductibles. La banque ne l'avait pas signalé aux emprunteurs. Reconnaissant n'avoir pas suffisamment informé les plaignants des conséquences fiscales de la conclusion d'une assurance-vie, la banque a accepté de les dédommager.

Vente publique forcée de biens immobiliers

Certains clients se sont plaints de la procédure de vente forcée de leur bien immobilier suite à des retards dans le remboursement de leur emprunt. Ils reprochent notamment à la banque de leur avoir accordé cet emprunt. Leurs revenus étaient en effet insuffisants à l'époque où le prêt leur a été octroyé. L'Ombudsman fait remarquer que le bien immobilier a été saisi et qu'il a été vendu en vente publique après décision du juge des saisies. L'emprunteur aurait pu interjeter appel contre cette décision et invoquer alors cet argument. Dès qu'une décision d'un tribunal est intervenue, l'Ombudsman doit se déclarer incompétent.

*Surendettement :
on découvre
souvent qu'il
existe plus
d'un dossier*

Crédit à la consommation

Les requêtes adressées à l'Ombudsman montrent souvent que c'est l'état de surendettement qui entraîne des retards de remboursement. Des plaignants se sont adressés à l'Ombudsman en ne faisant mention de difficultés que dans un seul dossier. L'Ombudsman a pris contact avec la société de crédit pour plus ample examen. Il a alors constaté que les plaignants étaient en retard de paiement pour d'autres crédits aussi.

Pour que le problème des retards de paiement puisse être appréhendé dans son intégralité, l'Ombudsman conseille aux plaignants de prendre contact avec les services du CPAS ou de s'adresser directement au greffe du juge des saisies. Une approche globale de la situation d'endettement est le seul moyen qui puisse permettre de trouver une solution. Celle-ci pourra consister à accorder des délais et peut-être même à annuler les intérêts.

Le non-remboursement, dans le délai prévu, d'une mensualité servant à payer un prêt à tempérament débouche sur l'envoi d'un rappel à l'emprunteur. Cet envoi génère des frais, lesquels sont répercutés sur le client. Le montant de ces frais est mentionné dans le contrat. Concernant un cas donné, le contrat stipulait ainsi que par rappel, il serait imputé un coût de 200 BEF, à majorer des frais de timbres inhérents à l'envoi. Le plaignant s'est toutefois vu facturer 317 BEF par rappel. L'Ombudsman a demandé des explications à la banque. Celle-ci a indiqué qu'un rappel entraînait un coût de 200 BEF, augmentés de 17 BEF de timbre et de 100 BEF d'intérêt. Comment un montant de 200 BEF peut-il incontinent générer 100 BEF d'intérêt ? Nulle part il n'était question d'une telle imputation dans le contrat, pas plus d'ailleurs, et à plus forte raison, que dans la législation relative au crédit à la consommation. La banque est revenue sur sa décision.

Centrale des risques de crédit

Des clients demandent à l'Ombudsman d'intervenir auprès de la Banque Nationale et de l'Union professionnelle du Crédit (UPC) afin d'annuler un enregistrement auprès de leurs centrales. Il doit être clair que l'Ombudsman n'est pas compétent pour ce faire. En cas de retard dans le remboursement d'un emprunt, les banques sont légalement tenues de notifier le nom du débiteur à ces centrales. Une fois l'enregistrement opéré, c'est la législation applicable en la matière qui fixe la durée de cet enregistrement.

Concernant ces plaintes, l'Ombudsman examine les éléments qui ont donné lieu à la notification, il vérifie si l'enregistrement était fondé et fournit aux clients des explications sur l'application concrète de la législation en vigueur. En cas de notification injustifiée, et dans ce cas seulement, il signale aux institutions financières que l'enregistrement doit être annulé. Tel peut par exemple être le cas lorsque le client a donné un ordre permanent de paiement de son emprunt à sa banque et que celle-ci, pour des raisons qui lui sont propres, n'a pas exécuté l'ordre convenablement.

La décision d'accorder ou de refuser un crédit est toujours basée sur la relation de confiance entre la banque et le client. Pour prendre ce genre de décision, la banque se fondera à chaque fois sur plusieurs facteurs, parmi lesquels bien entendu le résultat de la consultation de la centrale des risques de la Banque Nationale et de l'UPC. Le fait que le client soit signalé dans la centrale des risques n'exclut toutefois pas, a priori, l'acceptation d'une demande de crédit, tout comme l'absence d'un enregistrement ne donnera pas toujours lieu à l'approbation d'une demande de crédit. L'octroi ou le refus d'un crédit reste toujours une décision autonome de la banque. Une fois que les sommes dues ont été remboursées, l'enregistrement dans la centrale des risques subsiste encore un an ou deux, en fonction du type de créance.

*Octroi
d'un crédit
= décision
autonome
de la banque*

Valeurs mobilières

Des ordres donnés par un client-investisseur supposent l'existence d'une provision suffisante à leur exécution. Il appartient au client de veiller à ce qu'il en soit ainsi. La banque ne peut en aucun cas tabler sur des montants qui sont «en route» mais qui ne sont pas encore comptabilisés sur le compte.

Les ordres portant sur des opérations à effectuer sur une bourse étrangère entraînent des frais (cf. les conditions bancaires générales). Cependant, il n'existe pas de liste des tarifs appliqués aux négociations sur une bourse étrangère. Ce ne serait d'ailleurs pas possible car cela supposerait qu'une liste de tarifs soit établie pour chaque bourse étrangère. Il se pose ici un problème de transparence quant aux tarifs pratiqués. Il est normal que ces tarifs diffèrent de ceux d'Euronext puisque la banque doit faire appel à des correspondants à l'étranger. Que ces tarifs soient susceptibles de différer d'une banque à l'autre ne peut donner lieu à contestation. Les banques ne font en effet pas toutes appel aux mêmes correspondants. Mais elles doivent veiller à ce que ces frais demeurent raisonnables.

Les institutions financières exécutent aussi rapidement et consciencieusement que possible les ordres sur une bourse étrangère. Elles mettent des moyens à disposition pour réaliser ces objectifs. Pour elles, il ne s'agit toutefois que d'une obligation de moyens et non de résultat. Si, par un hasard de circonstances (facteurs humains ou panne de machines chez des tiers), un retard se produit, la banque ne peut en être tenue pour responsable, ainsi que le précisent les conditions bancaires générales.

A plusieurs reprises, des plaintes ont été formulées concernant la non-exécution d'un ordre limité, dans le cadre d'opérations boursières sur l'Easdaq, en dépit du fait que le cours limite aurait, selon les plaignants, été atteint. L'Easdaq et le Nasdaq sont des bourses dites «price driven». Par action, différents tenus de marchés fixent chacun le cours auquel ils souhaitent acheter et vendre. La différence entre les deux représente la marge X (spread). Il n'est par conséquent pas possible de savoir, en se basant sur les cours publiés, si l'ordre a ou non été exécuté et à quel cours. Les ordres sur cours ont priorité sur les ordres limités. Les écrans Bloomberg indiquent par périodes déterminées les quantités négociées dans le cours.

L'Ombudsman est frappé de constater que les investisseurs annulent souvent des ordres donnés. Le plaignant a passé un ordre de vente. Il se ravise et demande à la banque d'annuler cet ordre. Cependant, la vente est déjà intervenue. Le plaignant prétend alors qu'il a subi une perte, les actions vendues ayant pris de la valeur. Le règlement des opérations de bourse définit la procédure que la banque doit suivre pour traiter les ordres

qui lui sont confiés. Des modifications ou annulations des ordres ne sont acceptées par la banque que sous réserve d'une exécution antérieure de l'ordre initial sur le marché.

Dès qu'un ordre est transmis, il passe par différentes étapes pour aboutir chez l'agent proprement dit, lequel effectuera la transaction finale.

Transfert d'un portefeuille-titres vers une autre institution financière

Un ordre de vente de valeurs mobilières dans le portefeuille à transférer peut-il encore être donné à la première institution financière ?

L'ordre de transfert constitue déjà un acte de disposition des avoirs, un second ordre (disposition) est exclu. Tout dépend de l'institution financière vers laquelle les valeurs mobilières sont transférées. Celle-ci peut accepter l'ordre de vente sous certaines conditions. Le client doit déjà disposer d'un compte espèces et d'un compte-titres auprès de la seconde institution financière. Il doit également présenter un ordre de transfert. La première institution financière doit avoir transmis une notification officielle du transfert, de telle manière que les valeurs mobilières à transférer puissent être comptabilisées comme «à recevoir». Les valeurs mobilières à négocier doivent être des titres traditionnels, en principe négociables facilement.

Les transferts de portefeuilles-titres d'un établissement de crédit vers un autre prennent souvent beaucoup de temps. Un transfert de valeurs mobilières n'est en rien comparable à un transfert de fonds. Le transfert d'actions est une opération qui n'est pas encore complètement automatisée, et qui demeure donc assez complexe. Le grand nombre d'intermédiaires en cas de transfert d'un seul titre (à tout le moins quatre, à savoir les institutions financières concernées et leurs correspondants respectifs) a un impact incontestable sur la durée d'une telle opération.

Actions à entreprendre concernant des titres détenus dans un portefeuille-titres auprès de l'institution financière

L'institution financière s'est engagée par contrat vis-à-vis du client à l'informer des mouvements tels qu'échanges, conversions, exercices de calls visant les valeurs mobilières conservées sur le compte-titres. Un problème peut se poser lorsque le courrier relatif à ce compte-titres est conservé à l'agence à la demande des clients eux-mêmes et que ceux-ci omettent de venir le chercher en temps et en heure. Les plaignants ont eux-mêmes opté pour cette solution et doivent dès lors assumer les conséquences de leur choix.

● Si le client ne réagit pas aux propositions formulées dans la lettre annonçant l'échange, la banque ne peut en être tenue pour responsable. Le client aurait dû donner lui-même les instructions nécessaires à temps.

Le transfert de portefeuilles-titres est une matière particulièrement complexe

- Si l'institution financière est responsable de l'avertissement tardif du client, c'est elle qui devra réparer les dommages subis.

Non-exécution d'un ordre de vente

En cas de non-exécution d'un ordre de vente d'actions à un cours limite donné, le client a le droit d'exiger des dommages et intérêts de la part de la banque. Ceux-ci peuvent consister en l'exécution de l'ordre en question au cours limite fixé et en la prise en charge par l'institution financière des frais supplémentaires éventuels.

Un ordre est donné en bourse avec ou sans limite. S'il s'agit d'un ordre sans limite, les actions sont vendues au cours de bourse.

Opérations d'achat/de vente via Internet

L'utilisateur de l'Internet souhaite par principe surtout gagner du temps. Le 8 mars 2000, à 16h11, un client a donné par Internet l'ordre d'acheter 700 actions X au cours limite de 1,62 USD. A 16h20, l'ordre était exécuté à un cours de 1,59 USD. A 16h42, le plaignant a modifié la limite de l'ordre, la redescendant à 1,55 USD. Ainsi qu'on peut le lire à l'écran, les modifications sont acceptées sous réserve de l'exécution de l'ordre. Le 10 mars 2000, le plaignant annule son ordre. Il lui est de même donné à lire que l'annulation est acceptée sous réserve de l'exécution de l'ordre. Ce n'est que le 4 avril 2000 que le client reçoit le décompte visant l'achat de 700 actions X effectué le 8 mars 2000 au cours de 1,59 USD. Il conteste l'exécution de l'ordre car celle-ci lui a été notifiée trop tard. S'il avait été informé à temps, il aurait déjà revendu les actions. La banque a exécuté correctement l'ordre du plaignant. Toutefois, compte tenu de la croissance considérable des opérations boursières en bourses étrangères, un certain retard a été pris dans l'établissement des décomptes. La banque est néanmoins disposée à indemniser le client. Durant la période intermédiaire (8 mars – 4 avril 2000), il aurait été possible de vendre en réalisant une prise de bénéfices de 1,00 USD par action.

La vente de valeurs mobilières suppose que les titres en question soient livrés ou conservés dans le portefeuille-titres auprès de l'institution financière. Dans le cas contraire, l'ordre ne peut être exécuté. Avant d'exécuter l'ordre de vente, l'institution financière vérifiera si les valeurs mobilières sont présentes. Mais le client doit lui aussi prendre ses responsabilités et veiller à ne pas transmettre d'ordre de vente de titres qu'il ne détient pas.

Warrants déposés sur un compte-titres

La banque a notamment pour obligation d'avertir le client lorsque des titres sont mis en paiement. Pour des warrants, cela implique que quelque temps avant l'échéance, elle attire l'attention du client sur le fait que la date de clôture fixée pour ce produit approche et qu'il devra alors choisir soit de vendre les warrants soit

d'exercer le droit incorporé dans ceux-ci. Il n'est pas obligatoire dans le chef de la banque-dépositaire d'expliquer au client quel choix serait préférable ou quel serait le meilleur moment pour entreprendre l'une ou l'autre action. Le client doit prendre les décisions lui-même, y compris pour les titres en dépôt.

Des clients formulent souvent des plaintes relatives à des pertes subies en ce qui concerne les valeurs mobilières. L'Ombudsman constate que le manque à gagner supposé est fréquemment basé sur des connaissances acquises par le client a posteriori. Il est évident que cela ne peut jamais constituer une base pour déterminer un bénéfice ou une perte.

Internet

L'exécution d'ordres d'achat et de vente d'actions sur des bourses étrangères peut être ultra-rapide. Un exemple : un investisseur a donné le 31 août 2000 un ordre d'achat assorti d'une validité d'un jour. Cet ordre d'achat de 500 actions sur le Nasdaq a été donné sur Internet à 21h59min58sec, heure belge. La bourse a reçu cet ordre à 22h00min01sec, soit trois secondes plus tard. Les trois secondes représentent la durée de la transmission des informations via le réseau de communication entre l'investisseur, son PC et les Etats-Unis. Le Nasdaq ferme à 22 heures, heure belge. Le cours de clôture était de 21,6875 USD. Sur le website, le plaignant a par la suite constaté que l'ordre avait été passé le 1er septembre 2000 à 15h32. Or, dans l'avant-midi de ce même jour, il avait remarqué, via l'écran, que l'ordre était renseigné comme annulé, et comme la société de bourse ne lui a pas téléphoné pour lui signaler l'activation de son ordre, il avait considéré que cet ordre n'était pas passé. Le client estime qu'on aurait dû reprendre contact avec lui pour lui demander s'il souhaitait maintenir cet ordre et à quelles conditions (temps et cours). Il est disposé à accepter l'achat au cours de clôture de 21,6875 USD puisqu'il s'agissait d'un ordre du jour pour le 31 août 2000 et qu'il n'avait pas fixé de cours limite pour l'achat. Une vérification de l'opération montre que l'ordre a été réintroduit dans le système par la société de bourse après avoir été renseigné comme «annulé». Le règlement de la société de bourse stipule toutefois que dès que la société apprend l'existence d'un problème après réception ou exécution d'un ordre, elle doit en informer le client; or, elle ne l'a pas fait. L'Ombudsman estime que le plaignant est en droit de réclamer des dommages et intérêts correspondant à la différence entre le cours du 31 août et celui du 1er septembre. La société de bourse a indemnisé le plaignant.

Cours indicatifs

Lorsque l'institution financière propose un arbitrage d'euro-obligations, elle fournit des cours indicatifs tant de la devise que de l'obligation proprement dite. Il en résulte des déceptions lorsque la vente effective révèle des cours moins élevés. Une couverture du risque de change pourrait résoudre le problème.

Echange de valeurs mobilières

Des appels à l'échange de valeurs mobilières sont souvent à l'origine d'un profond mécontentement des porteurs, et ce, pour deux raisons :

- le long délai avant que les porteurs ne reçoivent les nouveaux titres
- avec dans l'intervalle comme conséquence l'arrivée à échéance de coupons qui sont décomptés par l'institution financière et sur lesquels un précompte mobilier est retenu. Le Code des Impôts sur les Revenus stipule à l'article 261, al 1.2° qu'au moment du paiement d'un coupon étranger, il doit toujours y avoir retenue du précompte mobilier. L'institution financière n'est elle-même pas responsable puisqu'elle dépend de l'émetteur des titres visés.

Livraison matérielle de valeurs mobilières

La livraison matérielle d'euro-obligations à des investisseurs provoque souvent le mécontentement des clients lorsqu'elle est retardée voire annulée.

En cette matière, la banque dépend totalement de l'émetteur des titres. Parfois, celui-ci décide unilatéralement de ne pas imprimer ces titres. La banque ne peut que prendre acte de cette décision et en avertir ses clients. Une solution consiste à revendre les euro-obligations non livrables matériellement et à acheter à la place sur le marché secondaire d'autres titres dont la livraison matérielle est garantie. Des coupons risquent dans l'intervalle d'être arrivés à échéance. La banque les encaissera alors pour le compte du client, moyennant la retenue effective du précompte mobilier comme le prévoit la loi.

Transfert de valeurs mobilières d'une institution à une autre

Certains clients jugent que les transferts de titres d'une banque ou d'une société de bourse vers une autre institution financière sont souvent trop lents ce qui leur occasionne des pertes (impossibilité de vendre à temps des valeurs mobilières en portefeuille). Un transfert suppose que l'institution financière doit procéder aux contrôles nécessaires du dossier-titres et des ordres éventuellement non encore exécutés. L'institution financière vers laquelle les titres doivent être transférés est tenue de faire connaître ses instructions de livraison à la première institution (coordonnées de ses correspondants étrangers, ...). La rapidité avec laquelle ces correspondants régleront la demande de transfert est elle aussi déterminante pour la vitesse de règlement du transfert. Si un client demande un transfert de titres, il doit tenir compte d'une période durant laquelle il ne peut rien faire avec ses titres. Tant que ceux-ci se trouvent auprès de la première banque, il peut encore les vendre. Il suffit qu'il donne un ordre dans ce sens à l'institution financière. Dans des circonstances normales, il faut compter un délai de plusieurs mois pour un transfert d'actions étrangères. Les actions déposées à la CIK sont transférées dans

un délai maximum de dix jours. Une surcharge de travail des services concernés dans les institutions financières peut entraîner des retards supplémentaires.

Des clients se plaignent également des frais qui leur sont imputés en cas de transfert de valeurs mobilières vers une autre institution financière. L'imputation de frais participe d'une décision commerciale de la banque. Cette imputation et son montant doivent être annoncés à l'avance au client, et ce, via une liste des prix que les clients peuvent consulter.

Enfin, le client doit également tenir compte d'autres frais, à savoir le droit de garde qui est prélevé sur les valeurs mobilières.

Ordre de souscription à une émission de titres

Un ordre de souscription d'effets reste valable pendant toute la période de souscription. Il est différent d'un ordre d'achat.

Donner un ordre de vente/d'achat à sa banque, à sa société de bourse par téléphone présente l'avantage qu'il peut être exécuté plus rapidement mais comprend aussi le risque que l'interlocuteur comprenne mal l'ordre ou que l'ordre ne soit pas clair et que les instructions données soient mal interprétées. Dans ce cas, comme l'ordre ne fait pas l'objet d'un écrit, il n'est pas possible de déterminer quelle était effectivement la teneur exacte de l'ordre. Faute d'écrit, il est également impossible de déterminer si c'est la banque qui a mal exécuté l'ordre ou si c'est le donneur d'ordre qui s'est mal exprimé. La voie la plus sûre pour donner des ordres de bourse est donc l'écrit. Si le donneur d'ordre décide et choisit de le faire par téléphone, c'est à lui d'en supporter les conséquences, qu'elles soient bonnes ou mauvaises.

Sicav

Passage à l'an 2000

Des investisseurs ont été fâchés d'apprendre que les ordres de vente de leurs parts n'avaient pas été exécutés le 30 décembre 1999.

C'est par mesure de prudence, en pensant aux éventuels problèmes informatiques dans le cadre du passage à l'an 2000, que l'ensemble du secteur bancaire belge a décidé à titre exceptionnel de suspendre l'acceptation des ordres et le calcul des valeurs individuelles des sicav le 30 décembre 1999. Cette décision a en outre été prise en concertation et avec l'approbation de la Commission bancaire et financière, instance qui détient en Belgique la compétence de contrôle sur l'ensemble du secteur bancaire. La suspension en question a été annoncée, ainsi que le prévoit le règlement, via une publication dans la presse financière.

Les cours ont toutefois été publiés le 30 décembre dans un journal financier, ce qui a engendré une certaine confusion parmi le public d'investisseurs. Dans le cadre de la suspension du commerce en fin d'année, les cours purement comptables ont été calculés et publiés à des fins de contrôle, à l'usage des réviseurs. Il s'agissait en l'occurrence de cours strictement théoriques, selon un modèle mathématique; compte tenu de la suspension du commerce, ces cours ne pouvaient donc pas être confrontés aux prix réels des brokers. Ces cours n'étaient dès lors pas destinés à permettre le décompte de transactions.

Rachat d'office de participations d'un fonds de placement

Un rachat d'office de participations peut être justifié par une décision de liquidation du fonds. L'émetteur du fonds a l'obligation d'en informer le souscripteur par lettre.

De cette décision, prise conformément au règlement de fonctionnement du fonds – que le client a reçu en temps utile –, il découle qu'une prorogation de cet investissement n'était pas possible.

Fonds de fonds

Le calcul de la valeur d'inventaire pour les fonds de fonds avec calcul quotidien de la valeur d'inventaire n'a eu lieu que deux jours bancaires ouvrables après le jour où l'ordre a été passé. Il convient tout d'abord d'attendre le calcul des valeurs d'inventaire des fonds d'investissement qui composent le fonds de fonds. Ce calcul est effectué le jour bancaire ouvrable qui suit le jour où l'ordre a été donné. La valeur d'inventaire est généralement publiée dans le journal le jour qui suit le jour du calcul (trois jours après le jour où l'ordre a été donné).

Suspension de l'acceptation des ordres le 30 décembre 1999 pour cause de passage à l'an 2000

Les calculs de valeur n'ont pas lieu le jour même

Cours d'inventaire d'une sicav

Lorsqu'un client passe par exemple un ordre de vente de sicav, il n'est pas possible de connaître la valeur d'inventaire à laquelle se fera l'opération. En effet, la valeur d'inventaire est une valeur globale du portefeuille de placement d'un organisme de placement collectif (OPC) divisée par le nombre d'actions en circulation au moment du calcul. La valeur d'inventaire pour les OPC, qui est une valeur journalière, est donc toujours connue le lendemain et apparaît quelques jours plus tard dans la presse financière. C'est la raison pour laquelle ni la banque, ni la presse financière ne peuvent communiquer de manière exacte la valeur d'inventaire à laquelle la vente se fera. La valeur d'inventaire exacte d'une participation dans un organisme de placement collectif au jour J est déterminée et calculée au jour J + 1, soit le lendemain. Ceci est dû au fait que l'OPC est un fonds qui investit dans un panier d'actions, d'obligations, etc. Pour déterminer la valeur de la participation dans un OPC au jour J, il faut donc attendre le jour J + 1. Dans la presse du jour J, la valeur qui est indiquée correspond à la valeur de la participation du jour J - 1, soit la veille du jour J.

Conseil de placement

Un contrat de conseil de placement suppose que la banque analyse la composition du portefeuille global du client et lui propose un programme d'investissement, en tenant compte de l'orientation de base choisie par le client. Celui-ci n'est pas tenu de suivre les avis et suggestions de la banque, il conserve la libre disposition des valeurs mobilières de son portefeuille. Il peut décider lui-même de vendre ou d'acheter des valeurs mobilières. Chaque opération proposée par la banque est d'abord discutée avec le client, ce n'est qu'après avoir reçu son accord explicite que la banque l'exécutera. Les conditions bancaires générales et la liste concrète des tarifs précisent le coût d'un contrat de conseil de placement.

Le contrat relatif au conseil de placement est un produit distinct soumis à un règlement spécifique.

Contrat de conseil de placement : le client conserve sa liberté d'action

Assurances

Participation bénéficiaire dans un contrat d'assurance-vie

Dans les conditions de la police de tous les contrats d'assurance-vie, il est indiqué que la participation bénéficiaire dépend des résultats du bancassureur et que cette participation bénéficiaire n'est pas garantie. La police ne présente qu'une hypothèse de participation bénéficiaire à titre purement informatif. Il n'existe pas de disposition légale réglant la distribution de la participation bénéficiaire. Un assureur peut par exemple bel et bien réaliser un bénéfice et malgré tout décider de ne rien distribuer aux assurés. Du fait de la modification de la législation relative au taux garanti, la plupart des assureurs travaillent entre-temps avec des générations de contrats. Les contrats souscrits jusqu'à fin 1998 bénéficient d'un taux garanti de 4,5 %, les contrats souscrits entre le 1er janvier 1999 et le 15 mars 2000 bénéficient d'un taux garanti de 3,25 % et ceux souscrits depuis le 15 mars 2000, de 3,75 %.

Assurance de compte

Une telle assurance couvre l'assuré contre le risque de décès par accident. Le montant de la prime est automatiquement débité du compte du titulaire. Lorsque toutefois le client ne souhaite pas recourir à ce service, il doit en informer au plus tôt la banque. Celle reversera sur-le-champ le montant de la prime sur le compte.

Une assurance de compte n'est pas obligatoire

Conclusion

Des informations incomplètes et inexactes sont à l'origine d'un grand nombre de plaintes. Convaincre le client qu'un produit donné est taillé à sa mesure est une chose. Le banquier devra toutefois tenir compte des objectifs à long terme du client. Un investissement qui, pour avoir une rentabilité normale, doit s'étaler sur cinq ans n'est pas à conseiller à un client qui a des projets de construction à court terme. Les frais d'entrée et de sortie annuleraient le rendement et entameraient même le capital placé.

Information et exhaustivité vont de pair. En tant que spécialiste de la matière, il est difficile de comprendre qu'un banquier néglige de donner certaines informations au client sur les possibles implications fiscales d'un produit.

Durant l'exercice sous revue, l'explosion des opérations boursières a donné lieu à un grand nombre de plaintes dans le secteur du marché des valeurs mobilières. L'Ombudsman constate

Connaître ses clients et leur vendre le produit approprié

qu'un nombre non négligeable de ces plaintes concernaient des opérations sur le marché des options ou des warrants ayant mal tourné. Les clients ont certes signé les documents prescrits, mais il est clair qu'ils n'avaient aucune connaissance de ces opérations et qu'ils s'en sont en quelque sorte aveuglément remis à l'avis de leur banquier. Ils ont été attirés par la perspective de bénéfices rapides et ont laissé leur banquier gérer les choses. Ceci est à éviter absolument. Ainsi qu'il est apparu, les clients intéressés ne perdent pas seulement leur mise de départ, mais aussi une part importante de leur épargne.

Les paiements transfrontaliers ont donné lieu à un nombre limité de plaintes; pour ces cas, l'Ombudsman a pris contact avec son alter ego dans les Etats membres concernés de l'Union européenne. Cet accord de collaboration permet de mettre en évidence la véritable raison, par exemple, de l'arrivée tardive des fonds sur un compte. Cette analyse permet de prendre les mesures nécessaires pour éviter de tels problèmes.

En l'an 2000, 1.225 plaintes ont été examinées et traitées. Dans 47 % des cas, une solution positive a été trouvée pour le client. Celle-ci a consisté en une contribution financière ou le plaignant s'est vu accorder ce qu'il demandait.

Le commerce des valeurs mobilières suppose une solide connaissance des marchés, y compris de la part du client

Correspondants de l'Ombudsman

Pour chaque plainte, l'Ombudsman doit confronter les versions des parties concernées. A cet effet, il fait appel au correspondant de la banque, de la banque d'épargne ou de la société de bourse.

L'Ombudsman remercie ces interlocuteurs de leur aimable collaboration dans la recherche de solutions aux problèmes posés.

- 46** Charte relative à un service bancaire de base et liste des banques ayant adhéré à cette Charte
- 49** Code de conduite de l'Association belge des Banques et liste des banques ayant adhéré à ce Code
- 58** Critères de base relatifs à la fonction de l'Ombudsman
- 59** Les textes du folder «L'Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse»

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

L'Ombudsman de l'Association des Banques contrôle l'application de la présente Charte.

L'Ombudsman est compétent pour les litiges faisant suite à une contestation relative à un refus ou à un préavis. Il est habilité à jouer un rôle de médiateur auprès des banques. Le cas échéant, il fera connaître son 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, il interviendra 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 et l'Ombudsman 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.
Bank J. Van Breda & C° N.V.
Banque BACOB S.A.
Banque Bruxelles Lambert S.A.
Banque CPH
Banque Nagelmackers 1747 S.A.
CENTEA S.A.
Citibank Belgium S.A.
Delta Lloyd Bank N.V.
Dexia Banque Belgique S.A.
Europabank N.V.
Fortis Banque S.A.
Groupe Crédit Agricole
HBK-Spaarbank N.V.
KBC Bank S.A.
Mauretus - Spaarbank S.A.
VDK spaarbank s.a.
Westkrediet Spaarbank N.V.

Code de conduite de l'Association belge des Banques

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

Le présent code définit les règles de conduite que les banques et banques d'épargne entendent respecter dans leurs relations avec les clients particuliers¹. Ce code a été rédigé au sein de l'Association belge des Banques, organisation qui regroupe les banques et banques d'épargne en Belgique.

Dans le présent code, le terme «vous» représente le client et «nous», la banque du client. Ce code constitue une charte pour nos clients qui peuvent l'invoquer à l'égard de leur banque ou de l'Ombudsman.

Les services fournis par les banques sont régis par un ensemble de lois, arrêtés, règlements (par exemple, le règlement de la bourse), et contrats (par exemple, les «conditions bancaires générales» et autres conventions que vous concluez avec la banque pour la prestation de services distincts), ..., représentant au total plusieurs centaines de pages. Le code quant à lui définit l'état d'esprit, l'attitude correcte que nous voulons adopter à l'égard de nos clients et constitue donc une norme minimale pour toutes les banques. Chaque banque peut en outre prévoir des normes de qualité plus concrètes ou plus précises pour sa clientèle propre.

Le code définit **sept principes de base** :

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

Ces principes sont suivis de dispositions concernant les services qui peuvent être prestés par les banques : **les paiements, l'épargne et les placements, les crédits, les assurances et la banque à distance.**

Chaque banque adhère aux règles définies dans ces dispositions pour les services qu'elle offre.

Le texte du code de conduite peut être obtenu auprès des banques elle-mêmes, ainsi qu'à l'Association belge des Banques.

Les sept principes de base

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

1.1. Une bonne relation bancaire repose sur un esprit d'ouverture, de réciprocité et de confiance. Cela implique que les informations que les parties s'échangent doivent toujours être honnêtes et correctes.

1.2. Nous vous donnons des informations claires et aussi complètes que possible sur nos services. Nous nous efforçons d'utiliser un langage compréhensible de manière à vous permettre de prendre une décision en connaissance de cause. Si une information vous paraît imprécise, nous vous donnons les explications nécessaires verbalement, voire par écrit. Nous veillerons à la loyauté de l'information publicitaire.

1.3. Les prix ou tarifs de nos services bancaires courants sont disponibles dans toutes nos agences. Vous pouvez consulter la liste des tarifs ou l'emporter. Vous pouvez ainsi comparer nos tarifs avec ceux d'autres banques avant de prendre une décision.

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

2. Dialogue

2.1. Une bonne relation bancaire repose sur la confiance, c'est-à-dire sur un dialogue honnête et ouvert, une bonne compréhension mutuelle et un libre choix.

2.2. Afin de pouvoir servir au mieux vos intérêts et respecter nos obligations légales, nous vous demandons de nous communiquer des renseignements de nature personnelle et financière. Plus les informations que vous nous communiquerez seront précises et complètes, mieux nous serons en mesure de personnaliser nos conseils.

2.3. Nos avis et propositions de services tiennent compte de vos objectifs et besoins dans la mesure où vous nous en avez fait part au préalable.

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

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

2.6. Si vous nous signalez par écrit que telle est votre volonté, nous ne prenons plus contact avec vous pour des actions de promotion commerciale.

3. Discrétion et confidentialité

3.1. Une bonne relation bancaire repose sur la discrétion et la confidentialité. Notre devoir de discrétion implique que nous traitons toujours en toute confidentialité les données à caractère personnel et financier que vous nous communiquez.

3.2. Ces données sont utilisées dans le cadre de la gestion des services qui vous sont fournis. Si nous utilisons ces données dans le cadre d'actions de promotion commerciale, nous vous en informons.

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

3.4. Nous limitons l'accès aux données qui vous concernent aux personnes et mandataires qui doivent les consulter dans l'exercice de leur fonction ou pour les besoins du service fourni.

4. Compétence et savoir-faire

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

4.2. Nous fournissons les services demandés dans les meilleurs délais compte tenu de leur nature. Nous répondons à toute demande d'information dans les plus brefs délais.

4.3. Nous formons les membres de notre personnel et nos agents de manière à ce qu'ils soient des collaborateurs compétents, disposant des moyens nécessaires pour exécuter efficacement vos ordres.

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

5. Sécurité et fiabilité

5.1. Une bonne relation bancaire repose sur la sécurité et la fiabilité. Assurer la sécurité et la protection des avoirs qui nous sont confiés constitue dès lors l'un de nos soucis majeurs. La sécurité de nos services repose également sur une utilisation attentive de ces services de votre part.

5.2. Nous nous efforçons de gérer d'une manière sûre les avoirs qui nous sont confiés. Nos systèmes sont d'une grande qualité technique et nos procédures sont continuellement modernisées. Nous mettons en place le contrôle interne adéquat.

5.3. Une grande partie des avoirs qui nous sont confiés servent à accorder des prêts. Par conséquent, nous agissons avec prudence et sommes attentifs à la fiabilité de tous ceux avec qui nous traitons, qu'il s'agisse de clients ou d'intermédiaires financiers.

5.4. Nous sommes soumis, tant dans votre intérêt que dans le nôtre, à des règles nombreuses et strictes et au contrôle rigoureux de la Commission bancaire et financière. Le respect de toutes les normes en vigueur garantit la solidité et la stabilité du système bancaire.

6. Intégrité du système bancaire

6.1. Les prestataires de services financiers ne servent pas seulement un intérêt individuel mais sont aussi des acteurs sur la scène économique et sociale; ils doivent défendre les intérêts des épargnants, des emprunteurs et des actionnaires comme ceux de leur personnel.

6.2. Une bonne relation bancaire repose sur le respect de la législation. Nous rappelons à nos collaborateurs et agents qu'ils doivent veiller à ce respect et éviter d'être mêlés à des infractions commises par des clients. Nous prenons des mesures internes pour prévenir toute utilisation abusive de nos services aux fins de blanchiment de capitaux d'origine criminelle ou de participation à des mécanismes particuliers de fraude fiscale.

7. Résolution des problèmes

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

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

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

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

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

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

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

Les paiements

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

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

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

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

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

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

Cartes de crédit et de débit

(Visa, Eurocard, Bancontact, Mister Cash)

- Ne notez jamais le code secret de votre carte et ne le communiquez à personne.
- Utilisez votre carte de crédit avec précaution : par exemple, ne la perdez pas de vue lorsque vous la présentez pour effectuer vos paiements.
- En cas de vol ou de perte de votre carte, informez immédiatement le service «cardstop», tél. 070/34 43 44.

Cartes Proton

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

Eurocheques

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

Virements et chèques étrangers

- Les frais dépendent en partie de facteurs externes (par exemple, correspondants étrangers). Il vaut mieux vous informer au préalable.

Contrôle

- Veillez à toujours contrôler vos extraits de compte. Si vous constatez des divergences, signalez-les le plus tôt possible à votre banque.

Paiements

- Communiquez à temps vos ordres à échéance fixe et utilisez éventuellement la case «date mémo».

8.6. Nous pouvons 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 assurances²

11.1. Nous vous informons des dispositions essentielles du contrat d'assurance conseillé; nous vous renseignons sur la couverture des risques assurés et nous vous précisons les risques exclus, le montant et le mode de paiement de la prime d'assurance, de manière à vous permettre de décider en connaissance de cause si l'assurance qui vous est conseillée vous convient ou non. Nous limitons nos informations et nos conseils aux assurances offertes par notre intermédiaire.

11.2. Nous vous expliquons pourquoi certaines informations doivent être fournies avant que l'assurance ne soit acceptée. Afin de nous permettre de conserver une idée correcte du risque, vous devrez nous signaler toute modification du risque assuré, conformément à la police. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est de votre responsabilité de communiquer des informations complètes et correctes.

11.3. Lorsqu'un contrat d'assurance est conclu, nous transmettons avec diligence à l'assureur tous les documents relatifs à la conclusion du contrat d'assurance.

11.4. Lorsqu'un risque assuré se produit, nous veillons, si vous le désirez, à vous mettre en contact avec l'assureur. Nous vous rappelons qu'il est de votre responsabilité de communiquer des informations complètes et correctes sur l'événement assuré.

11.5. Si vous n'êtes pas satisfait de l'indemnité, nous pouvons vous communiquer des informations concernant le service de traitement des plaintes de la compagnie d'assurances. Vous pouvez également adresser vos plaintes à l'Ombudsman des banques, à l'Office de Contrôle des Assurances ou à l'Ombudsman de l'Union Professionnelle des Entreprises d'Assurances, lorsque la compagnie d'assurances est membre de cette organisation.

La banque à distance

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

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

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

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

12.5. En ce qui concerne la banque sur Internet, nous nous tenons aux règles de "netiquette" prévalant dans l'intérêt général pour une circulation électronique efficace des informations.

1. Sont ici visées les personnes physiques s'adressant à la banque dans le cadre de leurs intérêts privés et non de leurs activités professionnelles. Cette définition correspond au domaine de compétence de l'Ombudsman des banques.

2. Remarque : il se peut que les agents délégués des banques – agents indépendants – agissent en qualité de courtiers de plusieurs compagnies d'assurances. Ils ne sont pas soumis au présent code en ce qui concerne leur offre d'assurances.

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

Aachener Bank eG	Delta Lloyd Bank N.V.
ABN AMRO Bank N.V. - Belgian Branch	Deutsche Bank Aktiengesellschaft
AGF Belgium Bank S.A.	Deutsche Bank S.A.
Antwerps Beroepskrediet C.V.	Dexia Banque Belgique S.A.
Arfin Krediet Spaarbank C.V.	DHB Bank N.V.
Artesia Banking Corporation	Dierickx, Leys & Cie N.V., Effectenbank
AXA Bank Belgium S.A.	Eural S.A.
Banca Monte Paschi Belgio S.A.	Europabank N.V.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	EuropeLoan Bank N.V.
Banco Santander Central Hispano S.A.	Finansbank (Holland) N.V. - Bijkantoor België
Bank of America N.A.	F. van Lanschot Bankiers (België) S.A.
Bank of Baroda	Fortis Banque S.A.
Bank Corluy, Effectenbankiers N.V.	Groupe Crédit Agricole
Bank J. Van Breda & C° N.V.	Groupe ROBECO (Bureau Belgique)
Banque BACOB S.A.	Habib Bank Limited
Banque Belgoise S.A.	HBK-Spaarbank N.V.
Banque du Brabant (Crédit Professionnel du Brabant - Banque)	HBM Bank S.A.
Banque Bruxelles Lambert S.A.	HSBC Bank plc
Banque Chaabi du Maroc	JP Morgan International Bank Limited
Banque Commerciale du Maroc	KBC Bank S.A.
Banque CPH	Kempen & Co België
Banque de La Poste S.A.	Lloyds TSB Bank plc
Banque Delen S.A.	Mauretus - Spaarbank S.A.
Banque De Maertelaere S.A.	Morgan Guaranty Trust Company of New York (JP Morgan)
Banque Degroof S.A.	Ogaki Kyoritsu Bank (Europe) S.A.
Banque Dewaay S.A.	Parifbank S.A.
Banque Diamantaire Anversoise S.A.	Rabobank International Antwerp Branch
Banque Nagelmackers 1747 S.A.	RealBank S.A.
Banque Triodos S.A.	RECORD srl
BCH Benelux S.A.	Schretlen & C° N.V.
BHW Bausparkasse AG	Shizuoka Bank (Europe) S.A.
BNP Paribas, Succursale de Belgique	State Street Bank Europe, Ltd.
Byblos Bank Europe S.A.	Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC)
Caisse Privée Banque S.A.	The Bank of Tokyo - Mitsubishi, Ltd.
CBC Banque SA	Theodoor Gilissen Bankiers N.V.
CENTEA S.A.	TradeGo S.A.
Citibank Belgium S.A.	United Taiwan Bank S.A.
Commerzbank Aktiengesellschaft	UPAR S.A.
Commerzbank Belgium S.A.	van de Put & C° Effectenbank
Crédit Agricole Indosuez S.A., succursale de Belgique	VDK spaarbank s.a.
Crédit Maritime et Fluvial de Belgique, Creditmar S.A.	Volkswagen Bank GmbH
De Laet, Poswick & Co, Banquiers S.C.S.	Wafabank
	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.

L'Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse

L'Ombudsman : un petit mot d'explication

L'Ombudsman des clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse est un médiateur impartial qui peut vous aider à résoudre un problème avec votre banque, votre société de bourse, votre gestionnaire de fortune ou conseiller en placements.

Il formule un avis, non contraignant, concernant le problème soumis. Si le contenu de cet avis ne vous satisfait pas, vous conservez tous vos droits de faire appel au tribunal.

Qui peut faire appel à lui ?

Tout client d'une banque affiliée à l'Association belge des Banques (ABB), d'une société de bourse membre de BXS et de l'Association belge des membres de la Bourse (ABMB) ou d'un membre de l'Association belge des Gestionnaires de Fortune et des Conseillers en Placements (ABGC), qui agit en tant que personne physique pour ses intérêts privés, à l'exclusion de son activité professionnelle.

Les personnes morales ne peuvent s'adresser à l'Ombudsman que pour des plaintes à propos de paiements transfrontaliers d'un montant maximum de 50.000 EUR.

Dans quels cas (ne) peut-on s'adresser à lui ?

L'Ombudsman n'intervient qu'après que vous ayez exposé le problème par écrit à votre banque, votre société de bourse, votre gestionnaire de fortune ou votre conseiller en placements, et pour autant que ce problème n'ait pu être réglé dans un délai raisonnable.

L'Ombudsman n'est pas compétent pour un litige :

- ▶ concernant la politique commerciale de la banque (par ex. octroi d'un crédit), de la société de bourse, du gestionnaire de fortune ou du conseiller en placements;
- ▶ soumis au tribunal;
- ▶ pour lequel il existe déjà une décision judiciaire.

L'Ombudsman ne répond pas non plus aux demandes d'informations générales concernant les secteurs bancaire ou boursier ou les établissements faisant partie de l'ABGC, ou les services prestés par les membres de ces professions.

Quelle est la marche à suivre lorsque vous avez une plainte à formuler ?

Si vous et votre banque, société de bourse, gestionnaire de fortune ou conseiller en placements ne parvenez pas à une solution, vous pouvez avoir recours aux services de l'Ombudsman en introduisant une demande écrite. Des informations claires et précises doivent lui être données concernant le litige. Il est également nécessaire de lui transmettre une copie de toute la correspondance échangée avec votre banque, société de bourse, gestionnaire de fortune ou conseiller en placements, ainsi qu'une copie des pièces nécessaires ou utiles (par ex. extraits, convention de crédit, ...).

Comment l'Ombudsman répondra-t-il à votre demande ?

Il accusera réception de votre lettre et vous fera savoir s'il souhaite d'autres renseignements. La procédure se déroule en principe par écrit. L'Ombudsman peut demander conseil à un Collège de médiation. Dans ce cas, il vous transmettra en temps utile les informations nécessaires à ce sujet.

Un examen attentif demande du temps. La durée exacte du traitement d'un dossier peut varier de quelques jours à quelques mois, suivant le problème.

Vous serez informé(e) par écrit de l'avis motivé de l'Ombudsman.

Le recours à l'Ombudsman est-il gratuit ?

Oui, ce recours est gratuit.

Lorsqu'une personne morale s'adresse à lui pour un litige transfrontalier, il lui est demandé une contribution de 2.000 BEF (49,58 EUR) qui sera remboursée si le plaignant obtient gain de cause.

Où joindre l'Ombudsman ?

Paul CAEYERS, OMBUDSMAN

Rue Ravenstein 36 - Bte 7

1000 BRUXELLES

Tél. 02-507 69 71 – Fax 02-507 69 79

E-mail : ombudsman@abb-bvb.be

