

# Règles de conduite relatives au traitement des plaintes

*Déontologie*

Les règles de conduite que vous trouverez ci-après ont été adoptées par le Conseil d'administration de Febelfin du 27 mars 2009. Il s'agit d'une recommandation du Conseil d'administration qui s'applique à tous les membres de Febelfin.

## 1. Introduction :

Le secteur financier porte une attention toute particulière à la satisfaction de sa clientèle. Dans ce contexte, les réclamations représentent des opportunités pour améliorer en permanence la qualité du service, des procédures et des produits.

Une bonne relation financière repose sur la concertation et la conciliation. Les institutions financières doivent être attentives aux observations et aux critiques de leurs clients. Elles peuvent contribuer à améliorer la qualité de leurs services.

Les règles de conduite relatives au traitement des plaintes répondent en outre à de nombreuses dispositions légales qui prévoient explicitement le traitement des plaintes et notamment la Directive MiFID, la Directive sur les services de paiement du 13 novembre 2007 (PSD), la loi du 23 mars 2003 sur le service bancaire de base.

La CBFA s'est également exprimée en ce domaine. Elle invite les institutions financières à disposer de procédures rapides et simples pour le traitement des demandes et plaintes et à veiller à la **transparence** de ces procédures à l'égard de leurs clients. Pour ce faire, elles doivent les informer notamment de la personne ou du département compétent au sein de la banque ainsi que de la procédure à suivre.

Il est, de plus, essentiel, souligne la CBFA, que le service et/ou les personnes chargées du traitement des plaintes au sein des institutions financières le fassent de manière **indépendante** notamment à l'égard des services commerciaux. Les institutions financières doivent veiller à cette indépendance.

Si tout client d'une banque, d'une société de crédit, d'une société de bourse, d'un gestionnaire de portefeuille ou d'un conseiller en investissements qui agit en tant que personne physique pour ses intérêts privés peut faire appel au Service de médiation Banques - Crédit - Placements, il doit

cependant **commencer par prendre contact avec le service compétent de son institution financière.**

## **2. Règles de conduite pour le traitement des plaintes**

### 2.1. REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DU CONSOMMATEUR

#### *A. Transparence :*

Chaque institution financière communique au consommateur:

- les coordonnées complètes (adresse courrier et/ou adresse électronique) de la personne ou du service auxquels les plaintes peuvent être adressées,
- les informations nécessaires au client relatives à la procédure propre à l'institution en matière de traitement des plaintes,
- la possibilité de s'adresser au Service de médiation Banques- Crédits – Placements en cas de désaccord avec la réponse de l'institution ainsi que l'adresse et le site web de ce Service.

Ces informations doivent se retrouver sur son site web et dans les conditions générales<sup>1</sup>.

#### *B. Délai de réponse :*

Toute réclamation adressée à la personne ou au service chargé du traitement des plaintes mérite une réponse prompte. Pour les réclamations introduites par écrit, les délais suivants sont d'application :

- l'institution financière envoie dans les 5 jours ouvrables un accusé de réception à moins qu'une réponse sur le fond ne soit donnée dans ce même délai,
- l'institution financière s'efforce de répondre dans le mois suivant la réception de la plainte et ce, pour autant que la plainte soit complète (documents nécessaires pour l'analyse circonstanciée de la plainte) et précise (par exemple type d'opération, siège ou agence concerné par la plainte, date,...). Si une réponse dans le mois est impossible, le client doit en être informé en indiquant le délai dans lequel une réponse peut être attendue.

---

<sup>1</sup> A cet égard, les conditions générales des institutions financières devront éventuellement être adaptées et ce, dans un délai raisonnable.

*C. En cas de désaccord :*

Lorsque le plaignant fait part de son désaccord avec la réponse que l'institution financière a donnée suite à sa réclamation, il doit être informé de la possibilité de prendre contact avec le Service de médiation Banques – Crédits – Placements.

2.2. REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DE L'ENTREPRISE :

*A. Service compétent pour le traitement des plaintes :*

Chaque institution financière doit disposer d'un Service ou d'une personne chargée du traitement des plaintes. L'information relative à ce service /personne doit être disponible pour les clients. Ce service/personne compétent pour traiter les plaintes doit avoir la possibilité de le faire de manière **indépendante et objective**.

Le personnel compétent pour le traitement des plaintes doit avoir reçu la formation nécessaire pour exercer correctement cette mission ainsi que l'information en interne sur les procédures en vigueur.

*B. Reporting interne :*

Il doit être prévu un reporting interne à la direction et au Compliance Officer relatif au traitement des plaintes.

En outre, il sera procédé à un audit interne régulier du bon fonctionnement du service des plaintes et du traitement de celles-ci.

*C. Enregistrement des réclamations et statistiques :*

Chaque entreprise prévoit un système d'enregistrement des plaintes et cela au moins pour les réclamations traitées par la personne ou le service chargé du traitement des plaintes. Le système d'enregistrement doit permettre de disposer de statistiques.