



Code de conduite
entre banques et
entreprises dans le
cadre de l'octroi de
crédit



Les parties ci-après

- Febelfin, la Fédération belge du secteur financier, Rue d'Arlon 82, 1040 Bruxelles,
représentée par Monsieur Michel VERMAERKE, administrateur délégué,
d'une part, et
- Agoria, Boulevard Reyers 80, 1030 Bruxelles
représentée par Monsieur Paul SOETE, administrateur délégué
- La Fédération Nationale des Unions des Classes Moyennes, ci-après abrégée
en UCM,
représentée par Monsieur Roger MENE, président
- UNIZO, rue de Spa 8, 1000 Bruxelles,
représentée par Karel VAN EETVELT, administrateur délégué,
- La Fédération des entreprises de Belgique, ci-après abrégée en FEB, rue
Ravenstein, 4, 1000 Bruxelles
représentée par Monsieur Rudi THOMAES, administrateur délégué,
- Le Voka, rue Zinner 1, 1000 Bruxelles
représenté par Monsieur Peter LEYMAN, administrateur délégué,
- L'UWE, Union Wallonne des Entreprises, asbl - Chemin du Stockoy 3 - 1300
Wavre, Vincent REUTER, administrateur délégué, d'autre part,

conviennent de ce qui suit :

Article 1 : Objectifs

Le présent code de conduite contribue à la promotion de bonnes relations entre les établissements de crédit d'une part et les entreprises d'autre part, en renforçant leur compréhension réciproque des rôles et responsabilités de chacun. Une série de principes importants sont à cet effet repris dans le présent code.

Article 2 : Portée et définitions

Ce code s'applique à l'octroi de crédit à des entreprises établies en Belgique par des établissements de crédit opérant en Belgique. Il n'a pas pour but de conférer un droit au crédit, les établissements de crédit demeurant évidemment libres de faire droit ou non à toute demande de crédit qui leur serait faite.

Les établissements de crédit expriment leur volonté explicite de contribuer à un octroi de crédit large mais responsable aux entreprises.

Par établissement de crédit, il faut entendre une entreprise dont la tâche consiste à recevoir du public des dépôts ou d'autres fonds à rembourser et à accorder des crédits pour son compte propre.

Article 3 : Principes généraux

3.1. Construire une confiance réciproque

Les établissements de crédit et les entreprises ont conscience qu'une relation solide et durable doit être basée sur une compréhension et une confiance réciproques.

Le crédit aux entreprises est une composante importante de l'activité bancaire et les deux parties considèrent que leur relation est essentielle à leur croissance et leur succès respectifs. Les deux parties ont bien conscience d'évoluer toutes deux dans un environnement concurrentiel. Dans ce contexte, il est crucial qu'elles fassent preuve d'esprit d'ouverture et évitent les retards inutiles.

3.2. Transparence

La transparence contribue à la mise en place de relations à long terme durables et équilibrées. L'établissement de crédit pratiquera des conditions transparentes et communiquera toujours ces informations, et d'autres, à l'entreprise dans un langage intelligible. L'entreprise communiquera sans retard inutile à l'établissement de crédit les informations importantes susceptibles d'avoir des répercussions sur leur relation, et ce pendant la phase précontractuelle comme pendant la phase contractuelle.

3.3. Dialogue ouvert

Tant les entreprises que les établissements de crédit reconnaissent à quel point un dialogue ouvert est essentiel au développement d'une relation solide et durable. Pour l'entreprise, cela signifie qu'elle doit donner un aperçu complet de sa situation au fil des ans. Pour l'établissement de crédit, cela signifie qu'il doit préciser les informations dont il a besoin, discuter ouvertement des préoccupations qu'il peut avoir concernant l'entreprise et donner une vue d'ensemble complète des structures tarifaires et des services en l'occurrence pertinents, de manière que l'entreprise puisse choisir le service correspondant le mieux à ses besoins.

3.4. Confidentialité

Les établissements de crédit feront preuve de discrétion dans le traitement des informations relatives au client, car celles-ci peuvent être très sensibles dans un environnement concurrentiel.

3.5. Pas de discrimination

L'origine ethnique, le sexe, la religion ou la nationalité n'entrent pas en considération lors de l'octroi de crédit. L'éthique professionnelle, les règles internes de compliance et la législation applicable seront néanmoins respectées.

Article 4 : L'octroi de crédit

4.1. Processus transparent

L'entreprise portera à la connaissance de l'établissement de crédit toutes les informations utiles, comme un plan d'entreprise, les comptes annuels, sa situation financière actuelle... Elle l'informerait également de tous ses engagements vis-à-vis d'autres banques, et ce, dans la mesure où ces données sont pertinentes dans le cadre du dossier. En contrepartie, l'établissement de crédit lui donnera un feedback sur sa propre vision de la situation. La possibilité est donnée à l'entreprise de fournir des informations et explications complémentaires.

L'établissement de crédit vérifiera, avant de procéder à l'examen du crédit, de quel type de données et/ou d'informations il a besoin et informera l'entreprise des facteurs pertinents susceptibles d'influer sur sa décision en matière de crédit. Par ailleurs, la décision de crédit sera communiquée, oralement ou par écrit, de façon claire et une explication concernant les facteurs importants ayant influencé la décision et l'évaluation du risque sera donnée par l'établissement de crédit.

4.2. Limites et conditions transparentes

Préalablement à la conclusion d'une convention de crédit, l'établissement de crédit mettra à la disposition de l'entreprise, dans un langage intelligible, toutes les informations disponibles et détaillées sur les conditions relatives au crédit demandé, en ce compris les règlements qui sont applicables à ce crédit. L'entreprise sera informée de toute modification qui y sera apportée.

4.3. Evolution des circonstances

L'entreprise informera l'établissement de crédit lorsque des modifications importantes sont attendues ou apportées à son niveau, qui sont susceptibles d'avoir un impact sur leur relation.

L'établissement de crédit discutera ouvertement cette situation avec l'entreprise afin de rechercher les différentes options possibles. Ceci ne porte pas préjudice au droit de l'établissement de crédit de recourir aux différentes mesures protectrices de ses droits qui lui sont offertes par la loi ou par contrat.

4.4. Temps de réponse

L'établissement de crédit évitera tout retard inutile dans le traitement d'une demande de crédit et dans la communication d'une décision de crédit à l'entreprise.

Article 5 : Dispositions relative aux instruments publics

Les banques s'engagent, lorsque cela s'applique, à présenter à leurs clients les instruments publics en matière de financement des entreprises et à accompagner ceux-ci dans leurs démarches en vue de demander ces mesures de soutien. Les banques s'engagent à faire circuler les informations relatives aux mesures publiques en matière de financement des entreprises au sein de leur réseau, en direction de leurs collaborateurs impliqués dans l'octroi de crédit aux entrepreneurs.

Les organisations d'entrepreneurs s'engagent à faire circuler les informations relatives aux mesures publiques en direction de leurs membres.

Article 6 : Entrée en vigueur, validité et diffusion du code

Le présent code de conduite entrera en vigueur le 1^{er} juin 2010 pour une période d'un an, avec une reconduction tacite automatique chaque fois pour une période d'un an, sous réserve d'une résiliation écrite par une des parties, au moins trois mois avant l'échéance de reconduction.

Les signataires du présent code veilleront à assurer la diffusion de celui-ci suivant les modalités qu'ils jugeront les plus adaptées.

Article 7 : Evaluation du code au sein du Comité de concertation de Febelfin

Sans préjudice des dispositions de l'article 6, les signataires prévoiront, au moins chaque année ou à la demande de deux signataires minimum, une réunion au sein du Comité de concertation de Febelfin afin d'évaluer le code de conduite et son application générale et de poursuivre la concertation en vue d'une adaptation ou d'un complément éventuel à ce code.

Abstraction faite des plaintes, les entreprises et les banques peuvent soumettre au Comité de concertation de Febelfin des problématiques générales pouvant requérir une action spécifique, si possible préventive, et cela afin d'améliorer de manière volontariste et structurelle les relations entre les entreprises et les banques.

Article 8 : Service de Médiation Banques-Crédit-Placements compétent pour le traitement des plaintes

Depuis le 1^{er} janvier 2010, le Service de Médiation Banques-Crédit-Placements est compétent pour le traitement des plaintes des entreprises à l'encontre de leur institution financière en matière d'octroi de crédit.

Il s'agit en l'occurrence d'une compétence de seconde ligne. Ceci implique que la plainte doit au préalable avoir été déposée auprès du service compétent au sein de la banque. Si l'entreprise n'est pas d'accord avec la réponse de la banque, elle peut soumettre sa plainte au Service de Médiation.

Le Service de Médiation est automatiquement compétent pour les plaintes à l'encontre des institutions financières membres de Febelfin. Les institutions qui ne sont pas membres de Febelfin peuvent adhérer individuellement au Service de Médiation.

Le Service de Médiation n'est pas compétent pour les plaintes qui sont pendantes devant un tribunal ou pour lesquelles une décision judiciaire est déjà intervenue.

Les plaintes des entreprises sont toujours considérées comme urgentes. La banque concernée doit communiquer sa position dans un délai d'un mois. Le Service de Médiation dispose également d'un mois pour rendre un avis.

Les parties concernées par le code de conduite s'engagent à tout mettre en œuvre pour que le Service de Médiation puisse assumer sa mission comme il se doit.

Les avis du Service de Médiation ne sont pas contraignants pour les parties.

Après examen, l'Ombudsman peut décider de soumettre un dossier complexe à un Collège ad hoc. Ce Collège sera composé paritairement de représentants des entreprises d'une part et du secteur bancaire d'autre part.

Régulièrement, le Service de Médiation établira des statistiques des plaintes émanant des entreprises. Il fournira ces statistiques et un aperçu des tendances des plaintes au Collège ad hoc.

Le recours au Service de Médiation est gratuit pour les entreprises.

Le Service de Médiation n'est pas compétent pour les litiges concernant la politique commerciale de l'institution financière. Pour les questions relevant de la sphère commerciale, les entreprises peuvent s'adresser au Médiateur du Crédit.

Toutes les parties signataires du présent code de conduite s'engagent à faire connaître à leurs membres le "Service de Médiation Banques-Crédit-Placements".

Article 9 : Collaboration avec le Médiateur du Crédit

Depuis février 2009, le Médiateur du Crédit du CeFiP fournit une aide concrète aux entreprises dans le cadre de la constitution et de l'élaboration d'un dossier de demande de crédit. Ce service est gratuit pour les entreprises.

Le Médiateur du Crédit peut aussi intervenir dans le cadre de crédits en cours. Conjointement avec l'entreprise, il recherche alors une solution au problème. Il favorise le dialogue entre les parties et consacre une attention toute particulière à la concertation entre les entreprises et l'institution à l'égard de laquelle celles-ci contractent un engagement.

Le Médiateur du Crédit recherche donc une solution qui puisse être mise en œuvre, alors que le Service de Médiation s'occupe plutôt du traitement concret des plaintes.

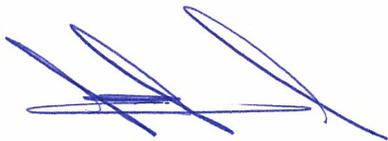
Le Service de Médiation et le Médiateur du Crédit sont donc complémentaires : lorsqu'ils constatent que le service propre n'est pas compétent, mais que l'autre service peut aider, le dossier est automatiquement transmis à l'autre service. En cas de doute sur la question de savoir à qui revient la compétence, les services prennent contact l'un avec l'autre.

Un Gentleman's Agreement sur la collaboration entre les deux services est en cours d'élaboration.

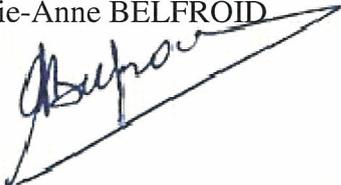
Depuis le 1^{er} janvier 2009, la SOWALFIN a été désignée en Région wallonne comme médiateur du crédit. Dans ce cadre, elle est en quête de solutions permettant de préserver et promouvoir l'accès des PME au crédit bancaire. Cette mission lui est confiée pour une durée indéterminée.

Fait à Bruxelles le jeudi 27 mai 2010 en sept exemplaires.

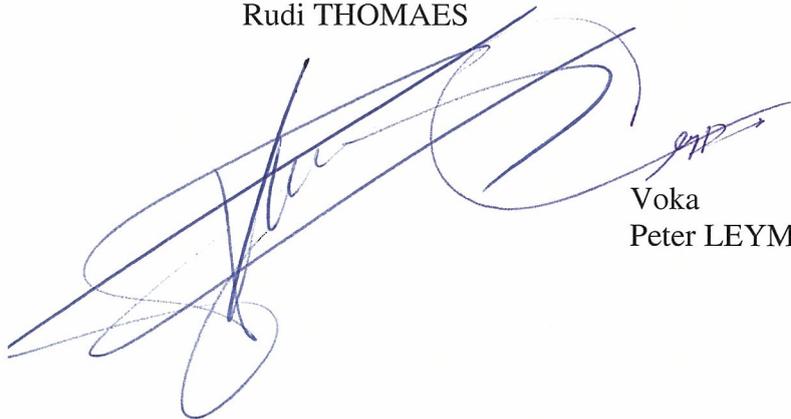
Febelfin
Michel VERMAERKE



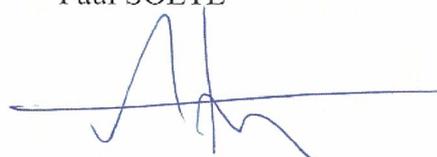
UCM
Marie-Anne BELFROID



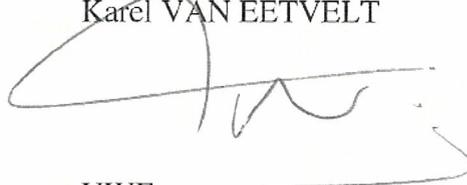
FEB
Rudi THOMAES



AGORIA
Paul SOETE



UNIZO
Karel VAN EETVELT



UWE
Vincent REUTER



Voka
Peter LEYMAN