



## L'impact du code de bonne conduite de l'Association belge des Banques

**Jean-Pierre BUYLE,**

Avocat (Buyle Dieryck Van Looveren Maingain).

**Denoal GOFFAUX**

Conseiller juridique (Banque Artesia).

### I. INTRODUCTION

Un banquier qui ignore la déontologie exerce un autre métier. Un banquier n'a pas que des droits et des obligations, il peut aussi avoir des devoirs. La profession bancaire l'a bien compris et, en Belgique, plusieurs codifications déontologiques ont été élaborées soit par des banques elles-mêmes soit par l'Association belge des banques (ABB) : on pense en particulier au code de conduite relatif aux dates-valeurs (février 1997), à la charte relative à un service bancaire de base, aux règles de conduite relatives aux intermédiaires de crédit (élaborées avec les membres de l'Union professionnelle de crédit) ou au code de bonne conduite, qui fait l'objet de cette contribution<sup>1</sup>.

Comme l'écrit A. Bruyneel, *les codes professionnels «se meuvent souvent dans une zone grise entre la déontologie et le droit, entre la bonne manière de faire et la contractualisation»<sup>2</sup>*.

Nous vous proposons d'articuler nos réflexions autour de quatre questions :

- quelle est la genèse du code de bonne conduite et comment les banques y ont adhéré ?
- quel est son contenu ?
- quelles sont la force juridique et la force obligatoire de ce code ?
- comment le code est-il appliqué ? comment les banques et les consommateurs évaluent-ils le code, après plusieurs mois d'application ?

### II. QUELLE EST LA GENÈSE DU CODE DE BONNE CONDUITE ET COMMENT LES BANQUES Y ONT ADHÉRÉ ?

L'initiative d'autorégulation a été prise en 1997 par le milieu professionnel bancaire qui voulait réagir à certaines critiques dont les établissements de crédit faisaient l'objet à l'occasion de certaines campagnes publicitaires et du manque de transparence en matière d'offre de crédits et d'autres services.

Il fallait mieux définir les comportements généraux du banquier et de la banque d'épargne dans leurs relations avec les clients particuliers.

Le champ d'application *rationae personae* du code est bien défini et limité. Il s'agit «des personnes physiques s'adres-

sant à la banque dans le cadre de leurs intérêts privés et non de leurs activités professionnelles»<sup>3</sup>.

Ce travail de codification répondait aussi aux vœux de la Commission européenne qui entendait que le secteur financier s'engage à fournir davantage d'informations et de transparence sur ses services et mette sur pied des modes de règlement de conflits plus adéquats.

Un groupe de travail «déontologie» fut ainsi créé au sein de l'ABB, sous la présidence de Monsieur De Boeck. Il était composé de responsables des services juridique, clientèle et audit de différentes banques et aidé de l'ombudsman des banques et des banques d'épargne et de spécialistes divers en matière de crédit, d'assurances et de conseils en placement. Les représentants des consommateurs n'y ont pas été associés.

Le groupe de travail s'est inspiré de différents textes existants : les règlements de marché, l'article 36 de la loi du 6 avril 1995 relative aux marchés secondaires, au statut des entreprises d'investissement et à leur contrôle, aux intermédiaires et conseillers en placement, le «banking code» britannique de 1997 et les codes adoptés par quelques banques belges, par le groupement européen des banques d'épargne et l'association belge du crédit.

Le texte final a été approuvé par le comité de direction de l'ABB le 17 avril 1998<sup>4</sup> et est entré en vigueur le 1er septembre 1998.

Une large publicité y a été donnée au moment de son adoption : présentations le 22 avril 1998 aux commissions parlementaires de l'économie, des finances et de la justice de la Chambre et du Sénat, conférence de presse, articles dans la presse, édition d'un fascicule en plus de 100.000 exemplaires déposés dans les agences bancaires ou remis aux clients.

Chaque banque travaillant avec une clientèle de particuliers et membre de l'ABB a été invitée à adhérer à ce code en signant un document par lequel elle déclarait souscrire au code<sup>5</sup>. Les banques qui n'offraient aucun service à des particuliers ont été invitées à signer un document confirmant cette abstention.

Les engagements ainsi signés ont été remis à l'ABB, auprès de laquelle ils sont consignés.



### III. QUEL EST LE CONTENU DU CODE DE BONNE CONDUITE ?

Ce code définit «*l'état d'esprit, l'attitude correcte*» du bon banquier, «*la norme minimale pour toutes les banques*»<sup>6</sup>.

Il précise quelques engagements généraux du banquier (esprit d'ouverture et clarté de l'information, dialogue, discrétion et confidentialité, compétence et savoir-faire, sécurité et fiabilité, intégrité du système bancaire, résolution des problèmes) et définit des règles de conduite en matière de services particuliers (les paiements, l'épargne et les placements, les crédits, les assurances et la banque à distance).

Les principes de base tournent autour de quelques valeurs : confiance, loyauté, honnêteté, liberté, réciprocité, compétence, dialogue ...

Au même titre que, dans leur serment, certains professionnels comme les notaires, les avocats<sup>7</sup> ou les huissiers<sup>8</sup> s'engagent à respecter les lois du peuple belge, le banquier s'engage à respecter la législation et toutes les normes en vigueur, en ce compris celles de l'autorité de contrôle (articles 5.4 et 6.2). Il s'engage ainsi à ne pas participer à de quelconques infractions commises par leurs clients et plus particulièrement en respectant la législation préventive en matière de blanchiment de capitaux et celle relative aux mécanismes particuliers de fraude fiscale.

La plupart des engagements pris par les banquiers sont la consécration de règles du droit commun de la responsabilité et des contrats, voire de la déontologie ou de l'application de lois particulières : loi du 6 avril 1995 relative aux marchés secondaires, au statut des entreprises d'investissement et à leur contrôle, aux intermédiaires et conseillers en placements (particulièrement son article 36), loi sur le crédit à la consommation, législation sur les prix, loi sur les pratiques de commerce, sur les assurances, sur les dates de valeur ou loi sur le respect de la vie privée... On songe aux devoirs d'information, de loyauté, de mise en garde, de compétence, de diligence, de discrétion, de vigilance ou de respect de l'intérêt du client.

De temps à autre, les banquiers prennent pour acquis certaines tendances ou évolutions jurisprudentielles récentes, comme par exemple en matière de conseil, (l'engagement de proposer le type de crédit le mieux adapté à la situation du client, qui est la consécration naissante d'une certaine obligation de conseil (article 10.7)) ou en matière de sécurité des services (article 5).

A quelques endroits, des engagements originaux unilatéraux sont pris :

- en cas de problème, le banquier s'engage à écouter ses clients, à leur répondre dans les meilleurs délais, de façon motivée et compréhensible et, à se concilier, le cas échéant, à l'intermédiaire de l'ombudsman des banques (articles 7 et 11.5).
- l'interdiction de mener en matière de crédits une campagne publicitaire destinée aux mineurs d'âge ou aux personnes confrontées à des difficultés financières (article 10.2).

Des engagements unilatéraux sont parfois pris par le banquier mais tels que formulés ils sont incompréhensibles pour les destinataires du code : «*en ce qui concerne la banque sur internet, le banquier s'en tient aux règles de «*netiquette*» prévalant dans l'intérêt général pour une circulation électronique efficace des informations*» (article 12.5).

De temps à autre, les engagements pris par le banquier sont conditionnés ou subordonnés au respect d'obligations corrolaires dans le chef du client. La correction de l'un est tributaire de la correction de l'autre. Il en est ainsi en matière d'information et de conseil :

- «le devoir d'information et s'il y a lieu de conseil du banquier suppose un dialogue et des renseignements précis et complets de la part du client que ce soit sur ses objectifs, ses besoins ou sa situation personnelle et financière» (articles 2 et 10.4),
- «la sécurité des services bancaires repose sur une utilisation attentive de ces services de la part du client» (article 5.1),
- «la sécurité du service des paiements est liée à l'utilisation de ces services par le client de la manière la plus sûre possible» (article 8.3).

Plus encore, à certains endroits, le code précise les règles de bon comportement que le banquier est en droit d'attendre du client<sup>9</sup> :

- ainsi, le chapitre sur les instruments de paiement contient exclusivement des règles de bon comportement du client dont la plupart sont confirmées en doctrine et en jurisprudence : ne pas conserver une carte eurocheque en même temps qu'un eurocheque, vérifier les extraits de compte et signaler les divergences rapidement à la banque, tenir secret son numéro de code de carte de débit.

1 Cet article a fait l'objet d'un exposé lors d'une journée d'étude organisée par EFE Belgium le 23 février 2000 sur le thème «*Bancassurance, Actualité juridique et fiscale*».

2 A. Bruyneel, La déontologie bancaire et financière en 1998 : mode et nécessité ? In La déontologie bancaire & financière, cahier AEDBF/EVBFR-Belgium, n°8, Bruylant, 1998, p.15.

3 Code, page 4, note 1.

4 Le texte a été publié dans La banque dans la société, ABB, n°3, avril 1998 ; la Revue de la Banque 4/98, p.234 et la déontologie bancaire & financière, cahier AEDBF/EVBFR-Belgium, n°8, Bruylant, 1998, p.219.

5 Cela concerne environ 80 banques. Tout nouveau membre de l'ABB est invité à adhérer à ce code de bonne conduite. La liste des banques figure sur le website de l'ABB.

6 Code page 4 §3.

7 Article 429 du code judiciaire.

8 Article 514 du code judiciaire.

9 «*Les clients ont eux aussi, outre leurs obligations juridiques, des devoirs de comportement; eux aussi doivent être loyaux et corrects, tant individuel-*





- ainsi, l'obligation rappelée à plusieurs endroits selon laquelle le client doit communiquer des informations complètes et correctes (articles 11.2 et 11.4, article 10.4 en matière d'assurance, article 2.2 en matière de crédits).
- ainsi, l'obligation pour le client de prendre en considération les recommandations du banquier en matière de banque à distance (article 12.3).

#### IV. QUELLES SONT LA PORTÉE JURIDIQUE ET LA FORCE OBLIGATOIRE DU CODE DE BONNE CONDUITE ?

Pour l'ABB, «le code peut être invoqué devant les tribunaux comme représentant les usages de la profession»<sup>10 11</sup>.

Si ce point de vue devait s'avérer exact - à savoir que tous les engagements pris dans le code sont représentatifs d'usages de la profession - alors les tiers intéressés pourraient s'en prévaloir même à l'encontre des banquiers qui ne sont pas membres de l'ABB et qui n'ont pas adhéré à ce code et les banques pourraient l'opposer à l'égard de leurs propres clients.

En effet, d'une part, les usages représentent les pratiques unanimement suivies par une profession<sup>12</sup>, d'autre part, les usages s'imposent par eux-mêmes, en tant que source autonome d'obligations (articles 1135 et 1160 du Code civil). S'il est vrai par exemple que le devoir de discrétion du banquier repris à l'article 3 du code de bonne conduite peut être considéré comme un usage de la profession<sup>13</sup>, la plupart des engagements contenus dans le code ne sont cependant pas représentatifs d'usages. Ils résultent le plus souvent d'obligations légales ou réglementées ou constituent, pour quelques uns, des engagements originaux, souvent de nature morale (comme par exemple, l'engagement de ne pas faire de la publicité en matière de crédits à l'égard des mineurs d'âge ou des surendettés). Par contre, certains usages consacrés et confirmés par la jurisprudence en matière d'opérations bancaires ne sont pas repris par le code<sup>14</sup>.

À l'instar d'autres codifications privées<sup>15</sup>, le code de bonne conduite ne constitue pas pour l'essentiel un recueil d'usages de droit. Il constitue la consécration d'engagements et d'actes unilatéraux des établissements de crédit qui y adhèrent<sup>16</sup>.

Dans la mesure où le code contient des engagements généraux et spécifiques que le banquier prend à l'égard de ses clients particuliers, dans la mesure où ce code a été publié et où le banquier y a expressément adhéré, il est une source autonome de droits et d'obligations, qui vient s'ajouter au cadre légal, réglementaire et contractuel : l'obligation prise par le banquier constitue bien un engagement unilatéral.

S'il est généralement admis que la faute déontologique - c'est-à-dire celle non reprise dans une norme juridique contraignante - ne constitue pas nécessairement une faute civile, il faut cependant considérer que la violation d'un engagement unilatéral contraignant peut être constitutif de responsabilité. Le code de bonne conduite vient plus particulièrement s'ajouter aux règlements généraux des opérations, aux conditions générales bancaires et aux règlements des ouvertures de crédit.

Dans certains cas, les banques l'ont intégré dans leurs propres conditions générales bancaires<sup>17</sup>, auquel cas l'engagement peut être de nature contractuelle.

Dans la hiérarchie des normes, il nous paraît que le code de bonne conduite qui «définit l'état d'esprit, l'attitude correcte (du banquier à l'égard du client) et constitue donc une norme minimale pour toutes les banques»<sup>18</sup> s'inscrit au-dessus des règlements particuliers. Le code lui-même précise que «chaque banque peut en outre prévoir des normes de qualité plus concrètes ou plus précises pour sa clientèle propre»<sup>19</sup>. En cas de contradiction entre un règlement général des opérations par exemple et le code de bonne conduite, ce dernier doit prévaloir. Quelques banques ont récemment revu leurs règlements des opérations pour se conformer notamment à ce code de bonne conduite. On peut cependant se demander si une banque ne pourrait expressément pas déroger dans ses conditions générales à certaines clauses du code de bonne conduite.

Tout tiers intéressé peut se prévaloir du contenu du code, que ce soit un client consommateur ou une association de défense de consommateurs par exemple.

Tout tiers intéressé peut en demander le respect, que cela soit à l'égard de la banque elle-même, devant l'ombudsman des banques, ou devant leurs juges que sont les arbitres ou les tribunaux.

lement qu'à l'instigation ou à travers les associations de consommateurs» (A. Bruyneel, Opérations de banque et droit de la consommation (quelques réflexions en fin de siècle, voir Mélanges offerts à Pierre Van Ommeslaghe, Bruylant, 2000, p.256).

10 La Banque dans la Société, rapport annuel ABB, 1999, p.8.

11 Pour mémoire, on sait qu'en matière d'usage bancaire, l'ABB est reconnue comme autorité compétente pour délivrer des parères (pour un cas d'application cons. Cour Justice Genève, 11 décembre 1998, R.D.C., 1999, p.706 et obs. J.P. Buyle et M. Delierneux). En France, la même compétence est reconnue à l'Association Française des Banques (J.L. Rives-Lange, M. Contamine-Raynaud, Droit Bancaire, Précis Dalloz, 1995, 6e édition, p.8, n°9).

12 Cass., 29 mai 1947, Pas., 1947, I, p.217.

13 Cons. not. Nouvelles, Droit bancaire, T.III, livre XIII, Discrétion professionnelle, p.531, n°1 ; J. Van Ryn, J. Heenen, Principes de droit commercial, T. III, p.290, n°2049 ; A. Willems, J.P. Buyle, Les usages en droit bancaire, loc. cit., p.90 ; J.P. Buyle, le secret professionnel du banquier à l'égard de l'assureur, Rev. Dr. ULB, 21/2000, p.111.

14 Pour quelques exemples, cons. A. Willems, J.P. Buyle, les usages en droit bancaire, DAOR, 1990, p.73 et svtes.

15 Comme celles de la C.C.I. relatives aux encaissements ou aux garanties bancaires (cons. not. J.P. Buyle et M. Delierneux, R.D.C., 1999, p.710). Par contre, la jurisprudence reconnaît aux R.U.U. en matière de crédit documentaire la valeur de véritables usages commerciaux (Comm. Bruxelles, 16 novembre 1978, Rev. Banque, 2/1980, p.249 ; Cass. F., 13 octobre 1981, D.S., 1982, p.301 et obs. M. Vasseur ; Cass. F., 5 novembre 1991, D.S., 1992, p.304).

16 Certains auteurs français considèrent que les engagements qui peuvent être conclus par les organismes représentatifs de la profession bancaire, tel la charte des services bancaires de base, ont une valeur contractuelle (J.L. Rives-Lange, M. Contamine-Raynaud, op. cit., n°9).

17 Exemple, Fortis Banque, article 19.

18 Cf. préambule du code de bonne conduite, p.4.

19 Ibidem.



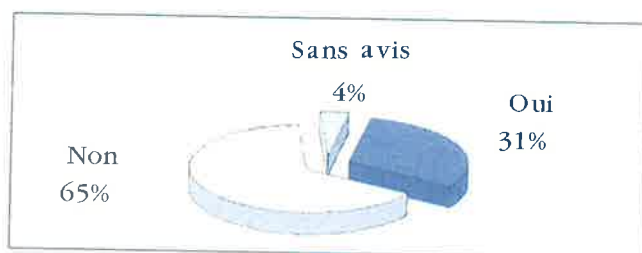
La banque pourrait-elle de son côté opposer le code de bonne conduite aux clients ? La réponse est bien entendu négative, dans la mesure où les clients n'y ont pas souscrit et ne le connaissent peut-être même pas. Le code ne peut trouver une force obligatoire à l'égard des tiers que dans la mesure et les limites de l'article 1134 du Code civil.

## V. COMMENT LES BANQUES ET LES CONSOMMATEURS ÉVALUENT-ILS LE CODE DE BONNE CONDUITE, APRÈS QUELQUES MOIS D'APPLICATION ?

À l'hiver 99, nous avons mené une enquête auprès de Test Achats et de 80 établissements de crédit au sujet de l'impact de ce code de bonne conduite sur le comportement de ces derniers. Vingt trois banques représentant plus de 93% de part du marché *retail* ont répondu à notre enquête. À la suite de ce travail, le comité déontologie de l'ABB s'est à nouveau réuni, afin d'analyser les résultats de l'enquête et d'en tirer les conclusions.

### 1. Les pratiques des banquiers sont généralement conformes au code de bonne conduite

**Avez-vous expressément intégré le Code dans vos conditions générales en vigueur avec les particuliers ?**



Les banques considèrent, en général, que le code de bonne conduite auquel elles ont adhéré est conforme à leurs pratiques et à celles de la plupart des autres banques. Peu d'entre elles ont modifié leur comportement à la suite de l'adoption de ce code. Elles estiment que dans leur pratique quotidienne, elles respectent très largement les engagements qui y sont contenus. Un tiers seulement des établissements de crédit consultés reconnaît avoir expressément intégré ce code dans leurs conditions générales en vigueur avec les particuliers.

Bien que 91% des banquiers reconnaissent que les règles contenues dans le code sont conformes aux pratiques de la plupart des banques, ils n'entendent pas pour autant reconnaître aux dispositions du code le statut d'usages bancaires (sans doute pour les motifs précédemment expliqués).

**Considérerez-vous que la plupart des règles contenues dans le code sont conformes :**

aux pratiques de votre banque?	oui: 96%	non: 4%
aux pratiques de la plupart des banques ?	oui: 91%	non: 8%
aux usages, c'est-à-dire à la pratique de toutes les banques ?	oui: 48%	non: 22%

### Le code a-t-il modifié certains de vos comportements ?

Exemples : mise à disposition des tarifs / modification du règlement des opérations / renforcement de la discipline dans le - private banking - / information plus précise à la clientèle / inspiration pour le Code de conduite de l'entreprise	Oui: 17 %
	Non: 83%

### Avez-vous élaboré un code de conduite interne, propre à votre banque ?

Oui: 65 % Non: 35%

Curieusement, plus d'un tiers des banquiers interrogés reconnaît ne pas remettre systématiquement leurs conditions générales à leurs clients. On remarquera également que les banquiers reconnaissent avoir des difficultés à traiter rapidement les plaintes qui leur parviennent. Ceci avait notamment été mis évidence dans le rapport de l'année 1999 de l'Ombudsman pour les clients des banques et des banques d'épargne.

### Dans votre pratique quotidienne, respectez-vous les engagements suivants ?

	Oui	Pas systématiquement
nous veillons toujours à la loyauté de l'information publicitaire	83%	9%
nous remettons toujours nos conditions bancaires générales à tout nouveau client	61%	35%
nous expliquons toujours au client clairement la raison du contact que nous prenons	78%	9%
nous informons toujours le client lorsque nous utilisons dans le cadre d'une action de promotion commerciale les données à caractère personnel et financiers qu'il nous transmet	70%	9%
nous répondons toujours à toute demande d'information de nos clients dans les plus brefs délais	87%	13%
nous répondons toujours à toute plainte du client dans les meilleurs délais	83%	17%
nous répondons à toute demande ou plainte de façon motivée et compréhensible	96%	4%
lorsque nous exécutons incorrectement un ordre de paiement, nous rectifions toujours l'erreur le plus rapidement possible et sous bonne valeur	100%	-
les informations que nous donnons sur des placements sont toujours communiquées de manière objective	96%	-
nous attirons toujours l'attention du client sur la portée des garanties que nous leur demandons	83%	13%
nous proposons toujours le type de crédit le mieux adapté à la situation de nos clients	96%	-
si nous refusons un crédit à un client, nous l'informons toujours dans les plus brefs délais	87%	9%
lorsque nous conseillons un contrat d'assurance à un client, nous le renseignons notamment sur les risques exclus et le montant de la prime	61%	9%





## 2. Le code de bonne conduite : quel code ?

Lors de son adoption, le code de bonne conduite a fait l'objet d'une large publicité dans les médias et dans les agences bancaires. Force est cependant de constater que depuis lors, ce code se fait très discret et est inconnu du public.

### Pensez-vous que, en général, vos clients connaissent

l'existence du Code ?	Oui : 17 %	Non : 74%	Sans avis : 9%
le contenu de ce Code ?		Non : 96%	Sans avis : 4%

Ceci s'explique sans doute par le fait que la majorité des banquiers reconnaît qu'ils n'assurent quasi aucune publicité de ce code auprès de leurs clients. Ils n'informent pas leurs clients de ce que ce code est à leur disposition et ils ne le leur remettent pas spontanément. Les banquiers sont conscients de ce que les clients ne connaissent ni l'existence ni le contenu de ce code. Il en résulte que ce code est rarement invoqué explicitement par le client à l'égard du banquier ou à l'égard de l'Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse<sup>20</sup>. Cette appréciation est confirmée par Test Achats et par l'examen des décisions de l'Ombudsman et des cours et tribunaux. Aucune décision ne fait explicitement référence à ce code.

### Assurez-vous une publicité spécifique à l'égard de vos clients ?

en mettant le code à la disposition du client en agence :	oui : 65%	non : 30%
en mettant le code à la disposition du client sur votre site Internet :	oui : 9%	non : 83%
en remettant spontanément le code à tout nouveau client :	oui : 22%	non : 70%
en informant tout client de ce que ce code est à leur disposition :	oui : 22%	non : 61%

### Des clients invoquent-ils ce code à l'égard de certains de vos comportements ?

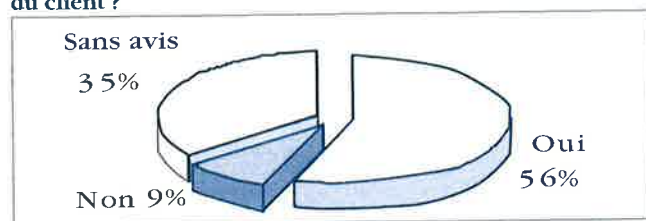
Jamais :	52%
De temps en temps :	48%
Très régulièrement :	0%

### Invoquez-vous ce code à l'égard des autres banquiers ?

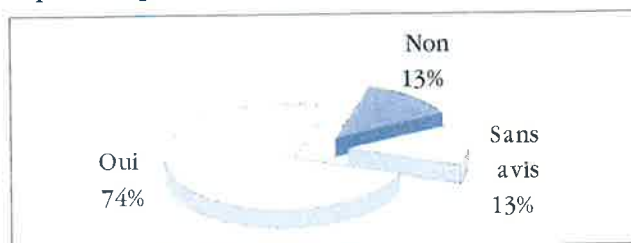
Jamais :	83%
De temps en temps :	17%

## 3. Le code répond aux attentes du client

### Pensez-vous que le code de l'ABB ait répondu aux attentes du client ?



## Etes-vous favorable à l'instauration d'un code analogue sur le plan européen ?



Pour les consommateurs, si le code se borne à reprendre en grande partie les obligations légales des banquiers, il traduit la volonté des professionnels d'être attentif aux intérêts des consommateurs et, étant rédigé en termes simples, il permet au client de mieux comprendre les règles légales. 56% des banquiers interrogés considèrent que le code répond aux attentes de leurs clients et près de trois quart d'entre eux sont demandeurs d'une initiative analogue sur le plan européen.

## 4. L'ombudsman : médiateur mais pas arbitre

Si tout le monde s'accorde sur le rôle positif joué par l'ombudsman des banques dans les règlements des conflits avec les particuliers, la majorité des établissements de crédit n'est pas favorable au renforcement de ses pouvoirs en lui permettant par exemple d'imposer une solution aux parties ou d'infliger aux banquiers des sanctions d'ordre déontologique. On remarquera cependant que l'Ombudsman vient de voir ses compétences élargies. En effet, depuis le 1er juin 2000, l'Ombudsman du secteur bancaire est devenu compétent pour les clients des sociétés de bourse et depuis le 1er septembre 2000 pour les clients des sociétés de gestion de fortune et de conseils en placements.

Du côté des consommateurs, on souhaiterait qu'à l'instar d'autres secteurs comme les organisateurs de voyages, l'organe de règlement des conflits soit composé de manière paritaire.

### Seriez-vous favorable à un renforcement des pouvoirs de l'ombudsman du secteur bancaire en lui permettant par exemple :

d'être une autorité décisionnelle en matière d'interprétation du code	oui : 52%	non : 43%
d'imposer une solution en cas de différend relatif à l'exécution du code	oui : 26%	non : 70%
de prévoir des sanctions d'ordre déontologique à l'égard des banques	oui : 30%	non : 65%

<sup>20</sup> Rapport annuel 1999 de l'Ombudsman, p.11