



Gedragscode BVB

Deze gedragscode bevat de regels die de banken en de spaarbanken volgen in hun relatie met de particuliere cliënten¹. Zij werd uitgewerkt in de Belgische Vereniging van Banken en Beursvennootschappen, de organisatie die de banken en spaarbanken in België groepeerd.

In deze code betekent 'u' de cliënt, 'wij' staat voor de bank waar hij of zij cliënt is.

Deze code is voor de cliënten een handvest en ze kunnen zich erop beroepen tegenover hun bank of de Ombudsdienst voor de financiële sector.

De dienstverlening van de bank wordt geregeld door een geheel van wetten, besluiten, reglementen (bv. het beursreglement), contracten (bv. de zgn. 'algemene bankvoorwaarden' en andere overeenkomsten die u met de bank sluit omtrent afzonderlijke diensten), ... samen goed voor vele honderden bladzijden. De gedragscode benadrukt een respectvolle houding van de banken ten opzichte van de cliënten en vormt een minimumstandaard voor alle banken. Elke bank kan voor haar eigen cliënten meer concrete of precieze kwaliteitsnormen vastleggen.

De code legt **zeven basisbeginselen** vast:

- [openheid en duidelijke informatie](#)
- [dialoog](#)
- [discretie en vertrouwelijkheid](#)
- [vaardigheid en bekwaamheid](#)
- [veiligheid en betrouwbaarheid](#)
- [integriteit van het banksysteem](#)
- [oplossen van problemen](#)

Er zijn bijzondere gedragsregels opgesteld inzake [bankreclame en -marketing gericht op jongeren](#).

Voornoemde basisbeginselen worden gevolgd door bepalingen betreffende de mogelijke diensten van een bank :

- [betalen](#)
- [sparen en beleggen](#)
- [lenen](#)
- [verzekeren](#)
- [bankieren op afstand](#)

¹ We bedoelen hiermee natuurlijke personen die optreden voor hun privé-belangen met uitsluiting van hun beroepsbedrijvigheid. Deze definitie wordt ook gevolgd wat de bevoegdheid van de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen betreft.

Voor de diensten die ze aanbiedt, onderschrijft elke bank de regels die erop betrekking hebben. De tekst van de gedragscode kan worden verkregen bij de banken zelf en staat ook op de website van de Belgische Vereniging van Banken en Beursvennootschappen.

Zeven basisbeginselen

1. Openheid en duidelijke informatie

Een goede bankrelatie steunt op openheid, wederkerigheid en vertrouwen. Dat veronderstelt dat beide partijen elkaar steeds eerlijke en juiste informatie geven.

Wij leggen u onze diensten duidelijk en zo volledig mogelijk uit. Wij streven ernaar klare taal te gebruiken zodat u met kennis van zaken een beslissing kunt nemen. Als er iets voor u onduidelijk is, zullen wij u dit mondeling of desnoods schriftelijk toelichten. Wij zorgen voor oprechte reclame. Wij stellen de prijzen of tarieven van onze courante bankdiensten in al onze kantoren ter beschikking. U kunt de tarievenlijst inkijken of meenemen. Zo kunt u onze tarieven vergelijken met die van andere banken alvorens een beslissing te nemen.

Wanneer u cliënt wordt, lichten wij u in omtrent de algemene bankvoorwaarden. Ook bij nieuwe diensten lichten wij u in omtrent de rechten en plichten van de bank en de cliënt. Wij informeren u via verscheidene kanalen : bijlagen bij de rekeninguittreksels, e-mail, ...

2. Dialoog

Een goede bankrelatie steunt op een vertrouwensrelatie, d.w.z. een eerlijke en open dialoog, een goed wederzijds begrip en een vrije keuze.

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen en onze wettelijke verplichtingen na te komen, vragen wij u persoonlijke en financiële inlichtingen. Hoe nauwkeuriger en vollediger de informatie is die u ons bezorgt, hoe beter wij u persoonlijk raad kunnen geven.

Bij onze adviezen of voorstellen van diensten houden wij rekening met uw doelstellingen en behoeften zoals u ons die vooraf hebt meegedeeld en afhankelijk van de door uw bank aangeboden diensten.

Wanneer wij contact met u nemen, leggen wij u steeds klaar en duidelijk uit waarom wij dit doen. U bent steeds vrij de diensten die wij u voorstellen, te aanvaarden of te weigeren.

Wij nemen geen contact meer over commerciële promotie-acties wanneer u ons schrijft dat u dit niet langer wenst.

3. Discretie en vertrouwelijkheid

Een goede bankrelatie steunt op discretie en vertrouwelijkheid. Onze discretieplicht impliceert dat wij de persoonlijke en financiële gegevens die u ons meedeelt, steeds vertrouwelijk behandelen.

Deze gegevens worden gebruikt voor het beheer van de u verleende diensten. We informeren u wanneer wij deze gegevens voor commerciële promotie-acties aanwenden.

Wij zorgen ervoor dat u deze gegevens kunt inkijken en zo nodig kunt laten verbeteren.

Wij maken uw gegevens toegankelijk alleen voor personen en gemandateerden die ze nodig hebben voor hun functie of voor de behoeften van de verleende dienst.

4. Vaardigheid en bekwaamheid

Een goede bankrelatie steunt op vaardigheid en bekwaamheid. Dit betekent dat wij zorgen voor een snelle en professionele dienstverlening.

Wij leveren de gevraagde diensten binnen de kortst mogelijke termijn rekening houdend met de aard van de vraag. Alle vragen verdienen een antwoord, zo snel als mogelijk.

Wij leiden ons personeel en onze agenten op tot bekwame medewerkers die beschikken over de nodige middelen om uw opdrachten vlot uit te voeren.

Wij streven ernaar om de vereiste formaliteiten bij het vastleggen van onze wederzijdse verbintenissen tot het strikt noodzakelijke te beperken.

5. Veiligheid en betrouwbaarheid

Een goede bankrelatie steunt op veiligheid en betrouwbaarheid. Dit betekent dat wij veel zorg besteden aan de veiligheid en de beveiliging van de ons toevertrouwde middelen. De veiligheid van onze dienstverlening hangt ook af van een waakzaam gebruik ervan door uzelf.

Wij spannen ons ervoor in om de ons toevertrouwde middelen veilig te beheren. Onze systemen zijn van hoge technische kwaliteit en onze procedures worden voortdurend gemoderniseerd. Wij organiseren de passende interne controle.

Een groot deel van het ons toevertrouwde geld wordt aangewend om leningen toe te staan. Wij handelen bijgevolg steeds voorzichtig en zijn zeer aandachtig voor de betrouwbaarheid van allen met wie wij werken, cliënten of financiële tussenpersonen.

Wij zijn zowel in uw als in ons belang onderworpen aan een groot aantal strenge regels en aan een nauwgezet toezicht door de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen. De naleving van alle toepasselijke normen zorgt voor een sterk en stabiel banksysteem.

6. Integriteit van het banksysteem

Financiële dienstverleners dienen niet alleen een louter individueel belang maar zijn actoren in het economisch en sociaal leven; ze moeten de belangen behartigen van zowel de spaarders, de kredietnemers, de aandeelhouders als hun personeel.

Een goede bankrelatie steunt op respect voor de wetgeving. Wij houden onze medewerkers en agenten voor de wetten na te leven en niet betrokken te raken bij inbreuken gepleegd door cliënten. Wij nemen interne maatregelen om te voorkomen dat onze diensten worden misbruikt om misdaadgeld wit te wassen of om bijzondere mechanismen in te stellen teneinde belastingen te ontduiken.

7. *Oplossen van problemen*

Een goede bankrelatie steunt op overleg en bemiddeling. Dit betekent dat wij uw eerste gesprekspartner zijn in het geval van klachten. Hiertoe brengen wij u op een transparante manier, via de website en de algemene voorwaarden, op de hoogte van:

- De contactgegevens, post en/ of e-mailadres , van de persoon of dienst waaraan u een klacht kan richten,
- De noodzakelijke informatie betreffende de procedure van een klachtenbehandeling,
- De mogelijkheid om een beroep te doen op de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen wanneer u het niet eens bent met ons antwoord alsook de contactgegevens van deze dienst.

Wij zetten ons in om op een snelle en objectieve manier uw klacht te behandelen en naar een billijke oplossing te zoeken. Meer bepaald:

- Indien u uw klacht schriftelijk overmaakt, sturen wij u binnen de vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Wij spannen ons in om u binnen een redelijke termijn een antwoord ten gronde te bezorgen. Hiertoe is wel vereist dat uw klacht volledig, d.w.z. dat de documenten die nodig zijn voor het onderzoek van de klacht zijn toegevoegd , en duidelijk is.
- Indien wij u binnen een redelijke termijn geen antwoord kunnen overmaken, stellen wij u daarvan op de hoogte.

8. *Bankreclame en-marketing gericht op jongeren*

Objectiviteit van de presentatie

- Reclame voor de verkoop van bankproducten en/of -diensten mag niet rechtstreeks worden bezorgd aan jongeren jonger dan 12;
- Die reclame mag voor de minderjarige niet misleidend zijn met betrekking tot de aard, de kosten, de toegangsvoorwaarden en de kenmerken van het bankproduct of de bankdienst, en mag niet de indruk wekken dat het bankproduct of de bankdienst binnen het bereik ligt van een doorsnee familiebudget;
- Ze mag de minderjarige niet rechtstreeks aanzetten tot de aankoop van een bankproduct of bankdienst, door in te spelen op zijn gebrek aan ervaring of op zijn naïviteit;
- Er dient te worden op toegezien dat de kosteloosheid niet als enig lokmiddel voor het gebruik van een bankproduct of bankdienst wordt aangewend.

Betrekkingen tussen de minderjarige en derden

- De reclame mag de minderjarige niet rechtstreeks ertoe aanzetten om van zijn wettelijke vertegenwoordiger of van derden te eisen dat zij bepaalde bankproducten of -diensten aankopen;
- Ze mag geen misbruik maken van het vertrouwen dat de minderjarige heeft in zijn wettelijke vertegenwoordiger noch diens gezag, aansprakelijkheid of oordeel in diskrediet brengen, rekening houdend met de algemeen aanvaarde sociale waarden;
- Ze mag het bankproduct of de bankdienst niet voorstellen als een recht dat de wettelijke vertegenwoordiger niet kan weigeren;
- Ze mag niet de indruk wekken dat de minderjarige louter dankzij het bezit of het gebruik van een bankproduct of bankdienst een fysiek, sociaal of psychologisch voordeel zal verwerven in vergelijking met andere leeftijdsgenoten of dat in het tegenovergestelde geval een averechts effect ontstaat;
- Ze mag geen afbreuk doen aan de geest waarin een sportief of cultureel evenement wordt georganiseerd;

Bescherming en veiligheid

de reclame mag geen visuele of auditieve verklaring of voorstelling bevatten noch een situatie schetsen waardoor minderjarigen moreel of fysiek worden geschaad of die aanleiding kan geven tot toestanden of activiteiten waarin de gezondheid en veiligheid van de minderjarigen ernstig in gevaar wordt gebracht;

ze mag geen inhoud hebben die in sterke mate afbreuk kan doen aan de fysieke, mentale of morele ontplooiing van de minderjarigen, meer bepaald een pornografische inslag of zinloos geweld, en evenmin een gevaar betekenen voor de menselijke waardigheid noch aanzetten tot haat of discriminatie op basis van ras, geslacht, godsdienst, nationaliteit of om enigerlei andere reden; onverminderd de wettelijke mogelijkheid om vergelijkende reclame te verspreiden, mag ze niet denigrerend zijn ten opzichte van andere verkopers of een economische sector in zijn geheel of gedeeltelijk.

9. Betalen

U kunt uw betaalverrichtingen regelen op verschillende wijze al naargelang de diensten die uw bank aanbiedt : overschrijvingen , domiciliëringen, stortingen en geldafhalingen aan het loket of aan de betaalautomaten, kredietkaarten, debetkaarten, elektronische portemonnee (Protonkaarten), internationale overschrijvingen, buitenlandse cheques, reischeques.

Overeenkomstig de wet hebben wij voorzien in een basis-bankdienst.

In het kader van de elektronische betalingen organiseren wij een zo veilig mogelijk betalingsverkeer. Om die verbintenis optimaal te kunnen nakomen, verwachten wij van u ook dat u waakzaamheid aan de dag legt bij het gebruik van de betaaldiensten en wij geven u de volgende aanbevelingen :

Vaak terugkerende problemen die gemakkelijk kunnen worden voorkomen

- **Kredietkaart en debetkaart**
Noteer nooit de geheime code van uw kaart en deel ze aan niemand mee. Wees voorzichtig als u uw kredietkaart gebruikt; hou ze bv. in het oog wanneer u ze ter betaling overhandigt. Bij verlies of diefstal van uw kaart, informeer onmiddellijk de dienst Cardstop, tel. 070/34 43 44.
- **Protonkaart**
Een Protonkaart staat gelijk aan cash-geld. Bewaar ze even zorgvuldig als uw bankbiljetten.
- **Buitenlandse overschrijvingen en cheques**
De kosten hangen gedeeltelijk af van externe factoren (bv. buitenlandse correspondenten). U doet er goed aan zich vooraf te laten informeren.
- **Controle**
Controleer altijd uw rekeninguittreksels. Wanneer u afwijkingen vaststelt, meldt u deze zo snel mogelijk aan uw bank.
- **Betalingen**
Geef tijdig uw opdrachten met een vaste vervaldag en gebruik eventueel het vakje 'memodatum'.

Wij zorgen voor een snelle verwerking van de betaalopdrachten.

Wanneer wij uw opdracht foutief uitvoeren, zetten wij dit zo snel mogelijk recht en met de juiste valutadatum.

Elk van onze betaaldiensten kunnen we tarifieren, d.w.z. dat we daarvoor een prijs kunnen vragen. In geval van tarifiering of tariefwijziging wordt u vooraf ingelicht.

Van elke betaalverrichting wordt de datum, de uitvoering, de toegepaste valuterings- en de eventuele wisselkoers bevestigd via de rekeninguittreksels. Bij deze uittreksels geven wij u ook andere informatie, zoals de periodieke of jaarlijkse interesten en kosten verbonden aan de rekening. Aanvullende informatie, zoals fiscale attesten, kan ook worden toegevoegd aan de bijlagen bij de rekeninguittreksels.

10. Sparen en beleggen

Elke belegging houdt een bepaalde vorm van risico in. Sparen met een vaste opbrengst (bv. spaarboekjes, kasbons ...) houdt meestal weinig risico's in. Beleggingen met een onzekere opbrengst (bv. aandelen) meer. Een bank kan bij een belegging handelen op verschillende manieren : ofwel vraagt een cliënt haar louter om een order uit te voeren, ofwel kan hij daarbij bijkomend raad vragen; hij kan ook een contract van beleggingsadvies of vermogensbeheer sluiten. De verantwoordelijkheden van de bank zijn telkens verschillend.

Wanneer u ons inlichtingen vraagt over beleggingen die we aanbieden, geven wij u graag objectieve informatie en bezorgen wij u commerciële brochures waarin verschillende beleggingsproducten beschreven staan.

Wanneer u daarnaast meer persoonlijk advies wenst over een belegging, zijn wij bereid dat te verstrekken. Wij houden rekening onder meer met de persoonlijke gegevens en de beleggingsdoelstellingen die u ons meedeelt, alsook met uw kennis over beleggingen. U blijft steeds vrij al dan niet in te gaan op ons beleggingsadvies.

Voor beleggingen waarvan de opbrengst niet vaststaat, doen we daarover in geen geval vaste beloftes die bv. louter gebaseerd zijn op prestaties uit het verleden.

Wat de opvolging van uw beleggingsportefeuille betreft, kunt u dit, naar eigen goeddunken, zelf doen of aan ons toevertrouwen.

Wenst u niet zelf te zorgen voor het beheer van uw portefeuille, dan kunt u met ons, volgens bepaalde voorwaarden, een contract van vermogensbeheer sluiten.

Wanneer de materiële levering van effecten mogelijk is en u dit wenst, zullen wij u de effecten leveren binnen de kortst mogelijke termijn zodra ze bij ons beschikbaar zijn. Aan de materiële levering van effecten is een meerprijs verbonden.

11. Lenen

Kredietverlening is een ernstige zaak, zowel voor u als voor ons. Daarom vermijden wij de indruk te wekken dat het vragen en toekennen van kredieten een oppervlakkige aangelegenheid is.

Wij voeren geen reclamecampagnes die specifiek en doelbewust gericht zijn tot minderjarigen of personen die reeds financiële moeilijkheden hebben.

De informatie die wij u geven, moet eerlijk en getrouw zijn. In cijfervoorbeelden verwijzen wij steeds naar de correct uitgedrukte rentevoet.

Een krediet aangepast aan uw behoeften en uw eigen middelen kan alleen als wij elkaar alle nodige informatie verstrekken. Daarom vragen wij u ons in te lichten over uw behoeften (het doel van het krediet) en uw middelen (inkomen, 'gezins'toestand, bestaande financiële verplichtingen). Wij wijzen u erop dat u verantwoordelijk bent voor het verstrekken van volledige en juiste inlichtingen.

Wij overlopen samen met u de kredietvormen die voor u in aanmerking komen en hun modaliteiten.

Wij wijzen u op de betekenis van de waarborgen die wij u vragen. Bij ons vindt u onder meer een infofolder in verband met borgstelling.

(www.febelfin.be – praktische informatie – Wat zijn de gevolgen wanneer u zich borg stelt ?)

Op basis van de gegevens die u ons heeft verstrekt en van eventuele andere gegevens die derden ons verstrekten (zoals bv. kredietrisicocentrales), stellen wij u de kredietvorm voor die ons op dat ogenblik voor u het meest geschikt lijkt.

Wanneer wij u een krediet weigeren, delen wij u dit zo spoedig mogelijk mee. Zoals reeds gezegd, is kredietverlening een ernstige zaak en is de weigering ingegeven zowel in uw als in ons belang (bv. vermijden van overmatige schuldenlast).

Als een krediet werd geweigerd na raadpleging van de Centrale voor kredieten aan particulieren bij de Nationale Bank van België, delen wij u dit mee. Normaal gezien weet u reeds dat u opgenomen bent in die centrale, aangezien zij u daarvan op de hoogte dient te brengen. Voor nadere informatie omtrent deze registratie kunt u zich rechtstreeks tot de Nationale Bank van België wenden.

De overeenkomst bevat alle voorwaarden en modaliteiten van het krediet, zodat u naderhand niet voor verrassingen komt te staan. Vooraleer u evenwel het kredietbedrag effectief ter beschikking krijgt, kan het gebeuren dat bepaalde formaliteiten (bv. m.b.t. bepaalde waarborgen) nog dienen te worden afgehandeld. Dit zal zo spoedig als mogelijk en in samenspraak met u gebeuren.

Als u problemen heeft met de terugbetaling van het krediet of beter, als u deze problemen verwacht, raden wij u aan zo spoedig mogelijk contact op te nemen met ons teneinde te onderzoeken op welke wijze die problemen zouden kunnen worden opgevangen.

Als de verschuldigde bedragen uiteindelijk toch niet worden terugbetaald op de voorziene tijdstippen, kunnen wij het krediet opzeggen op de wijze bepaald in de overeenkomst en dan geven wij die informatie door aan de Centrale voor kredieten aan particulieren bij de Nationale Bank van België overeenkomstig de wetsbepalingen. Wij zullen dan het recht hebben om met alle rechtsmiddelen over te gaan tot de invordering van de schuld op uw hele vermogen en bij eventuele borgen.

12. Verzekeren²

Wij geven u uitleg over de essentiële bepalingen uit de aangevraagde verzekeringsovereenkomst, informeren u over de dekking van de verzekerde risico's, het bedrag en de wijze van betalen van de verzekeringspremie, om te zorgen dat u met kennis van zaken kunt beslissen of de aanbevolen verzekering voor u geschikt is of niet.

Wij beperken onze informatie en raadgevingen tot de verzekeringen die via ons worden aangeboden.

Wij maken u duidelijk waarom bepaalde informatie nodig is vóór de verzekering wordt aanvaard. Om ons in staat te stellen een correct beeld te behouden van het risico, zult u ons elke wijziging inzake het verzekerde risico moeten signaleren, conform de polis.

Wij wijzen u erop dat u aansprakelijk bent voor het verstrekken van volledige en juiste inlichtingen. Wanneer een verzekeringscontract wordt gesloten, bezorgen wij met spoed alle documenten met betrekking tot het sluiten van de verzekeringsovereenkomst aan de verzekeraar.

² *Opmerking : het is mogelijk dat de gevolmachtigde agenten van banken – zelfstandige agenten – optreden als makelaar voor verscheidene verzekeringsmaatschappijen. Deze gedragscode is niet op hen van toepassing wat hun aanbod aan verzekeringen betreft.*

Wanneer een verzekerd risico zich voordoet en u meent recht te hebben op de uitkering, zorgen wij voor een vlot contact met de verzekeraar, indien u het wenst.

Wij wijzen u op uw aansprakelijkheid voor het verstrekken van volledige en juiste gegevens over het verzekerde voorval.

Wanneer zich problemen voordoen omtrent de uitkering, dan kunnen wij u inlichtingen geven over de dienst voor klachtenbehandeling van de verzekeringsmaatschappij. Klachten kunt u ook richten tot de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen, de Commissie voor het Bank-, Financien en Assurantiewezen of de Ombudsman van de Verzekeringen.

13. Bankieren op afstand

Met bankieren op afstand bedoelen wij de levering van diensten door banken met behulp van technieken voor communicatie van op een afstand (bijv. telefoon, PC, Internet, ...). De voorwaarden en gebruikswijze zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vermeld.

Rekening houdend met de aanbevelingen die wij u geven voor een veilig gebruik van de technologie, verwachten wij dat u bij het gebruik ervan blijk geeft van waakzaamheid.

Binnen de wettelijk vastgestelde perken hebt u het recht om af te zien van de nieuwe diensten die u bestelt en waarvan de uitvoering nog niet werd begonnen. Dit betekent dat u kunt terugkomen op uw beslissing.

Voor internetbankieren houden wij ons aan de 'netiketteregels' die in het algemeen belang gelden voor een vlot elektronisch informatieverkeer. (<http://www.albion.com/netiquette/corerules.html>)