

# Le code de conduite pour les banques

Le présent document reprend les extraits du Code de conduite qui sont relatifs à la publicité et qui seront appliqués par le Jury d'Ethique Publicitaire. Le texte complet peut être obtenu auprès des banques elles-mêmes, sur leur site internet, ainsi que sur celui de Febelfin ([www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) et [www.bonnerelationbancaire.be](http://www.bonnerelationbancaire.be))

Le code de conduite pour les banques a été établi par Febelfin, la Fédération belge du secteur financier. Il définit les engagements que les banques prennent à l'égard de leurs clients particuliers (= personnes physiques agissant dans le cadre de leurs intérêts privés).

Le code de conduite constitue une norme minimale pour les banques. Il met l'accent sur l'attitude correcte et respectueuse qu'elles se doivent d'adopter à l'égard du client. Chaque banque a la possibilité de fixer à l'égard de sa propre clientèle des normes de qualité plus concrètes ou plus détaillées.

La prestation de services d'une banque est régie par un ensemble de lois, d'arrêtés, de règlements et de contrats.

Les principes de base de ce code se fondent sur le « code sur les pratiques de publicité et de communication marketing » publié par la Chambre de Commerce internationale. Plusieurs dispositions pertinentes ont été reprises de ce document.

Dans le code, les termes « vous » et « nous » désignent respectivement le client et sa banque.

Chaque banque définit les règles se rapportant aux services qu'elle propose.

## En cas de questions et de plaintes :

- 1) Nous, c'est-à-dire votre banque, sommes votre interlocuteur de première ligne.
- 2) En second lieu, vous pouvez vous adresser à l'ombudsfin, l'ombudsman compétent pour les conflits financiers ([ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)).
- 3) Pour vos questions ou plaintes concernant nos publicités, vous pouvez prendre contact avec le Jury d'Ethique Publicitaire ([info@jep.be](mailto:info@jep.be)).

## Données de contacts Febelfin

rue d'Arlon 82B - 1040 Bruxelles

T: +32 (0)2 507 68 11 - F: +32 (0)2 888 68 11

E: [info@febelfin.be](mailto:info@febelfin.be)

W: [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)

# Nos règles de conduite en matière de publicité et de marketing à l'égard des jeunes

Nos clients ne sont pas tous majeurs. Nous prenons l'engagement de traiter les mineurs avec respect particulier dû à leur âge et leur expérience, et leur proposons un **service adapté**. Nous souhaitons leur offrir la possibilité d'apprendre à connaître nos produits et nos services, et sommes disposés à les assister et les accompagner dans leur cheminement.

Lorsque nous commercialisons des produits ou des services pour les jeunes, c'est d'une manière conforme aux lois, honnête, décente et véridique.

Nos messages publicitaires ne s'adressent **jamais directement aux mineurs de moins de 12 ans**.

## Valeurs sociales

Notre publicité ne doit pas suggérer que la seule possession ou utilisation d'un produit ou service donnera à l'enfant ou à l'adolescent un avantage physique, psychologique ou social sur les autres jeunes, ou que la non-possession de ce produit ou service aurait un effet contraire.

Notre publicité ne doit **pas jeter de discrédit** sur l'autorité, la responsabilité, le jugement ou les goûts des **parents** et respectera les valeurs sociales et culturelles généralement admises.

Notre publicité n'appellera pas directement les enfants et les adolescents à persuader leurs parents ou d'autres adultes d'acquiescer des produits ou des services pour eux.

**Le prix** ne doit pas être présenté de telle sorte qu'il entraîne pour les enfants et les adolescents une perception irréaliste du coût ou de la valeur du produit ou du service, par exemple en le minimisant. Notre publicité ne doit pas donner à penser que le produit faisant l'objet de la promotion est à la portée de n'importe quel budget familial.

Notre publicité ne comportera aucune déclaration ni aucun traitement visuel risquant de causer aux enfants ou aux adolescents un dommage sur le plan mental, moral ou physique. Les enfants ou adolescents ne seront pas représentés dans des situations dangereuses ou comme participants à un acte dommageable pour eux-mêmes ou pour un tiers. Ils ne seront pas encouragés à prendre part à une activité ou à adopter un comportement potentiellement dangereux.

Si notre publicité invite les enfants à prendre contact avec nous, nous les encourageons à toujours obtenir préalablement l'autorisation d'un parent ou d'un autre adulte approprié si un quelconque coût, en ce compris celui d'une communication, doit être acquitté.