

02 juin 2006 -16:13

Appartient à [Conseil des Ministres du 2 juin 2006](#)

## Les petits caractères des clauses bancaires

Etablissement de directives censées apporter davantage de clarté dans les conditions bancaires générales

Etablissement de directives censées apporter davantage de clarté dans les conditions bancaires générales

Sur proposition de la Ministre de la Protection de la Consommation, Mme Freya Van den Bossche et du Ministre des Finances, M. Didier Reynders, les banques se sont mises d'accord pour établir un certain nombre de directives censées apporter davantage de clarté dans les conditions bancaires générales. Aujourd'hui, les petits caractères sont souvent impossibles à trouver et/ou peu lisibles pour le consommateur. De plus, les droits et les obligations des banques et des consommateurs ne sont pas toujours établis de manière équilibrée. C'est pourquoi les ministres se concerteront maintenant avec le secteur bancaire. Grâce à un effort commun, les conditions générales des banques seront rendus plus lisibles et plus accessibles. Aujourd'hui, la lisibilité des conditions générales des banques laisse souvent à désirer. Le jargon bancaire est peu compréhensible pour le consommateur moyen. En plus, les conditions générales ne sont pas toujours accessibles dans les agences bancaires ou sur les sites web. Enfin, les petits caractères ne protègent pas toujours de manière suffisante les droits du consommateur. Les banques rédigent souvent les conditions générales en leur faveur, et donc au détriment du consommateur. Il était important qu'un certain nombre de directives visant à rendre les conditions générales plus accessibles, plus claires et plus équitables soient établies. Ces directives devront comprendre un certain nombre de principes. Ainsi, il faut améliorer l'accès aux règlements bancaires. Chaque consommateur doit pouvoir consulter les conditions générales au moins dans chaque agence bancaire et sur le site web. Il est également nécessaire que les conditions générales soient rédigées de manière univoque et dans une langue claire et compréhensible. De plus, il doit y avoir un meilleur équilibre dans les conditions générales des banques. Actuellement, les banques limitent beaucoup trop souvent leur responsabilité. De ce fait, c'est souvent le consommateur qui doit faire les frais. Désormais, la banque sera également responsable de la délivrance correcte des reçus. Aujourd'hui, c'est le consommateur qui doit vérifier lui-même si des documents officiels sont utilisés et si ceux-ci ont été signés par les personnes compétentes. Enfin, le consommateur doit pouvoir introduire une plainte sans être soumis à des conditions particulières. Dès lors, le consommateur doit pouvoir introduire une plainte où et tel qu'il le veut. En outre, le consommateur doit pouvoir disposer à cet égard des moyens de preuve nécessaires, sans que ceux-ci soient limités par la banque. Les directives seront élaborées en concertation avec le secteur bancaire d'ici fin juin 2006. L'application de ces directives est suivie de façon interne par chaque banque par un service qui a été spécialement conçu à cette fin, le dit 'compliance officer'.

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe

Service de presse de M. Didier Reynders, Vice-Premier  
ministre et ministre des Affaires étrangères, du Commerce  
extérieur et des Affaires européennes  
Rue des Petits Carmes15  
1000 Bruxelles  
Belgique  
+32 2 501 85 91  
<http://www.diplomatie.be>