



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

code

des

CODE

DES RELATIONS

relations

BANQUES

TPE/PME

banques

TPE/PME

MAI 2006

LES ARTICLES



> ARTICLE 1^{ER}

périmètre et objectifs

page 2

> ARTICLE 2

*soutien de l'esprit d'entreprise en favorisant
la création ou la reprise d'entreprises*

page 5

> ARTICLE 3

droit au compte

page 8

> ARTICLE 4

fonctionnement du compte : rôle du chargé de clientèle

page 10

> ARTICLE 5

transparence, dialogue et règles de déontologie

page 12

> ARTICLE 6

L'octroi de crédit

page 15

> ARTICLE 7

évaluation du code au sein de la FBF

page 19

> ARTICLE 8

processus de révision

page 21

> ARTICLE 9

entrée en vigueur et diffusion du code

page 23

ARTICLE 1^{ER}

Périmètre et objectifs

Par TPE/PME il faut entendre les entreprises personnes morales et les entrepreneurs individuels (personnes physiques ou personnes morales), exerçant une activité industrielle, agricole ou commerciale qui emploient moins de 250 salariés, et dont le chiffre d'affaires est inférieur à 50 millions d'euros ou le total du bilan inférieur à 43 millions d'euros. Ce code s'applique également aux TPE/PME et aux entreprises en création établies en France en relation avec des banques opérant en France. Par souci de simplification, ces diverses entités sont appelées TPE/PME dans le présent document.

En revanche, le présent code ne s'applique pas aux professionnels libéraux membres d'un ordre professionnel ainsi qu'aux associations et sociétés immobilières ou patrimoniales.

Par banque, il faut entendre une entreprise agréée par les autorités françaises et exerçant ses activités sur le territoire français, dont la tâche consiste à recevoir des fonds du public, à octroyer des crédits, et à gérer des moyens de paiement.

Le présent code a pour objectif de favoriser l'esprit d'entreprise et de contribuer à la promotion de bonnes relations entre les banques et les TPE/PME, en renforçant la compréhension réciproque des rôles et responsabilités de chacun et en contribuant à la promotion des meilleures pratiques. Le respect par les banques et les TPE/PME des engagements qui y sont inclus assurera la qualité des relations futures entre les deux parties.

Les TPE/PME apportent une contribution majeure à la croissance économique et au développement de l'emploi ; l'accès à des financements et à des services bancaires adaptés conditionne la réussite de leurs projets et leur pérennité.

Dans ce contexte, les banques françaises entendent, seules ou avec le concours d'institutions spécialisées, apporter des services et/ou financements aux TPE/PME qui permettent notamment de soutenir la création et le développement des entreprises, l'emploi et le financement de l'innovation.

ARTICLE 2

Soutenir l'esprit
d'entreprise
en favorisant
la création ou
la reprise
d'entreprises

La profession bancaire s'engage à faciliter la bancarisation et à améliorer l'accès des créateurs et repreneurs d'entreprises aux services bancaires et/ou financements nécessaires à leur installation et à leur développement.

Dans ce cadre, la banque s'engage à :

- **Nommer un responsable création-reprise d'entreprise** dans chaque région ou chaque caisse régionale.

- **Fournir** à chacun de ces responsables création-reprise **un dossier décrivant les principaux dispositifs publics de soutien à la création-reprise** ainsi que la localisation et l'activité des points d'accueil des réseaux à la création d'entreprise de sa circonscription. Cependant, la banque demeure libre de travailler avec les réseaux d'accompagnement de son choix.

- **Engager des actions de formation en direction des chargés de clientèle professionnelle** afin de les sensibiliser à l'accueil des porteurs de projet.

Plus précisément, la banque veillera notamment à :

- > s'assurer que les porteurs de projet ont eu connaissance des réseaux d'accompagnement, et les orienter, le cas échéant, vers les réseaux présents sur le plan local ;

- > accueillir tous les porteurs de projet présentés par les réseaux d'accompagnement avec lesquels la banque a noué des relations de partenariat ;
- > identifier un chargé de clientèle professionnel pour chaque porteur de projet ;
- > définir un délai de réponse en accord avec le créateur-repreneur tenant compte de l'état d'avancement de son projet ;
- > préserver la confidentialité des projets ;
- > s'assurer que les réseaux d'accompagnement préalablement sollicités par le porteur de projet sont informés du suivi des dossiers et de l'évolution de l'activité ;
- > assurer une veille permanente quant à la qualité du service rendu et diffuser les meilleures pratiques au sein du réseau.

ARTICLE 3

Droit au compte

L'ouverture d'un compte est le point de départ de la relation entre la banque et son client. Elle résulte d'une volonté partagée de collaboration dans la durée. La banque peut être amenée à ne pas donner suite à une demande. Si tel est le cas, la banque s'engage à formaliser le refus d'ouverture par une lettre gratuite expliquant la démarche à suivre par la TPE/PME pour bénéficier du «droit au compte» défini à l'article L 312-1 du Code monétaire et financier.

ARTICLE 4

Fonctionnement du compte : rôle du chargé de clientèle

Un chargé de clientèle est désigné par la banque pour remplir le rôle de premier interlocuteur dans la relation de la TPE/PME avec la banque et plus généralement expliquer le fonctionnement de la banque.

En fonction de l'organisation interne de chaque banque, et des cibles de clientèle qu'elle privilégie, le chargé de clientèle est situé dans l'agence ou le centre d'affaires qui réalise les opérations courantes faites par la TPE/PME. Il peut être étranger au processus hiérarchique de décision en matière d'octroi de crédit, fréquemment confiée à un comité de crédit.

En revanche, c'est à lui que la TPE/PME s'adresse pour le suivi au quotidien du fonctionnement du compte. Dans ce cadre, il fournit à son client toutes explications utiles sur les délais de remises ou encaissements en fonction des conditions applicables au compte ou les produits simples de placements de trésorerie etc.

ARTICLE 5

Transparence, dialogue et règles de déontologie

Un dialogue ouvert est essentiel au développement d'une relation solide, durable et équilibrée. La banque informe clairement la TPE/PME des conditions qui régissent leurs relations. Parallèlement, la TPE/PME communique régulièrement à la banque les informations nécessaires au suivi de la vie de l'entreprise.

La TPE/PME, doit ainsi donner des éléments d'appréciation significatifs de sa situation au moins une fois par an (documents comptables, perspectives d'activités etc.). A cet égard la banque, doit préciser les informations dont elle a besoin. Elle doit également être à l'écoute des préoccupations de la TPE/PME et lui donner les principaux prix des services adéquats figurant dans les plaquettes tarifaires, de manière à ce que la TPE/PME puisse choisir ce qui correspond le mieux à ses besoins.

>>> CONFIDENTIALITÉ

Sauf dans les cas prévus dans la loi, la banque est tenue au secret professionnel dans le traitement des informations relatives au client.

>>> LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT, LE TERRORISME ET LES ACTIVITÉS CRIMINELLES

La banque participe à la lutte contre le blanchiment, le financement du terrorisme, les activités criminelles et les infractions aux intérêts économiques du pays y compris la fraude fiscale. En application de la réglementation en vigueur, elle est tenue d'exercer une vigilance constante sur les opérations que réalisent les clients pour tenter de détecter les opérations suspectes.

Elle peut être amenée, en conséquence, à leur demander des explications sur une opération dont elle ne perçoit pas clairement la finalité, et à procéder, en cas de soupçon, à une déclaration à TRACFIN (Organisme de Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins dépendant du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie).

>>> ABSENCE DE DISCRIMINATION

La banque respecte la législation applicable, les règles internes de conformité et l'éthique professionnelle, notamment en ce qui concerne l'absence de discrimination selon l'origine ethnique, le sexe, la religion ou la nationalité.

ARTICLE 6

L'octroi de crédit

La banque demeure libre, en fonction de sa politique commerciale et de sa politique de risques, d'accepter ou de refuser toute demande de crédit qui lui serait faite.

>>> TRANSPARENCE DU PROCESSUS

Pour permettre à la banque de procéder à l'étude d'une demande de crédit, la TPE/PME lui fournit toutes les informations pertinentes dans le cadre du dossier de crédit (éléments prévisionnels tant économiques que financiers, comptes annuels, situation financière actuelle, engagements éventuels vis-à-vis d'autres banques ou de tiers, garanties qu'elle peut proposer...). La banque vérifie, préalablement à la procédure d'examen du dossier de crédit, de quel type de données et/ou d'informations elle a besoin et informe la TPE/PME des éléments susceptibles d'influer sur sa décision. La banque lui fait alors part de ses premières remarques sur sa demande. La possibilité est donnée à la TPE/PME de fournir des informations et explications complémentaires.

Le futur ratio de solvabilité bancaire et les nouvelles normes comptables ne seront pas sans conséquences sur l'accès au crédit de la TPE/PME et ses conditions tarifaires. La banque va en effet devoir mettre en place de nouveaux outils de gestion du risque. Le dialogue entre le chef d'entreprise et son chargé de clientèle devra être

renforcé. La TPE/PME devra également être encore plus attentive aux indicateurs susceptibles d'influencer sa notation et sa cotation par la Banque de France.

Les établissements de crédit doivent, sur requête du client, expliquer leurs décisions en matière de notation aux petites et moyennes entreprises et autres sociétés qui ont sollicité un crédit. Cette explication doit être fournie par écrit si la société le demande expressément. La facturation de cette prestation doit être proportionnée au montant du prêt sollicité.

>>> DÉLAI DE RÉPONSE

La banque évite tout retard dans la communication d'une décision de crédit à la TPE/PME. Le délai d'instruction dépend de la complexité de la demande de crédit et du type d'organisation des instances de délibération et de décision propres à chaque établissement bancaire.

Parallèlement, le délai de réponse sera d'autant plus court que la TPE/PME aura remis en temps utile un dossier complet.

Préalablement à la conclusion d'une convention de crédit, la banque communique de façon claire à la TPE/PME toutes les informations disponibles et détaillées sur l'ensemble des conditions relatives au crédit demandé. La TPE/PME est informée de toute modification importante susceptible d'y être apportée avant la signature, compte tenu des évolutions économiques, financières et réglementaires.

La TPE/PME informe la banque de toute évolution importante touchant sa situation et susceptible d'avoir un impact sur leur relation.

Le dialogue entre la banque et la TPE/PME est d'autant plus indispensable en cas de dégradation de la situation de cette dernière. Dans ce cas la TPE/PME s'engage à en informer la banque sans délai. La banque en discute ouvertement avec la TPE/PME afin d'examiner les différentes options possibles. La banque conserve cependant la possibilité de recourir aux différentes mesures protectrices de ses droits.

ARTICLE 7

Evaluation du code au sein de la FBF

Une instance professionnelle recueille au sein de la Fédération Bancaire Française les difficultés d'application et d'interprétation des engagements de procédure figurant dans le code banque TPE/PME étant entendu qu'en aucune manière cette instance n'a pour but de constituer une structure d'appel statuant au fond.

Cette instance professionnelle s'assure de la qualité du dialogue qui s'est instauré entre les banques et les TPE/PME, de la mise en œuvre effective du présent code et du respect des pratiques qui y sont décrites.

A cet effet, elle recueille de la part des TPE/PME les observations sur les difficultés rencontrées dans l'application du code qui n'ont pas pu trouver de solutions internes à l'établissement.

ARTICLE 8

Processus de révision

L'instance professionnelle prévue à l'article 7 est également chargée de recevoir les informations relatives au perfectionnement du code. A cet effet, elle recueille les observations des TPE/PME et des banques sur ses dysfonctionnements ou imperfections et propose des améliorations.

Chaque année, les commissions ou comités concernés de la FBF débattent de l'application effective du code par tous les réseaux, de son évaluation, et se concertent en vue des améliorations éventuelles à y introduire.

ARTICLE 9

Entrée en vigueur et diffusion du code

Le présent code de conduite est transmis par la FBF aux organisations professionnelles représentant les TPE/PME, aux réseaux d'accompagnements et diffusé par les banques auprès des clients concernés au travers de leurs agences ou centres d'affaires spécialisés.

