



## **ANNEXE 1 – CHECKLIST DEMANDE COMPLETE**

### **Quand ma demande sera-t-elle traitée par Ombudsfina ? (indicatif)**

#### **Lorsque ma demande :**

- ✓ n'a pas été introduite de manière anonyme et l'institution financière concernée est identifiée ou aisément identifiable ;
- ✓ a été soumise à l' (aux) institution(s) financière(s) concernée(s) il y a au plus d'un mois et il y a moins d'un an (pour autant qu'une telle plainte ait été introduite) ;
- ✓ n'est pas fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- ✓ relève de la compétence d'Ombudsfina ;
- ✓ ne concerne pas une demande de médiation de dettes ;
- ✓ ne fait pas ou n'a pas fait l'objet d'une action judiciaire (sous réserve de l'application de l'article 1734, §1<sup>er</sup>/1, dernier alinéa du Code judiciaire) ni d'un règlement extrajudiciaire auprès d'Ombudsfina ou d'une autre entité qualifiée ;
- ✓ n'entrave pas gravement le fonctionnement effectif d'Ombudsfina ;
- ✓ est complète.

#### **Critères d'une demande complète :**

- ✓ Ai-je mentionné mes nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone et, le cas échéant, adresse e-mail ?
- ✓ Ai-je mentionné la référence du produit auquel ma plainte se rapporte (par exemple : numéro du compte à vue, du contrat de crédit) ?
- ✓ Ai-je suffisamment et clairement décrit ma plainte ?
- ✓ Ai-je joint tous les documents utiles et nécessaires (notamment : contrats, décomptes, extraits, échanges antérieurs avec l'institution financière, etc.) qui étayent et permettent de clarifier ma plainte ?
- ✓ Ai-je indiqué suffisamment et clairement ce que j'attends de l'intervention d'Ombudsfina ? Qu'est-ce que je propose concrètement comme solution(s) pour résoudre le litige ?
- ✓ Si je demande une indemnisation : ai-je évalué le dommage de manière concrète et l'ai-je suffisamment étayé ou prouvé ?
- ✓ Si un tiers me représente pour introduire la plainte : ai-je joint une procuration au terme de laquelle j'autorise ce tiers à me représenter dans cette procédure de plainte et j'accepte que les échanges aient lieu directement avec ce tiers ?
- ✓ Si je représente une personne morale : ai-je fourni la preuve que je peux valablement représenter cette personne morale (par exemple via les statuts, une publication aux Annexes du Moniteur Belge et/ou un mandat spécial) ?
- ✓ Si je représente une société : ai-je fourni une déclaration sur l'honneur<sup>1</sup> relative à la catégorie à laquelle appartient cette société (micro-société, petite société ou autre) ?

---

<sup>1</sup> Vous pouvez télécharger une telle déclaration via ce [lien](#) (ou sur notre site internet [www.ombudsfina.be/fr/procedure](http://www.ombudsfina.be/fr/procedure)) pour la compléter et signer.