



Bruxelles, le 13 mai 2024

Nouvelle augmentation des dossiers de fraude online

Chiffres globaux

8371 demandes ont été introduites auprès d'Ombudsfin en 2023, soit une augmentation de 7,3% par rapport à l'an passé. De ces demandes, 2260 ont été jugées recevables, soit une légère augmentation (+3,5%) par rapport à 2022.

Thématiques

Les thèmes des plaintes restent les mêmes. Les dossiers de fraude occupent toujours, et de loin, la pole position et continuent de croître, même s'il convient de constater que cette croissance est plus faible que ces dernières années.

La barre des 1000 dossiers de fraude online a été dépassée pour la première fois en 2023. Comme par le passé, la grande majorité de ces dossiers concerne des tentatives de phishing (861 plaintes recevables). Les arnaques (fraudes aux comptes à sécurité renforcée, aux sentiments, à la facture) ont fait l'objet, pour leur part, de 149 plaintes recevables. A ces chiffres, on ajoutera encore 59 dossiers relatifs à une fraude à l'investissement.

A l'inverse, on notera avec satisfaction la décrue des plaintes relatives à la clôture de la relation bancaire (159 dossiers traités en 2023 contre 226 dossiers en 2022) et la relative stabilité du nombre de plaintes concernant les autres matières traitées par Ombudsfin (crédits, investissements, épargne).

La hausse des taux d'intérêt a toutefois engendré un plus grand nombre de plaintes relatives à la durée de la procédure d'octroi de crédit et, en particulier, à la différence entre le taux mentionné sur la

simulation remplie par le plaignant et le taux qui lui est offert in fine par la banque. Le calcul de la prime de fidélité sur les comptes d'épargne a également connu une certaine résurgence, tout en restant dans des limites acceptables.

Résultats

De l'ensemble des 2176 dossiers traités en 2023, 909 (42%) ont été jugés fondés par Ombudsfm (ce qui est un peu moins que les années précédentes). Le pourcentage de médiations réussies est lui aussi malheureusement en légère diminution. Il s'élève à 70.2% pour les plaintes introduites par des consommateurs.

Comme les années précédentes, ce pourcentage cache toutefois une disparité significative entre les dossiers de fraudes online (seulement 32.7% de médiations réussies) et les autres dossiers (près de 95% de médiations réussies). Les causes de cette disparité sont toujours les mêmes : interprétation différente du concept de négligence grave et de l'efficacité des mécanismes de détection des fraudes mis en place par les établissements financiers.

Chiffres clés 2023:

Voir page suivante

Plus d'informations :

RAPPORT ANNUEL OMBUDSFIN 2023 – Disponible sur www.ombudsfm.be

Personne de contact :

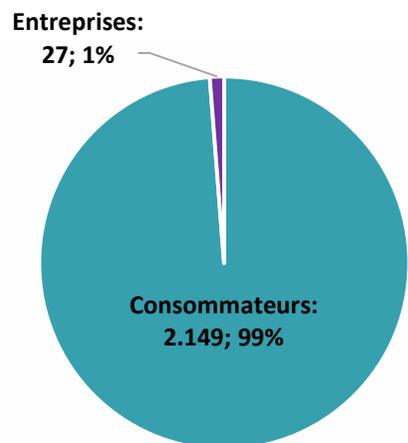
Jean Cattaruzza, Ombudsman : jc@ombudsfm.be - 02 545 77 74.

OMBUDSFIN – CHIFFRES CLES 2023

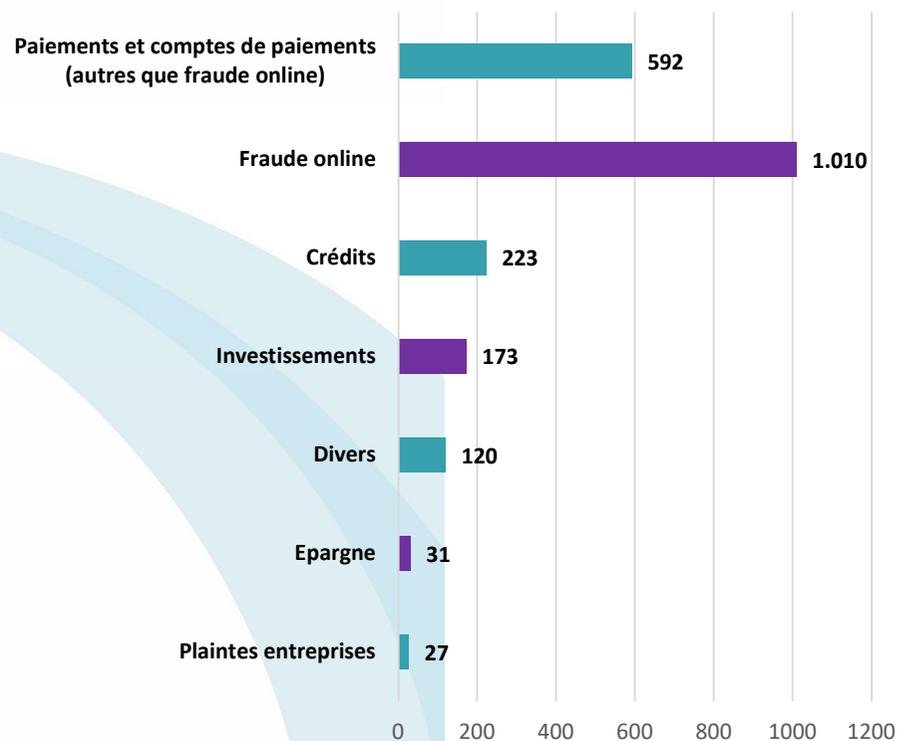
Demandes reçues en 2023 : 8.371

Demandes déclarées recevables en 2023 : 2.260

Plaintes clôturées en 2023: 2.176

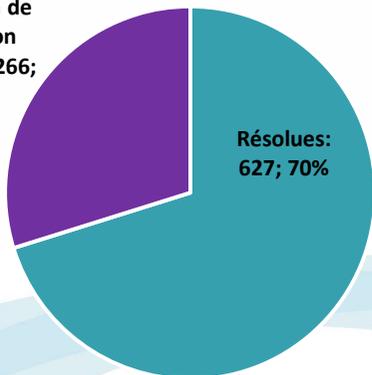


Thèmes

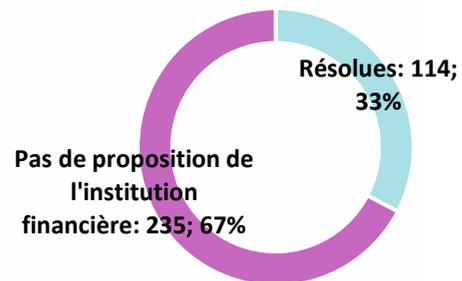


Résultats plaintes fondées consommateurs

Pas de proposition de l'institution financière: 266; 30%

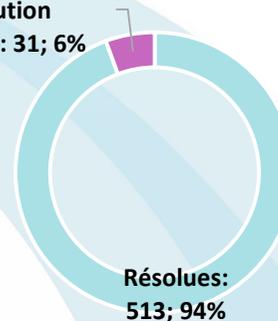


Fraude online



Autres thèmes

Pas de proposition de l'institution financière: 31; 6%



Résultats plaintes fondées entreprises

Pas de proposition de l'institution financière: 3; 19%

