

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Bruxelles, le 11 mai 2026

Nombre record de dossiers recevables

Stabilisation du taux de médiations réussies

Vague de crédits frauduleux

Chiffres globaux

8686 demandes ont été **introduites** auprès d'Ombudsfin en 2025, soit une légère diminution de 2 % par rapport à l'année précédente. De ces demandes, 2422 ont été jugées **recevables**, ce qui représente, en revanche, une augmentation de plus de 10 % par rapport à 2024 et un nouveau record pour notre institution.

Thématiques

Les thèmes des plaintes restent globalement les mêmes. Les **dossiers de fraude** sont toujours, et de loin, ceux pour lesquels il est le plus fait appel à Ombudsfin : 794 dossiers clôturés en 2025, en ce compris 46 dossiers de crédits frauduleux. Cette vague de crédits frauduleux est l'élément majeur de l'année 2025. Dans tous les dossiers soumis à notre examen, le scénario était le même : interception des données de la victime, permettant au fraudeur d'ouvrir un crédit au nom de cette dernière pour acquérir en ligne des biens, le plus souvent des GSM. Quoique les dispositions du code de droit économique relatives au crédit à la consommation permettaient, à notre estime, d'obtenir la nullité du crédit frauduleusement contracté, l'institution financière concernée nous a malheureusement opposé, dans l'immense majorité de ces dossiers, une fin de non-recevoir.



Les chiffres relatifs aux fraudes « classiques » sont, sur l'ensemble de l'année, en relative baisse par rapport à 2024 (- 5%) mais cette baisse est essentiellement due au premier semestre de 2025. Dès l'automne 2025, nous avons en revanche observé une recrudescence importante de ce type de dossiers (+ 72% pour les 4 derniers mois de l'année), qui se confirme malheureusement en ce début d'année 2026 (+ 102% pour le premier trimestre 2026).

Parmi les autres thèmes qui ont connu une augmentation significative en 2025, on mentionnera : les plaintes relatives aux **crédits hypothécaires** (130 contre 114 en 2024) et surtout **aux crédits à la consommation** (223 contre 132 en 2024), ce qui s'explique en grande partie par l'octroi des crédits frauduleux évoqués ci-avant).

En revanche, on note une baisse des dossiers relatifs à la clôture de la relation bancaire (245 dossiers contre 264 en 2024), aux comptes d'épargne (50 dossiers contre 64 en 2024) et surtout aux produits d'investissement (137 dossiers contre 200 en 2024). Une des explications de cette importante baisse réside dans la diminution du nombre de dossiers relatifs à la fraude à l'investissement (42 dossiers contre 73 en 2024).

Etablissements financiers concernés par les plaintes

L'évolution la plus remarquable que nous ayons eu à constater en 2025 concerne le nombre de plaintes introduites à l'encontre des **sociétés de crédit**. Là où ce nombre n'était que de 125 en 2024 (5.7% du nombre de plaintes total), il a grimpé à 221 en 2025, représentant plus de 9% de l'ensemble des plaintes enregistrées. La vague de crédits frauduleux dont question ci-dessus explique en bonne partie cette augmentation significative.

Le nombre de plaintes introduites contre des établissements de crédit a également légèrement augmenté (1770 dossiers contre 1659 en 2024). En revanche, les plaintes introduites contre des établissements de paiement est resté assez stable (382 dossiers).

Résultats

De l'ensemble des 2164 dossiers traités en 2025, 781 (36%) ont été jugés fondés par Ombudsfin (ce qui est à nouveau un peu moins que les années précédentes (41% en 2024). Le pourcentage de **médiations réussies** est, en revanche, resté stable. Il s'élève à **82,5%**.

Comme en 2024, ce chiffre cache toutefois une disparité importante entre les dossiers de fraude (58,3 % de médiations réussies, ce qui représente toutefois une augmentation sensible par rapport aux années précédentes), les crédits frauduleux (9% de médiations réussies...) et les autres dossiers (plus de 96% de médiations réussies).

Plus d'informations :

RAPPORT ANNUEL OMBUDSFIN 2025 – Disponible sur www.ombudsfin.be

Personne de contact :

Jean Cattaruzza, Ombudsman : jc@ombudsfin.be – 0475 94 35 18

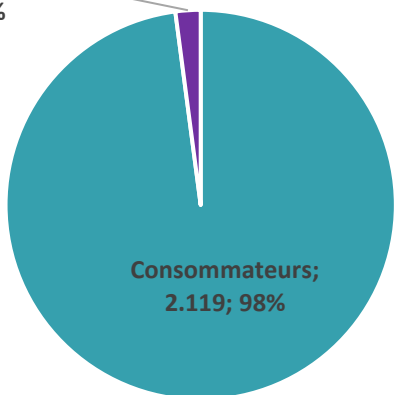
OMBUDSFIN – CHIFFRES CLÉS 2025

Demandes reçues en 2025 : **8.686**

Demandes déclarées recevables en 2025 : **2.422**

Plaintes clôturées en 2025 : **2.164**

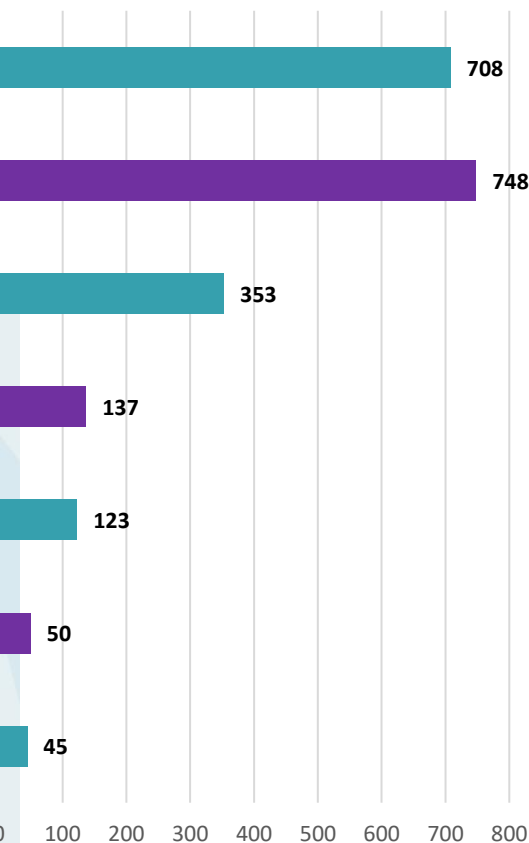
Entreprises; 45;
2%



Consommateurs;
2.119; 98%

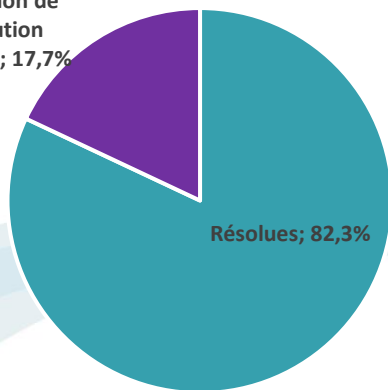
Thèmes

Paiements et comptes de paiements
(autres que fraude online)



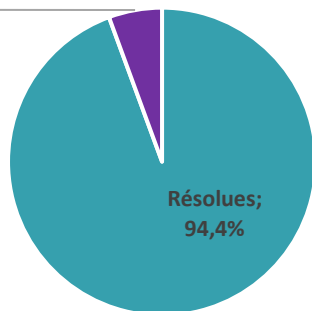
Résultats plaintes fondées consommateurs

Pas de proposition de l'institution financière; 17,7%



Résultats plaintes fondées entreprises

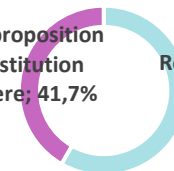
Pas de proposition de l'institution financière; 5,6%



Fraude

Pas de proposition de l'institution financière; 41,7%

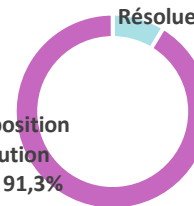
Résolues; 58,3%



Fraude crédit

Pas de proposition de l'institution financière; 91,3%

Résolues; 8,7%



Autres thèmes

Pas de proposition de l'institution financière; 3,7%

Résolues; 96,3%

