



Bruxelles, le 27 avril 2023

Les plaintes concernant la fraude sur internet toujours plus nombreuses

Nonobstant les différentes mesures prises par les établissements financiers pour tenter d'endiguer le phénomène du phishing, notre service a à nouveau observé l'an passé une augmentation significative des plaintes liées à des opérations frauduleuses. Nous avons ainsi traité l'an passé 967 dossiers de fraude (contre 658 en 2021, soit une augmentation de près de 50 %).

Plaintes introduites par les consommateurs

Nous avons enregistré l'an passé 2.142 plaintes recevables, soit une augmentation de 11,3 % par rapport à 2021. Comme souligné ci-dessus, l'essentiel de cette forte croissance est lié à l'augmentation des plaintes qui portent sur des **paiements en ligne frauduleux**. 967 dossiers recevables (soit 45% du nombre total des dossiers recevables) concernaient en effet une fraude via internet.

Vu l'importance de ce phénomène, nous consacrons une partie importante de notre rapport annuel à une analyse exhaustive des différentes étapes à suivre afin de déterminer si le consommateur a droit ou non à une intervention de son établissement financier. Ombudsfine rappelle également quelques consignes de sécurité et renvoie au site www.safeonweb.be où l'on peut trouver des conseils utiles, ainsi que des avertissements sur toutes les pratiques frauduleuses connues sur Internet.

Le raisonnement suivi par Ombudsfine dans ces dossiers est basé sur la législation en vigueur, qui fixe les règles de responsabilité en cas d'opérations de paiement contestées, sur la jurisprudence, qui commence tout doucement à voir le jour, et sur les circonstances de fait, analysées au cas par cas. Il est notamment tenu compte du caractère détectable ou non de la fraude, ainsi que de l'éventuelle négligence grave du consommateur, afin de déterminer si la plainte est fondée ou non.

Les plaintes relatives à la **clôture de la relation bancaire** ont également connu une croissance en 2022. 226 plaintes recevables consacrées à cette question ont en effet été introduites, soit une augmentation de plus de 10% par rapport à 2021.

Vous lirez dans notre rapport annuel que la mesure dans laquelle nos avis sont suivis par les établissements financiers est malheureusement à nouveau en légère baisse en 2022 (73% d'avis suivis contre 76% en 2021). Ce pourcentage cache toutefois des disparités importantes: si plus de 93% de nos avis sont suivis dans les matières autres que la fraude sur internet, ce pourcentage tombe à moins de 40 % dans les dossiers de fraude. Ce pourcentage fort faible s'explique essentiellement par le fait que les institutions financières interprètent assez souvent la notion de négligence grave de manière plus large qu'Ombudsfm.

Plaintes introduites par les entreprises

Le nombre de plaintes recevables (42) introduites par les entreprises l'an passé s'est effondré (47.5% de moins qu'en 2021) et atteint un niveau historiquement bas. On ne peut évidemment que s'en réjouir.

Quand Ombudsfm intervient-il ?

Le litige doit, au préalable, avoir été présenté au service « plaintes » de l'institution financière qui a ainsi la possibilité de proposer elle-même une solution. Si cette démarche n'aboutit pas, Ombudsfm prend le dossier en mains. Nous constatons que cette condition n'est pas toujours comprise clairement par les plaignants qui s'adressent très souvent à notre service sans avoir préalablement contacté ledit service, ce qui explique, en grande partie, le nombre élevé de plaintes qui ne sont pas recevables (5.583 en 2022, soit 615 de plus qu'en 2021).

Chiffres clés 2022:

Voir page suivante

Plus d'informations :

RAPPORT ANNUEL OMBUDSFM 2022 – Disponible sur www.ombudsfm.be

Personne de contact :

Jean Cattaruzza, Ombudsman : jc@ombudsfm.be - 02 545 77 72

OMBUDSFIN - CHIFFRES CLES 2022

Consommateurs

Dossiers introduits : 7.151

Plaintes recevables : 2.142

Thèmes principaux :

Paiements en ligne frauduleux : 967 (45,1% des plaintes recevables)

Clôture de la relation bancaire : 226 (10,6% des plaintes recevables)

Plaintes fondées : 991

Plaintes résolues : 723 (73% des plaintes fondées)

Plaintes résolues dans la matière des paiements en ligne frauduleux :

138 (37,8% des plaintes fondées dans cette matière)

Plaintes résolues dans les autres matières :

585 (93,5% des plaintes fondées dans ces matières)

Entreprises

Dossiers introduits : 651

Plaintes recevables : 42

Plaintes fondées : 26

Plaintes résolues : 22 (84,6% des plaintes fondées)