



Bruxelles, le 31 mars 2025

Enfin une diminution des cas de phishing ... et une augmentation du taux de médiations réussies !

Chiffres globaux

8857 demandes ont été **introduites** auprès d'Ombudsfine en 2024, soit une augmentation de 5,8% par rapport à l'année précédente. De ces demandes, **2192** ont été jugées **recevables**, soit une légère diminution (-3%) par rapport à 2023.

Thématiques

Les thèmes des plaintes restent globalement les mêmes. Les **dossiers de fraude** restent toujours, et de loin, la matière pour laquelle il est le plus fait appel à Ombudsfine mais on notera avec satisfaction une diminution sensible des cas de phishing (634 dossiers, soit une baisse de 26,4% par rapport à 2023). En revanche, les autres types de fraude (fraudes à l'investissement, fraudes au faux job, fraudes aux faux sites web et fraudes aux comptes à sécurité renforcée...) ont connu une augmentation (77 dossiers de fraude à l'investissement et 155 dossiers pour les autres types de fraude, soit des augmentations respectives de 30% et de 4% par rapport à 2023).

Parmi les thèmes qui ont connu une augmentation significative en 2024, on mentionnera : les plaintes relatives à la **clôture de la relation bancaire**, qui après une année de décrue (159 dossiers traités en 2023), sont repartis à la hausse (235 dossiers traités en 2024), et les plaintes relatives aux **comptes d'épargne** (64 dossiers en 2024 contre 31 en 2023), nombre de consommateurs ayant beaucoup de

mal à assimiler le mécanisme de la portabilité proportionnelle de la prime de fidélité en cas de transfert de son épargne d'un compte à l'autre (au sein de la même institution), ce qu'on peut aisément comprendre, vu la complexité des règles applicables.

Enfin, on note une légère augmentation du nombre de plaintes concernant les crédits et les investissements.

Par ailleurs, l'année 2024 a été marquée par deux importantes **fusions** au sein du monde bancaire (BNP Paribas Fortis/bpost banque et Crelan/Axa banque). Celles-ci ont certes donné lieu à un certain nombre de plaintes mais leur nombre est resté dans des limites tout à fait raisonnables.

Etablissements financiers concernés par les plaintes

Une des évolutions les plus remarquables que nous ayons eu à constater en 2024 concerne le nombre de plaintes introduites à l'encontre des **établissements de paiement**. Là où ce nombre n'était encore que de 195 en 2023 (8,63% du nombre de plaintes total), il a grimpé à 372 en 2024, représentant près de 17% de l'ensemble des plaintes enregistrées. Le nombre de plaintes introduites contre des établissements de crédit est, lui, en revanche, en nette baisse (1659 dossiers contre 1948 en 2023).

Résultats

De l'ensemble des 2229 dossiers traités en 2024, 894 (41%) ont été jugés fondés par Ombudsfm (ce qui est un peu moins que les années précédentes). Le pourcentage de **médiations réussies** est, en revanche, lui en hausse sensible. Il s'élève à **81,3%** pour les plaintes introduites par des consommateurs (contre 70,2% en 2023) et à **100%** pour les plaintes introduites par des entreprises !

On ne peut s'empêcher de faire une corrélation entre cette hausse et la baisse du nombre de dossiers de phishing évoquée ci-dessus. Comme les années précédentes, le pourcentage global de médiations réussies (pour les dossiers consommateurs) cache en effet une disparité significative entre les dossiers de fraudes online (seulement 37,5% de médiations réussies) et les autres dossiers (plus de 96% 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 2024:

Voir page suivante

Plus d'informations :

RAPPORT ANNUEL OMBUDSFIN 2024 – Disponible sur www.ombudsfm.be

Personne de contact :

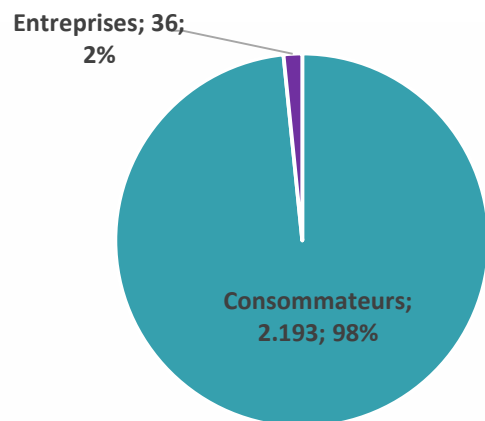
Jean Cattaruzza, Ombudsman : jc@ombudsfm.be – 0475 943518

OMBUDSFIN – CHIFFRES CLÉS 2024

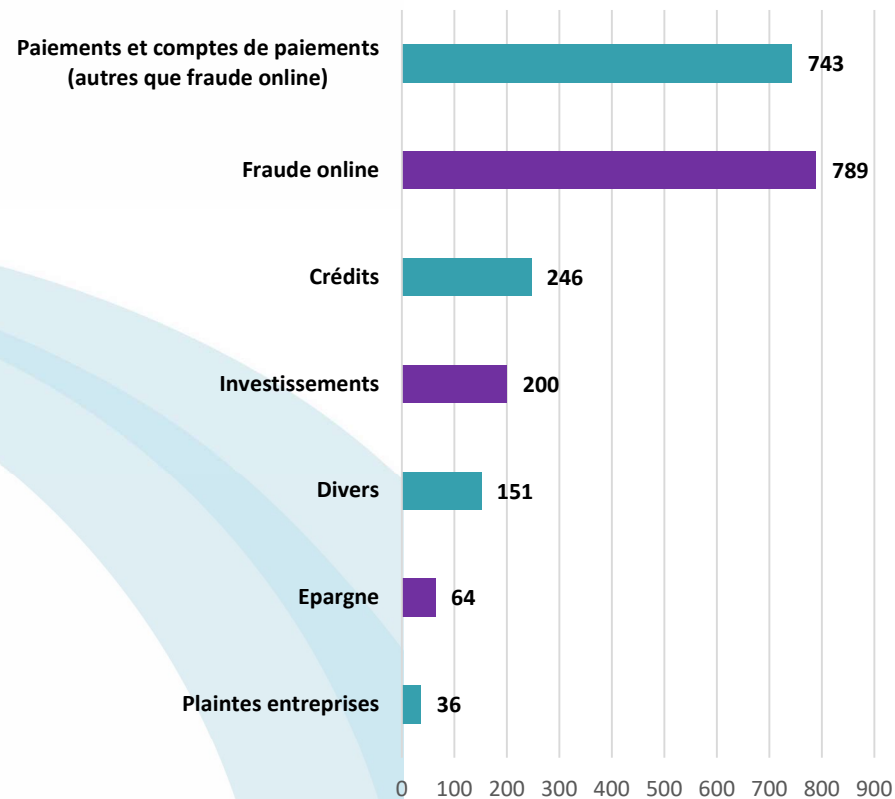
Demands reçues en 2024 : 8.857

Demands déclarées recevables en 2024 : 2.192

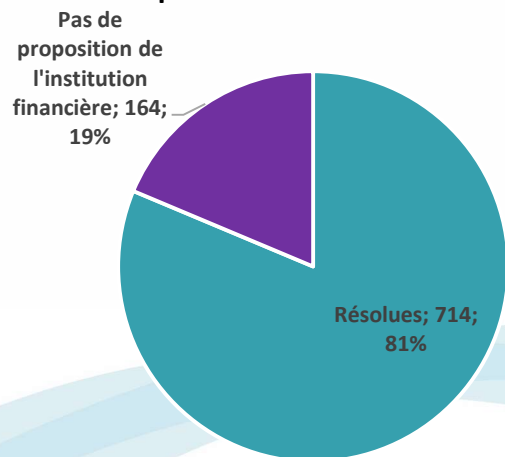
Plaintes clôturées en 2024: 2.229



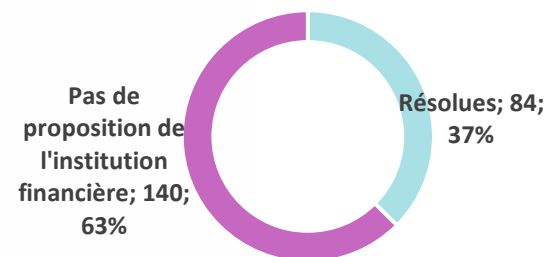
Thèmes



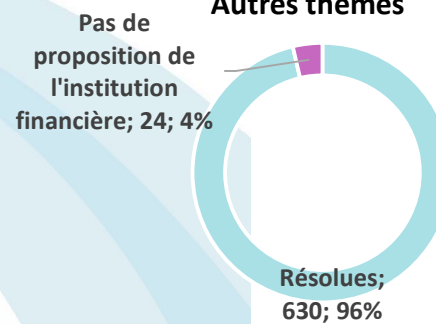
Résultats plaintes fondées consommateurs



Fraude online



Autres thèmes



Résultats plaintes fondées entreprises

