Règlement de procédure d'Ombudsfin ASBL

A PROPOS D'OMBUDSFIN

Ombudsfin est le service de médiation en matière financière. La création, les missions et les compétences de ce service sont principalement réglées au chapitre VI de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers (ci-après la « Loi relative à la surveillance financière »).

Conformément à l'article 128/1, §1er de la Loi relative à la surveillance financière, la médiation en matière financière constitue un système de règlement extrajudiciaire de résolution des litiges entre une institution financière et ses clients ou clients potentiels, nés lors de l'exercice des activités de cette institution financière liées à son statut réglementé.

Ombudsfin est une entité qualifiée reconnue, indépendante et impartiale au sens du livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » du Code de droit économique.

CHAPITRE I : MISSIONS ET COMPÉTENCES D'OMBUDSFIN EN MATIÈRE DE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES

Article 1 – Missions d'Ombudsfin

Ombudsfin a pour mission de traiter les plaintes relatives à un litige entre un client (potentiel) d'une institution financière et cette institution financière, par le biais de la médiation ou en émettant un avis en vue de la résolution du litige.

La Loi relative à la surveillance financière confie en outre à Ombudsfin les missions suivantes :

- l'exercice de compétences spécifiques, prévues au chapitre VI de la Loi relative à la surveillance financière, qui sont dévolues à Ombudsfin par le Code de droit économique ou par toute autre disposition légale ou réglementaire qui lui conférerait des compétences ;
- la formulation d'avis et de recommandations de portée générale à l'attention des pouvoirs publics, consommateurs, entreprises et des institutions financières. Ombudsfin n'a toutefois pas vocation à répondre aux questions générales ou à des demandes d'information émanant d'un (potentiel) client individuel d'une institution financière, ni de fournir à ce (potentiel) client des conseils généraux ;
- la fourniture à la FSMA des informations nécessaires à l'exercice de ses missions légales, d'initiative ou à la demande de la FSMA.

Article 2 – Compétence matérielle – Nature des litiges

Ombudsfin traite les demandes de règlement des litiges nés lors de l'exercice des activités de l'institution financière concernée, liées à son statut réglementé, tel que prévu au chapitre VI de la Loi relative à la surveillance financière.

Les activités visées sont celles qu'une institution financière peut exercer dans le cadre de son statut réglementé. Ne sont pas visées les activités qu'une institution financière exercerait en dehors de ses activités réglementées.

Les litiges relatifs à ces activités concernent, en particulier, la négociation (phase précontractuelle) ou l'exécution d'un contrat de vente ou de services, l'utilisation d'un produit ou d'un service ou des opérations financières.

Lorsqu'un litige semble relever à la fois de la compétence d'Ombudsfin et de celle d'un autre service de médiation (reconnu en tant qu'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation), il appartient aux Ombudsmans concernés de déterminer *prima facie* l'objet principal du litige et, le cas échéant, de le renvoyer vers le service compétent.

Les litiges relatifs à des contrats d'assurance ne relèvent pas de la compétence d'Ombudsfin[1].

Ombudsfin n'est pas non plus compétent pour agir en qualité de médiateur de dettes.

Article 3 – Compétence personnelle – Institutions financières

Ombudsfin traite les demandes de règlement des litiges avec les institutions financières suivantes, pour autant qu'elles soient de droit belge ou soient établies en Belgique[2]:

1) les établissements de crédit ;
2) les entreprises d'investissement ;
3) les établissements de monnaie électronique ;
4) les établissements de paiement ;
5) les prêteurs ;
6) les intermédiaires en services bancaires et d'investissement ;
7) les intermédiaires de crédit ;
8) les gestionnaires de crédits ;

[1] Pour les litiges relatifs à des contrats d'assurance, il peut être fait appel à l'Ombudsman des Assurances. Pour plus d'informations, voy. : www.ombudsman-insurance.be.

[2] Voy. article 128/1, §2 de la loi relative à la surveillance financière pour une énumération des institutions financières et leur statut réglementé. Les institutions financières sont obligées d'adhérer à Ombudsfin.

9) toute autre personne ou entité active dans le secteur financier, dont les litiges doivent, en vertu de la législation ou de la réglementation en vigueur, pouvoir faire l'objet d'un règlement extrajudiciaire.

Article 4 – Compétence personnelle – Demandeur du règlement des litiges

Une demande de règlement des litiges peut être introduite par un client ou un client potentiel de l'institution financière concernée par le litige, pour autant que ce client (potentiel) ait un intérêt à la résolution du litige et qu'il agisse en qualité de :

a) Consommateur (au sens de l'article I.1, 2° du Code de droit économique) ;

b) Personne morale poursuivant un but désintéressé. Cette catégorie vise notamment les associations sans but lucratif, les fondations et les associations de copropriétaires ;

c) Entreprise (au sens de l'article I.1, 1° du Code de droit économique), à l'exception des sociétés qui ne sont ni une petite société ni une micro-société au sens des articles 1:24 et 1:25 du Code des sociétés et des associations.

L'exception visée à l'alinéa précédent ne s'applique pas lorsque la plainte porte sur un litige relatif :

- au service bancaire de base pour les entreprises, conformément aux compétences spécifiques d'Ombudsfin prévues au livre VII du Code de droit économique ;
- à la loi du 21 décembre 2013 relative à diverses dispositions concernant le financement des petites et moyennes entreprises ;
- à l'exécution de crédits ;
- aux coûts liés aux paiements transfrontaliers au sein de l'Union européenne ; ou
- aux commissions d'interchange appliquées aux opérations de paiement effectuées par carte (également connues sous le nom de *« Multilateral Interchange Fees »*).

CHAPITRE II : DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

A. Introduction d'une demande

Article 5 – Langue de l'introduction de la demande et de la procédure

Ombudsfin accepte les demandes de règlement des litiges introduites en néerlandais, en français et en anglais. Les demandes en allemand introduites par des demandeurs domiciliés en Belgique sont également acceptées. La procédure de règlement des litiges est, dans la mesure du possible, menée

dans la langue de la demande. L'avis d'Ombudsfin ou la proposition de solution seront également, dans la mesure du possible, rédigé(e) dans la langue de la demande.

Article 6 – Coût

L'intervention d'Ombudsfin est gratuite pour le demandeur.

Article 7 – Modalités d'introduction de la demande et accusé de réception

Les demandes sont introduites via le formulaire de plainte en ligne disponible sur le site d'Ombudsfin (www.ombudsfin.be), par e-mail ou par courrier postal.

Pour autant qu'Ombudsfin n'ait pas encore eu connaissance du litige, Ombudsfin peut être désigné par le juge, soit à la demande conjointe des parties, soit de sa propre initiative mais avec l'accord des parties, conformément à l'article 1734, §1er/1 du Code judiciaire.

Après réception de la demande, Ombudsfin adresse au demandeur un accusé de réception.

Ombudsfin dispose d'un délai de trois semaines suivant la réception de la demande complète (telle que définie à l'article 10 du présent règlement de procédure) pour informer les parties concernées de la décision de poursuivre le traitement de la demande, de la transmission de la demande à l'institution financière pour un traitement en première ligne, ou de la décision de refus de prendre la demande en traitement. Un refus ne peut être fondé que sur les motifs visés à l'article 8.

Article 8 – Motifs de refus de traitement

Le livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » du Code de droit économique énumère de manière exhaustive les motifs permettant de refuser le traitement d'une demande. Ombudsfin peut refuser le traitement d'une demande sur la base des motifs suivants :

a) la demande est introduite de manière anonyme ou l'autre partie n'est pas identifiée ou n'est pas aisément identifiable ;
b) la demande est introduite après l'écoulement d'un délai d'un an à dater de l'introduction de la plainte auprès de l'institution financière concernée (pour autant qu'une telle plainte ait été introduite) ;
c) la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
d) la demande ne relève pas des litiges pour lesquels Ombudsfin est compétent[3] ;
e) la demande vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action judiciaire, sous réserve de l'application de l'article 1734, §1er/1, dernier alinéa du Code judiciaire ou d'un règlement extrajudiciaire auprès d'Ombudsfin ou d'une autre entité qualifiée ;

[3] Voy. articles 2 à 4 du présent règlement de procédure pour la compétence d'Ombudsfin.

f) le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif d'Ombudsfin.

Ombudsfin peut également invoquer ces motifs en cours de traitement de la demande afin de ne pas en poursuivre le traitement.

B. Demandes sans plainte préalable auprès de l'institution financière

Article 9 – Demande de traitement en première ligne par l'institution financière

Bien qu'il soit recommandé qu'un demandeur soumette d'abord sa plainte par écrit à l'institution financière concernée auprès du service interne compétent de traitement des plaintes de l'institution financière[4] afin de tenter de trouver une solution rapide et amiable au litige, l'absence d'une telle démarche préalable ne constitue pas un motif de refus de traitement pour Ombudsfin.

Lorsqu'une plainte n'a pas été introduite préalablement auprès du service interne compétent pour le traitement des plaintes de l'institution financière, Ombudsfin peut décider de transmettre la plainte à l'institution financière concernée en lui demandant de la traiter en première ligne.

En principe, Ombudsfin suit cette approche, sauf si :

- la nature du litige requiert, selon Ombudsfin, un traitement urgent. Tel est notamment le cas des litiges relatifs au service bancaire de base pour les consommateurs et pour les entreprises ; ou
- la plainte a déjà fait l'objet d'un traitement écrit par un service central[5] de l'institution financière concernée, qui est à même d'examiner la plainte dans son ensemble (tels que, par exemple et sans s'y limiter, un service fraude pour les litiges relatifs à la contestation d'opérations suite à une fraude ou un service crédits pour les litiges relatifs au refus d'octroi d'un crédit).

Dans ces dossiers, Ombudsfin entame immédiatement le traitement de la demande conformément aux articles 10 et suivants du présent règlement de procédure.

Ombudsfin adresse la requête de traitement en première ligne au service interne compétent pour le traitement des plaintes de l'institution financière qui est chargé du traitement des plaintes. L'institution financière répond au demandeur dans un délai raisonnable. En principe, ce délai est d'un

[4] Le service interne compétent au sein de l'institution financière est le service que l'institution financière désigne elle-même et/ou le service mentionné sur le site internet d'Ombudsfin comme étant chargé du traitement des plaintes. Cette définition figure dans le procès-verbal du conseil d'administration du 30 octobre 2009 ainsi que dans les décisions du Comité d'accompagnement des 21 novembre 2007 et 23 décembre 2009.

[5] Un service central est un service interne de l'institution financière. Il ne s'agit pas de personnes ou de services relevant du réseau de distribution, tels qu'une agence ou un bureau local.

mois, mais il peut être plus court ou plus long dans les cas où la législation prévoit expressément un délai dérogatoire.

Pendant cette phase, l'institution financière peut communiquer directement avec le demandeur.

Si le demandeur estime que la réponse fournie en première ligne par l'institution financière n'est pas satisfaisante ou s'il n'a reçu aucune réponse dans le délai raisonnable imparti, il en informe Ombudsfin (en transmettant une copie de la réponse que le demandeur a, le cas échéant, reçu de l'institution financière). Après cette notification, Ombudsfin entame le traitement de la demande conformément aux articles 10 et suivants du présent règlement de procédure.

C. Traitement par Ombudsfin

Article 10 – Demande complète

Ombudsfin entame le règlement du litige dès que la demande est complète, c.-à-d. dès qu'Ombudsfin dispose de l'objet clair et précis de la demande, ainsi que de toutes les données et de tous les documents nécessaires à l'examen des motifs de refus de la demande.

Ombudsfin met à disposition une liste de données et documents permettant au demandeur de vérifier si sa demande est complète (voy. *infra* p. 12 : annexe 1 – Checklist demande complète). La liste est disponible sur le site d'Ombudsfin (www.ombudsfin.be) ou peut être transmise, à la demande du demandeur, par courrier postal. Ombudsfin transmettra cette liste au demandeur lorsqu'il estime qu'une demande est incomplète.

Ombudsfin informe toutes les parties concernées de la date de réception de la demande complète.

Article 11 – Droit de retrait

Le demandeur a le droit de se retirer de la procédure à tout moment. Il doit en avertir Ombudsfin par écrit. Ombudsfin clôture alors le dossier et en informe les parties concernées.

Article 12 – Traitement de la demande – communication des points de vue, arguments et faits avancés

Le règlement du litige intervient dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète, sous réserve de la prolongation de ce délai en application de l'article 13, alinéa 2 du présent règlement de procédure.

Ombudsfin examine la demande complète et la transmet à l'institution financière concernée.

Ombudsfin peut recourir à d'autres sources d'information que les documents remis par les parties. Du fait que le demandeur fait appel à Ombudsfin, celui-ci autorise Ombudsfin à demander toutes les

informations et documents complémentaires qui concernent sa relation client (potentielle) qui sont utiles et nécessaires pour disposer d'une vue d'ensemble et analyser correctement le dossier.

Ombudsfin tient compte de la législation applicable, des arrêtés d'exécution, de la jurisprudence, des circulaires administratives, des codes de conduite, des *best practices*, des pratiques de marché, des codes déontologiques applicables au secteur concerné, des conditions générales, des contrats concernés et de tout autre élément utile pour trouver une solution au litige.

Le cas échéant, Ombudsfin peut requérir la possibilité de se rendre sur place ou visionner des images vidéo.

Chaque partie a la possibilité de communiquer son point de vue par écrit dans le mois qui suit la communication de la date de réception de la demande complète visée à l'article 10, alinéa 3 du présent règlement de procédure. Les points de vue, les faits avancés et les arguments sont communiqués à chaque partie, qui peuvent y répondre.

Tant que le traitement de la demande est en cours, Ombudsfin demande à toutes les parties concernées de ne plus communiquer directement entre elles au sujet de la demande.

Ombudsfin n'est pas limité par la demande et les arguments des parties. Les parties ont toujours la possibilité et l'opportunité de répondre aux nouvelles questions et nouveaux arguments avant qu'Ombudsfin ne transmette son avis.

Chaque partie est tenue de participer au traitement de la demande soumise à Ombudsfin dans un esprit de bonne foi et de partager honnêtement et en temps utile toutes les informations pertinentes nécessaires au traitement du litige.

Ombudsfin peut, au cours du traitement de la demande, faire appel, à sa discrétion, à son collège d'experts[6] ou à un ou plusieurs experts externes en vue d'obtenir un avis non contraignant. Lorsque cette consultation implique la remise de (pièces de) la demande ou du dossier, Ombudsfin en informe préalablement les parties.

Lorsqu'au cours du traitement de la demande, une proposition de solution est formulée par l'institution financière, Ombudsfin en informe le demandeur.

Avant que le demandeur ne prenne une décision, Ombudsfin attire son attention sur le fait :

- qu'il reste libre d'accepter ou de refuser la solution proposée ;
- que la solution proposée peut différer d'une décision judiciaire ;

[6] La composition actuelle du collège d'experts peut être consultée sur le site web d'Ombudsfin (www.ombudsfin.be).

- que la participation à la procédure auprès d'Ombudsfin ne l'empêche pas d'introduire une action judiciaire.

Dans l'hypothèse où le demandeur accepte la solution proposée, le litige prend fin définitivement par la communication écrite d'Ombudsfin contenant l'accord du demandeur. Cet écrit est transmis aux parties concernées.

Article 13 – Avis[7] d'Ombudsfin, prolongation et clôture de la procédure

Après examen de la demande complète, Ombudsfin rédige un avis dans lequel le résultat de son examen et de la procédure est communiqué.

Toutes les parties concernées reçoivent l'avis sur support durable, en principe dans les 90 jours calendrier suivant la réception de la demande complète. Si la communication du résultat n'est pas possible dans ce délai de 90 jours calendrier en raison de la complexité du dossier, les parties sont informées de la prolongation du délai de traitement (avec un maximum de 90 jours calendrier).

L'avis peut éventuellement être assorti d'une recommandation à l'institution financière concernée. Cette recommandation peut revêtir une portée générale ou spécifique. L'institution financière informe Ombudsfin, dans les 30 jours, si elle suit ou non la recommandation formulée.

L'avis d'Ombudsfin est définitif et met fin au traitement de la demande par Ombudsfin. Dans la mesure où l'avis comporterait une erreur matérielle pertinente, le demandeur peut solliciter la révision de l'avis. La demande de révision doit être introduite auprès d'Ombudsfin au plus tard dans un délai de 3 mois à compter de la communication de l'avis d'Ombudsfin.

Article 14 – Portée des avis d'Ombudsfin

Sauf en ce qui concerne le service bancaire de base pour les consommateurs ou pour les entreprises, les avis d'Ombudsfin ne sont pas contraignants et ne sont pas susceptibles de recours.

Sans pouvoir prendre d'engagement formel sur le respect des avis, les institutions financières reconnaissent que l'acceptation des avis doit constituer une règle générale.

[7] L'avis est le support par lequel le résultat de la procédure est communiqué aux parties.

D. Principes généraux de la procédure

Article 15 – Procédure écrite

La procédure menée par Ombudsfin est une procédure écrite. Cela signifie que le traitement de la demande s'effectue sur la base des points de vue et des pièces transmis par écrit par les parties.

Les parties ne sont en principe pas reçues dans les locaux d'Ombudsfin et il n'y a pas d'audience physique au cours de laquelle les parties seraient entendues conjointement ou séparément. L'Ombudsman peut toutefois décider de déroger à ce principe.

Ce qui précède n'empêche pas les collaborateurs d'Ombudsfin de prendre contact par téléphone avec chacune des parties concernées pendant le traitement de la demande, afin de leur demander des informations complémentaires.

Article 16 – Représentation

Chaque partie peut se faire représenter par un conseil.

Chaque partie peut également se faire représenter par un tiers, moyennant la présentation d'une procuration écrite et d'une copie (recto-verso) de sa carte d'identité.

Les personnes morales agissent par l'intermédiaire de leurs organes compétents. L'identité de la personne morale ressort suffisamment de sa dénomination, de sa forme juridique et de son siège social. L'institution financière contre laquelle une plainte est dirigée a le droit d'exiger que la personne morale communique l'identité des personnes physiques qui composent ses organes. Lorsqu'une demande est introduite par une société, le demandeur fournit également une déclaration concernant la catégorie à laquelle appartient la société (micro-société, petite société, ou autre).

Lorsqu'un demandeur se fait représenter par un tiers dans le cadre de la procédure de plainte, il autorise Ombudsfin à communiquer au tiers toutes les informations et pièces utiles obtenues dans le cadre du traitement de la plainte.

Le demandeur est libre de solliciter, à tout moment, un avis indépendant.

Article 17 – Confidentialité

Ombudsfin garantit le caractère confidentiel des informations communiquées par les parties dans le cadre du règlement du litiges.

L'Ombudsman, les membres du collège d'experts d'Ombudsfin et les collaborateurs d'Ombudsfin sont tenus au respect de la confidentialité.

L'avis d'Ombudsfin n'est, en principe, pas confidentiel. Les parties peuvent dès lors utiliser et partager l'avis avec des tiers, sauf convention contraire entre les parties concernées.

Article 18 – Conflits d'intérêts

L'Ombudsman, les collaborateurs d'Ombudsfin et les membres du collège d'experts auprès d'Ombudsfin qui sont chargés du règlement extrajudiciaire d'un litige, communiquent sans délai aux parties concernées toute circonstance qui est susceptible d'affecter ou d'être considérée comme une atteinte à leur indépendance et à leur impartialité, ou susceptible de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une des parties concernées.

Le cas échéant, Ombudsfin s'assure qu'une autre personne physique en son sein soit chargée du règlement extrajudiciaire du litige. Si cela n'est pas possible, Ombudsfin notifie cette impossibilité à la connaissance des parties.

CHAPITRE III : PRESCRIPTION ET RECOUVREMENT

Article 19 – Suspension des délais de prescription de droit commun et des procédures de recouvrement

Dès qu'Ombudsfin a avisé les parties de la réception d'une demande complète de règlement d'un litige de consommation, les délais de prescription de droit commun ainsi que les éventuelles procédures de recouvrement sont suspendus jusqu'à la date de communication aux parties concernées soit du refus de traitement de la demande, soit du résultat du règlement extrajudiciaire des litiges par Ombudsfin (tel qu'expliqué ci-avant).

Pour les demandes portant sur un litige qui n'est pas un litige de consommation, les éventuelles procédures de recouvrement sont également suspendues selon les règles visées à l'alinéa précédent, pour autant que les parties concernées y aient consenti.

CHAPITRE IV : CONSERVATION DES DOCUMENTS ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Article 20 – Conservation des documents

Lorsque la demande est introduite par la courrier postal ou que des documents physiques sont confiés à Ombudsfin, Ombudsfin en réalise une copie électronique. Sauf si le demandeur a expressément demandé, dans sa demande ou au moment de la transmission des documents, de recevoir ces documents en retour, Ombudsfin détruit les documents physiques et n'en conserve que la copie électronique. Les documents originaux (tels que, par exemple, des bordereaux ou contrats signés en original) sont en tout état de cause renvoyés au demandeur.

Les données électroniques sont conservées pendant une durée de 5 ans à compter du 1er janvier de l'année qui suit l'année au cours de laquelle la demande a été introduite auprès d'Ombudsfin, sauf demande du demandeur visant à une suppression plus rapide de ses données.

Article 21 – Protection des données à caractère personnel

La protection des données à caractère personnel est importante pour Ombudsfin.

La déclaration de confidentialité (« Privacy statement ») d'Ombudsfin est disponible sur le site www.ombudsfin.be et fournit des informations détaillées sur le traitement et la protection, par Ombudsfin, des données à caractère personnel du demandeur.

L'objectif de cette déclaration est d'expliquer comment et pourquoi Ombudsfin traite les données à caractère personnel du demandeur, i.e. les collecte, les enregistre, les utilise et les conserve. Elle précise également la durée de conservation des données à caractère personnel, les droits du demandeur et la manière dont il peut exercer ses droits.

Toute question relative à la protection des données à caractère personnel peut être adressée à : privacy@ombudsfin.be.

ANNEXE 1 – CHECKLIST DEMANDE COMPLETE

Quand ma demande sera-t-elle traitée par Ombudsfin ? (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'Ombudsfin ;
- ✓ 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, §1er/1, dernier alinéa du Code judiciaire) ni d'un règlement extrajudiciaire auprès d'Ombudsfin ou d'une autre entité qualifiée ;
- ✓ n'entrave pas gravement le fonctionnement effectif d'Ombudsfin ;
- ✓ 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 clairement ce que j'attends de l'intervention d'Ombudsfin ? 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[8] relative à la catégorie à laquelle appartient cette société (micro-société, petite société ou autre) ?

Faut-il déposer une plainte préalable auprès de l'institution financière ?

- ✓ Ombudsfin recommande d'introduire systématiquement une plainte auprès du service interne de traitement des plaintes de l'institution financière afin de tenter de trouver une solution amiable du litige. Ombudsfin ne refusera toutefois pas le traitement d'une demande au seul motif que la plainte n'aurait pas été introduite préalablement auprès de l'institution financière concernée.
- ✓ Lorsqu'une plainte n'a pas été introduite préalablement auprès de l'institution financière, Ombudsfin peut transmettre la plainte à l'institution financière concernée en lui demandant d'y répondre en première ligne dans le mois.

[8] Vous pouvez télécharger une telle déclaration via ce lien (ou sur notre site internet www.ombudsfin.be/fr/procedure) pour la compléter et signer.