

Règlement de procédure Ombudsfina ASBL

CHAPITRE I : COMPETENCE

Article 1 –Compétence rationae materiae et personae

Ombudsfina constitue une entité qualifiée indépendante et impartiale au sens du code de droit économique qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges survenant entre une institution financière, affiliée à Ombudsfina¹, et un consommateur, relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit, dans le cadre de leurs opérations bancaires et financières privées.

Outre les litiges qui concernent les consommateurs, Ombudsfina traite également certains litiges entre une entreprise et une institution financière. La compétence d'Ombudsfina est néanmoins limitée aux litiges suivants :

- l'exécution d'un crédit,
- les paiements transfrontaliers (au sein de l'Union Européenne) jusqu'à 50.000€,
- MIF's (Multilateral Interchange Fee ou commissions d'interchange appliquées aux paiements effectués par cartes) et
- l'exercice des compétences spécifiques prévues dans le livre VII du Code de droit économique relatif au service bancaire de base pour les entreprises.

Le présent règlement de procédure est mutatis mutandis également applicable aux litiges entre une entreprise et une institution financière sauf dispositions expresses contraires.

Article 2 –Médiation de dettes

Ombudsfina n'agit pas comme médiateur de dettes.

CHAPITRE II : PLAINTÉ PREALABLE

Article 3 - Plainte préalable à l'institution financière ou au courtier

¹ Toutes les institutions financières, membres de Febelfin, sont affiliées à Ombudsfina. Tous les intermédiaires en services bancaires et d'investissement, les intermédiaires de crédit, ainsi que les prêteurs, agréés par la FSMA, mais également la plupart des institutions de paiement et institutions de monnaie électronique sont, en principe, affiliés à Ombudsfina.



Service de médiation des services financiers

Avant de s'adresser à Ombudsfina, le consommateur doit s'adresser par écrit au service compétent de l'institution financière pour tenter de régler le litige à l'amiable. Le service compétent de l'institution financière est le service désigné par la banque elle-même et/ou renseigné sur le site d'Ombudsfina comme organe de traitement des plaintes propres à l'institution.²

Toutefois, le recours à un seul service de traitement des plaintes auprès de l'institution financière suffit pour qu'une plainte soit déclarée recevable, dans l'hypothèse où l'institution possède plusieurs niveaux de traitement des plaintes.

S'agissant d'une plainte contre un courtier, le consommateur doit avoir préalablement tenté de régler le litige directement avec le courtier.

Lorsque le consommateur introduit une plainte sans démontrer qu'il a soumis celle-ci préalablement au service compétent de l'institution financière, Ombudsfina, dans l'hypothèse où l'institution financière peut être identifiée, transmettra au consommateur les données de contacts précises du service compétent.

Ombudsfina traite la plainte si le consommateur estime ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante de l'institution financière, ou si celle-ci ne répond pas dans un délai raisonnable à apprécier par Ombudsfina en conformité avec les codes de conduite applicables (disponibles sur le website). En principe, ce délai est fixé à un mois mais celui-ci peut être plus court ou plus long lorsque la législation prévoit une dérogation expresse.

CHAPITRE III : RECEVABILITE ET PROCEDURE

Article 4 : langue de l'introduction de la demande et de la procédure

Les demandes peuvent être introduites en français, néerlandais et anglais. Les demandes en allemand introduites par des résidents belges sont également acceptées. L'avis ou la solution proposée seront, dans la mesure du possible, rédigés dans la langue d'introduction de la demande.

Article 5 – Introduction de la demande- examen de recevabilité

Les demandes sont introduites par lettre, courrier électronique via le formulaire de plainte online disponible sur le website de Ombudsfina (www.ombudsfina.be). Un accusé de réception est adressé au consommateur par Ombudsfina, qui soulèvera, le cas échéant, son incompétence ou l'irrecevabilité de la demande.

² Définition reprise dans le procès verbal du conseil d'administration du 30 octobre 2009, décisions du Comité d'accompagnement du 21 novembre 2007 et du 23 décembre 2009.

Les motifs d'irrecevabilité sont énumérés de façon exhaustive dans le code de droit économique comme suit :

- aucune plainte n'a été déposée au préalable auprès de l'entreprise concernée ;
- la demande est anonyme ou l'autre partie n'est pas identifiée ou aisément identifiable ;
- la demande est introduite après l'écoulement du délai d'un an à dater de la soumission du litige à l'entreprise concernée ;
- la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- la demande ne relève pas des litiges de consommation pour lesquels Ombudsfin est compétente ;
- la demande vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ou d'un règlement extra judiciaire des litiges auprès d'une autre entité qualifiée ;
- lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif d'Ombudsfin ;

Article 6 - Demande complète

Ombudsfin entame le règlement du litige dès que la demande est complète c'est-à-dire dès que Ombudsfin dispose de l'objet clair de la demande, de toutes les données et de tous les documents nécessaires à l'examen de la recevabilité de la demande introduite par une des parties.

La liste des données et documents qui permet au consommateur de vérifier si sa demande est complète (*voir infra* p.8 : Annexe 1 - Checklist demande complète) est mise à disposition sur le site internet www.ombudsfin.be, ou peut être transmise par poste à la demande du consommateur. Ombudsfin transmettra celle-ci au consommateur lorsque la demande introduite est incomplète.

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

Ombudsfin dispose d'un délai de trois semaines suivant la date de réception de la demande complète pour informer les parties de la décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande. En cas de refus, la décision doit être fondée sur les motifs énoncés ci-avant sub article 5 alinéa 3.

Article 7 – Suspension du traitement et droit de retrait

Si une enquête est en cours sur le plan pénal (en ce compris une enquête du SPF Economie) ou dans l'attente d'une décision du Conseil d'Etat ou de la Cour Constitutionnelle, Ombudsfin se réserve le droit de suspendre le prononcé de son avis. Ombudsfin fait régulièrement rapport au Conseil de surveillance des cas de suspension.



Service de médiation des services financiers

Le consommateur a le droit de se retirer de la procédure à tout moment. Le consommateur doit en avvertir Ombudsfin par écrit. Ombudsfin clôture le dossier, avise le consommateur et l'institution concernée de cette clôture.

Article 8- Traitement de la demande - Communication des points de vue, arguments et faits avancés

Le règlement du litige se fait dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète. A titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée.

La demande complète est instruite par l'Ombudsman qui la transmet à l'institution financière. L'Ombudsman peut, pour se forger une opinion, faire appel à d'autres sources d'information que les documents remis par les parties. Du fait que le consommateur fait appel lui-même à Ombudsfin, celui-ci autorise Ombudsfin à demander toutes les informations et documents utiles et nécessaires qui concernent sa relation avec l'institution financière pour permettre à Ombudsfin de recueillir tous les éléments et pouvoir ainsi réaliser une analyse correcte du dossier.

Lors de l'analyse de la demande complète, l'Ombudsman se fonde notamment sur les législations applicables, les arrêtés d'exécution, la jurisprudence, les circulaires administratives, les codes de conduite, les *best practices*, les pratiques de marché, les règles déontologiques applicables au secteur concerné, les conditions générales, les contrats concernés et tout autre élément utile à la résolution du litige.

L'Ombudsman peut, le cas échéant, requérir la possibilité de se rendre sur place ou visionner des images vidéo.

Pour rédiger son avis, il peut faire appel à un ou plusieurs experts externes. Lorsque l'Ombudsman décide ceci, il informe les parties à l'avance et mentionne quel(s) expert(s) sera (seront) consulté(s). Ce(s) dernier(s) prendra(ont) connaissance du dossier et traitera(ont) les données confidentiellement, dans les strictes limites de la mission que l'Ombudsman aura déterminée. Le consommateur aura la faculté de s'opposer à la transmission de son dossier à (aux) experts(s).

L'Ombudsman a pour vocation de trouver un terrain d'entente entre les parties.

Chaque partie a la possibilité d'exprimer son point de vue via mail ou via poste dans le mois qui suit la communication de la date de réception de la demande complète prévue à l'article 6 alinéa 3 de la présente procédure. Les points de vue, les faits avancés et les arguments des deux parties seront portés à leur connaissance réciproque avec la possibilité d'y répondre.

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



Service de médiation des services financiers

L'Ombudsman n'est pas limité par la demande et les arguments des parties. Les parties auront cependant toujours le droit et l'opportunité de répondre aux nouvelles demandes et nouveaux arguments avant que l'Ombudsman ne rende son avis.

Lorsqu'au cours de la procédure de médiation, une solution est proposée par l'institution, celle-ci est communiquée au consommateur par Ombudsfin.

Ombudsfin avise le consommateur avant qu'il ne se décide :

- qu'il reste libre de l'accepter ou de la refuser
- que la solution proposée peut différer d'une décision judiciaire,
- que la participation à la procédure de médiation ne l'empêche pas d'introduire une action en justice.

Dans l'hypothèse où le consommateur prend la décision d'accepter la solution proposée, le litige prendra fin définitivement entre parties par la communication écrite confirmant l'accord du consommateur par Ombudsfin aux parties concernées.

Article 9 – Avis³ de l'Ombudsman, prolongation et clôture de la procédure.

La demande complète instruite, l'Ombudsman rend un avis.

Dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète, le résultat du règlement ou la prolongation du délai maximum de 90 jours pour des raisons de complexité est communiquée par écrit ou support durable aux parties comme suit :

- Soit le règlement amiable du litige et la constatation de la clôture.
- Soit l'absence de règlement amiable et, le cas échéant, la formulation d'une recommandation à l'institution concernée. L'institution financière communique à Ombudsfin, dans les 30 jours, si elle suit ou non la recommandation éventuellement formulée.

Article 10 – Procédure écrite et représentation

Le consommateur peut s'adresser à Ombudsfin lui-même, par le biais d'un avocat, ou par le biais de tout autre représentant de son choix moyennant la présentation d'une procuration ainsi que d'une copie recto-verso de sa carte d'identité mais toujours par écrit. Lorsqu'un consommateur se fait représenter par un tiers (autre qu'un avocat) pour diligenter la procédure de médiation, le consommateur autorise Ombudsfin à communiquer à son mandataire toutes les informations et pièces utiles qui seront reçues dans le cadre du traitement de la plainte. L'avis sera également transmis au mandataire, sauf demande contraire du consommateur.

Les parties ne sont en principe pas entendues par Ombudsfin. Toutefois, l'Ombudsman peut décider d'y déroger.

³ Avis de l'Ombudsman : support par lequel l'issue de la procédure est communiquée aux parties

Article 11 – Confidentialité

L’Ombudsman et ses collaborateurs, sont tenus à la confidentialité.

Par ailleurs, Ombudsfin garantit le caractère confidentiel des renseignements communiqués par les parties.

Article 12 – Conservation des documents

Ombudsfin conserve les documents physiques qui lui sont transmis pendant une durée de trois ans et en fait une copie électronique. Lorsqu’une pièce originale est transmise par le consommateur à Ombudsfin, celui-ci ne conserve pas cette pièce mais, dans la mesure du possible et si la forme de la pièce le permet, en prend copie et, à la demande du consommateur, la lui retourne.

Les données électroniques seront conservées pendant une durée de cinq ans sauf demande expresse des consommateurs de supprimer ces données plus rapidement.

Article 13- Protection des données personnelles

La protection des données personnelles est importante pour Ombudsfin.

La déclaration vie privée se trouve sur le site www.ombudsfin.be et précise les informations détaillées sur le traitement et la protection par Ombudsfin des données personnelles du consommateur.

Le but de cette déclaration est d’expliquer comment et pourquoi Ombudsfin traite les données du consommateur, par exemple Ombudsfin les rassemble, enregistre, utilise et conserve. Il y est également précisé la durée de conservation des données personnelles, les droits y relatifs du consommateur, et le mode d’exercice de ces droits.

Toutes les questions qui concernent la protection des données peuvent être posées via privacy@ombudsfin.be.

CHAPITRE IV : PRESCRIPTION ET RECOUVREMENT (uniquement d’applicable pour les litiges des consommateurs)

Article 14- 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 extrajudiciaire, les délais de prescription de droit commun et les procédures de recouvrement sont suspendus jusqu’à la date de communication par Ombudsfin aux parties, du refus de traitement de la demande ou du règlement amiable (comme précisé ci-avant).

CHAPITRE V: VARIA

Article 15 – Coût

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

Article 16 – Suivi des avis

Sauf en ce qui concerne le service bancaire de base pour les consommateurs ou les entreprises, les avis de l'Ombudsman ne sont pas contraignants. Ils ne sont pas susceptibles d'appel.

Sans pouvoir prendre d'engagement formel sur le respect des avis, les professionnels reconnaissent toutefois que l'acceptation des avis, qui généralement devrait être de mise, constituera un élément important de l'évaluation faite par le Conseil de surveillance.

Article 17 - Conflits d'intérêts

Toute personne en charge d'une procédure de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation communique sans délai aux parties concernées les circonstances susceptibles d'affecter ou d'être considérées comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie.

Dans ce cas, Ombudsfin prévoit :

- qu'une autre personne physique soit chargée en son sein du règlement extrajudiciaire du litige,
- ou si cela n'est pas possible, Ombudsfin propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité qualifiée pour le traiter,
- ou s'il s'avère impossible de soumettre le litige à une autre entité qualifiée, cette impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.

ANNEXE 1 – CHECKLIST DEMANDE COMPLETE

Quels sont les critères pour que ma demande soit traitée par Ombudsfin ? (Indicatif)

Lorsque ma demande :

- ✓ a été soumise au service compétent de l'institution financière depuis au moins un mois mais depuis moins d'un an. Les échanges écrits entre ce service et moi sont annexés à ma demande ;
- ✓ n'est pas anonyme en ce qui me concerne et l'institution financière est suffisamment identifiée;
- ✓ n'est pas fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;
- ✓ relève de la compétence d'Ombudsfin, ce qui signifie qu'il s'agit d'un litige entre un consommateur et une institution financière qui est membre de Ombudsfin et est relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de services ou à l'utilisation d'un produit, dans le cadre de mes opérations bancaires et financières privées ;
- ✓ ne concerne pas une demande de médiation de dettes;
- ✓ n'est pas déjà l'objet ou n'a pas fait l'objet d'une action en justice ou d'un règlement extra-judiciaire des litiges auprès d'une autre entité qualifiée;
- ✓ n'entrave pas gravement le fonctionnement effectif d'Ombudsfin;
- ✓ est complète:
 - **Critères d'une demande complète :**
 - ✓ Ai-je mentionné mon nom, prénom, date de naissance, adresse complète, numéro de téléphone, éventuellement adresse e-mail ?
 - ✓ Ai-je mentionné la référence de mon dossier (numéro du crédit, du portefeuille, du contrat, procès-verbal de perte de carte, ...) ?
 - ✓ Ai-je suffisamment et clairement décrit ma plainte ?
 - ✓ Ai-je joint toutes les informations utiles et nécessaires à ma plainte (contrats, décomptes, extraits, ...)?
 - ✓ Ai-je annexé tous les échanges intervenus entre le service compétent de l'institution bancaire et moi ?
 - ✓ Ai-je suffisamment précisé ce que j'attends de l'intervention d'Ombudsfin ? Qu'est-ce que je propose concrètement comme solution possible à ce litige ?
 - ✓ Si je réclame une indemnisation : ai-je évalué mon dommage et en ai-je la preuve suffisante ?
 - ✓ Si je me suis fait représenter par un tiers pour l'introduction de cette plainte : ai-je annexé une procuration qui donne pouvoir à ce tiers de communiquer et de me représenter directement auprès d'Ombudsfin ?