**Dossier d’adhésion Ombudsfin asbl**

**Destiné aux institutions financières et intermédiaires  
qui souhaitent devenir membre de Ombudsfin asbl**

Ombudsfin asbl est une entité qualifiée[[1]](#footnote-1) chargée de traiter les plaintes[[2]](#footnote-2) contre les institutions financières affiliées à Ombudsfin.

Les institutions financières membres de la Fédération belge du secteur financier (Febelfin) sont d’office affiliées.

Pour les prêteurs et intermédiaires de crédit, la nouvelle procédure de demande d’agrément auprès de la FSMA couvre également l’adhésion à Ombudsfin. Dès novembre 2015, le prêteur ou intermédiaire de crédit qui obtient son agrément auprès de la FSMA devient membre de Ombudsfin.

Toutes les institutions financières affiliées (société ou personne physique) contribuent au budget de Ombudsfin et s’engagent à collaborer pleinement au règlement extrajudiciaire des litiges.

Dans ce dossier, vous trouverez plus d’information relative à l’adhésion à Ombudsfin asbl, le règlement de procédure, la demande d’adhésion et les checklists que les institutions financières doivent utiliser lors de la rédaction d’une réponse à Ombudsfin dans un dossier spécifique de plainte.

Vous pouvez également consulter notre site internet [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be). Vous y trouvez notamment l’acte constitutif de Ombudsfin asbl, les rapports annuels, les codes de conduite, le règlement de procédure, un aperçu des décisions et la liste des institutions financières affiliées.

De plus en plus les dispositions réglementaires[[3]](#footnote-3) ou codes de conduite sectoriels imposent ou recommandent aux institutions financières d’adhérer à un organe de règlement alternatif des litiges pour le traitement des plaintes de clients particuliers. Pour assurer la bonne gestion de ces plaintes, nous vous invitons à désigner une personne responsable de la gestion des plaintes en interne qui sera notre correspondant. **A cet effet, veuillez compléter la demande d’adhésion ci-jointe et nous la renvoyer.**

Pour toute information complémentaire qui vous permet de mieux comprendre le rôle de Ombudsfin qui est important pour l’image des institutions financières en Belgique, n’hésitez pas à nous contacter (02/545 77 70, [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)).

Françoise SWEERTS

Ombudsman

**Article 7 des statuts (extrait)**

« Toute institution financière qui souscrit aux statuts et au règlement d’ordre intérieur de Ombudsfin asbl peut être admis comme membre adhérent de Ombudsfin asbl.

Les candidats membres adhérents adressent leur candidature à l’Ombudsman.

Le Conseil d’administration se prononcera sur l’admission du candidat comme membre adhérent lors de sa prochaine réunion. La décision est prise à la majorité des membres du conseil d’administration présents et représentés.

Le Conseil d’administration peut décider de manière discrétionnaire qu’un candidat n’est pas admis comme membre adhérent, sans aucune obligation particulière de justifier sa décision.

Les entités qui sont membres des Membres fondateurs et souhaitent expressément ou tacitement faire connaître leur volonté à ce sujet seront automatiquement admises par le conseil d’administration comme membre adhérent de l’association.

Les institutions financières pour qui l’admission à un règlement extrajudiciaire de litiges est une condition essentielle pour l’exercice de leur entreprise, et de cette façon pour (maintenir) leur accréditation/autorisation, et souhaitent expressément ou tacitement faire connaître leur volonté à ce sujet, seront automatiquement admises par le conseil d’administration comme membre adhérent de l’association. »

Par « institution financière » il faut entendre les entités suivantes (article 4 des statuts) : un prestataire de services de paiement, un prêteur, un intermédiaire de crédit (courtier, agent), un prestataire de services bancaires, un prestataire de services d’investissement, toute autre institution ou personne active dans le secteur financier

**Obligation d’information**

Lorsqu’une entreprise est tenue par la loi ou une disposition règlementaire ou par un code de conduite auquel elle a souscrit en conséquence de son adhésion à une association, une organisation professionnelle ou parce qu’elle s’est engagée par le biais de ses conditions générales à recourir à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, elle en informe le consommateur de manière claire, compréhensible et aisément accessible. Les informations visées comprennent les coordonnées et l’adresse du site internet de l’entité qualifiée. (code droit économique, art. XVI.4).

Lorsqu’un litige de consommation ne trouve pas de solution au niveau de l’entreprise, dans un délai raisonnable (1 mois), l’entreprise fournit , de sa propre initiative, au consommateur les informations sur l’entité qualifiée à laquelle elle a adhéré (Ombudsfin). L’entreprise est tenu de prouver le respect de cette obligation d’information. (code droit économique, art. XVI.4).

**Engagement de collaboration**

L’institution financière qui adhère à Ombudsfin asbl prend l’engagement de collaborer pleinement au règlement du litige en répondant à toute demande qui lui est adressée par les services de Ombudsfin et dans le respect du règlement de procédure.

Le défaut de collaboration (absence prolongée de réponse dans les délais ; refus de fournir des documents,…)pourra faire l’objet d’une lettre de mise en demeure. Si le défaut de collaboration persiste, elle pourra être notifiée au Conseil d’administration et, le cas échéant, à l’autorité de contrôle (FSMA). L’absence de collaboration peut entraîner le retrait de l’agrément. (code de droit économique, art. VII.166 et art. VII.181).

Les avis de l’Ombudsman ne sont pas contraignants. Toutefois, sans prendre l’engagement formel de respecter les avis, l’institution financière reconnaît que l’acceptation des avis devrait être de mise et constitue un élément important de l’évaluation de Ombudsfin par les organes et par les autorités.

**Engagement de contribution financière**

L’institution financière qui adhère à Ombudsfin asbl prend l’engagement de contribuer à son financement.

Afin de satisfaire aux conditions d’indépendance et d’impartialité, Ombudsfin asbl doit disposer d’un budget propre et spécifique qui est suffisant pour l’accomplissement de ses missions (AR16/02/2015, art.2, 3°).

La contribution financière est fixée annuellement dans le cadre du budget. Elle se compose d’une partie fixe et d’une partie variable.

La partie fixe de la contribution constitue la participation solidaire au fonctionnement du service, en ce compris la gestion des demandes d’informations ainsi que l’administration des plaintes pour lesquelles Ombudsfin n’est pas (ou pas encore – en cas de renvoi en première ligne -) compétent. L’ensemble des contributions fixes des membres représente approximativement 50% du budget annuel de Ombudsfin.

La partie variable de la contribution est en fonction du nombre de dossiers (recevables et complets) de plaintes traités par Ombudsfin. Le tarif est fixé par dossier et par rappel.

Le non paiement de la contribution (après rappel) pourra faire l’objet d’une lettre de mise en demeure. Si le défaut de paiement de contribution persiste, elle pourra être notifiée au Conseil d’administration et, le cas échéant, à l’autorité de contrôle (FSMA). Le non paiement de la contribution peut entraîner le retrait de l’agrément. (code de droit économique, art. VII.166 et art. VII.181)

**Tarifs**

Les tarifs sont disponibles sur demande individuelle via [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)

**Information complémentaire**

Pour toute information complémentaire (acte constitutif, rapports annuels…), voyez [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

|  |
| --- |
| **Règlement de procédure Ombudsfin ASBL** |

**CHAPITRE I : COMPETENCE**

Article 1 –Compétence rationae materiae et personae

Ombudsfin 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 Ombudsfin[[4]](#footnote-4), 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, Ombudsfin traite également certains litiges entre une entreprise et une institution financière. La compétence d’Ombudsfin est néanmoins limitée aux litiges suivants :

-l’exécution d’un crédit,

-les paiements transfrontaliers jusqu’à 50.000€,

-MIF’s (Multilateral Interchange Fee ou commissions d’interchange appliquées aux paiements effectués par cartes).

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

Ombudsfin n’agit pas comme médiateur de dettes.

**CHAPITRE II : PLAINTE PREALABLE**

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

Avant de s’adresser à Ombudsfin, 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’Ombudsfin comme organe de traitement des plaintes propres à l’institution.[[5]](#footnote-5)

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, Ombudsfin, dans l’hypothèse où l’institution financière peut être identifiée, transmettra au consommateur les données de contacts précises du service compétent.

Ombudsfin 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 Ombudsfin 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, allemand et anglais. 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, fax, courrier électronique via le formulaire de plainte online disponible sur le website de Ombudsfin (www.ombudsfin.be). Un accusé de réception est adressé au consommateur par Ombudsfin, qui soulèvera, le cas échéant, son incompétence ou l’irrecevabilité de la demande.

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.

Le consommateur a le droit de se retirer de la procédure à tout moment. Le consommateur doit en avertir 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, 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.

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 –Avis [[6]](#footnote-6)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.

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 qui lui sont transmis pendant une durée de trois ans. 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)**

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 13 – Coût

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

Article 14 – Suivi des avis

Sauf en ce qui concerne le service bancaire de base, 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 15 - 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 ?

A l’attention de L’Ombudsman en conflits financiers

Ombudsfin asbl

North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2, 1000 Bruxelles

« Je soussigné :

|  |  |
| --- | --- |
| Nom : | ………………………………….………………………………………………………………… |
| Adresse de correspondance : | ……………………………….…………………………………………………………………… |
|  | ………………………………………….………………………………………………………… |
| Tél : | ……………………………………….…………………………………………………………… |
| Fax : | …………………………………………………….……………………………………………… |
| e-mail : | ……………………………………………………….…………………………………………… |

demande l’inscription de la Société/Personne physique[[7]](#footnote-7):

…………………………………………………………………………………………………………………  
N° d’entreprise : …..………………………………………………………………………………….

sous le statut de (à remplir à la page 14)

La Société s’engage/Je1 m’engage

* à collaborer pleinement au traitement des plaintes de Ombudsfin asbl dans le respect de la procédure
* à payer la contribution qui me sera réclamée conformément au tarif arrêté chaque année par le Conseil d’administration.

La personne de contact pour la gestion des plaintes est :

|  |  |
| --- | --- |
| Nom et prénom : | …………………………………..……………………..……………………………… |
| Adresse de correspondance : | ………………………………..……………..………………………………………… |
|  | ……………………………………………………………………………………….… |
| Tél : | …………………………………………………………………………………….…… |
| Fax : | …………………………………………………………………………………….…… |
| e-mail : | …………………………………………………………………………………….…… |

Je souscris aux statuts de Ombudsfin asbl et déclare avoir pris connaissance des conditions financières et du règlement de procédure .

Fait à …………………………………………………… le ………………………………………………… Signature

NOM de l’institution financière ou l’intermédiaire pour laquelle/lequel l’adhésion à Ombudsfin asbl est demandée**: ……………………………………………………………………………**

**STATUT** de l’adhésion:

1. **Institution financière, membre Febelfin :**

🞎 Etablissement de crédit

🞎 Etablissement de monnaie électronique

🞎 Etablissement de paiement

🞎 Prêteur

🞎 Entreprise d’investissement

🞎 (Société de gestion d’)OPC

🞎 Planificateur financier indépendant

🞎 Etablissement de paiement (MIFS, PSD)

1. **Institution financière, non membre Febelfin :**

🞎 Etablissement de crédit

🞎 Etablissement de monnaie électronique

🞎 Etablissement de paiement

🞎 Prêteur

🞎 Entreprise d’investissement

🞎 (Société de gestion d’)OPC

🞎 Planificateur financier indépendant

🞎 Etablissement de paiement (MIFS, PSD)

1. **Intermédiaire en services bancaires et d’investissement :**

🞎 Agent

🞎 Courtier

1. **Intermédiaire en crédit à la consommation :**

🞎 Agent lié

🞎 Agent à titre accessoire  (information complémentaire : à remplir ci-dessous ou à ajouter en annexe) :

* + Nombre de numéros d’inscription à la FSMA :……………………….
  + Nombre de PCP par numéro d’inscription :………………………..

🞎 Courtier : (information complémentaire : à remplir ci-dessous ou à ajouter en annexe) :

* + Nombre de numéros d’inscription à la FSMA :……………………….
  + Nombre de PCP par numéro d’inscription :………………………..

1. **Intermédiaire en crédit hypothécaire :**

🞎 Agent lié

🞎 Sous-agent

🞎 Courtier : (information complémentaire : à remplir ci-dessous ou à ajouter en annexe):

* + Nombre de numéros d’inscription à la FSMA :……………………….
* Nombre de PCP par numéro d’inscription :………………………...

**CHECKLIST GENERALE pour les institutions financières, à suivre pour chaque plainte:**

* Y a t il un motif de refus applicable ? ( ex : procédure judiciaire pendante) ?
* = première analyse dès réception du dossier
* communiquer ce motif dans la semaine à Ombudsfin
* Les arguments et positions de l’institution financière reprises dans la réponse sont –ils fondés sur un document, une réglementation, conditions générales,… ?
* Une copie de ce document, réglementation, conditions générales a-t-elle été annexée ?
* Copie annexée de ce éléments contractuels ou légaux
* Copie + date des lettres
* Contrats
* …
* La position de l’institution financière répond- elle concrètement à chaque élément de la plainte (plainte elle-même + solution proposée)?
* A-t-il été tenu compte de la checklist particulière d’Ombudsfin?
* Le nom et numéro de téléphone du gestionnaire de dossier sont-ils précisés dans la réponse ?
* La réponse est-elle rédigée de manière telle que Ombudsfin puisse la transmettre intégralement au client?

**CHECKLIST opérations frauduleuses via cartes volées/perdues:**

* La fraude s’est-elle déroulée au moyen d’une carte de crédit ou de débit?
* Le PV dressé par la police est-il annexé?
* Le formulaire de contestation est-il annexé?
* Les dernières opérations non contestées et les opérations contestées sont-elles mentionnées, le lieu et l’heure de ces dernières sont ils précisés ?
* Le code secret a-t-il été envoyé par envoi postal?
* Le code initial a t il été modifié par le client ?
* L’âge du client est il mentionné?
* Le client fait il fréquemment usage de sa(es) carte(s)?
* L’historique des opérations sur le compte pendant la période avant la fraude est-il annexé?
* Les bandes journal sont-elles annexées?
* Le nombre de tentatives pour introduire le code PIN est il précisé?
* Le client a t il d’autres cartes émises par la même institution bancaire ?Ont-elles été utilisées juste avant les opérations frauduleuses?
* Quelle est l’heure du début de l’appel à Card Stop + quelle est l’heure du blocage effectif?
* La carte a-t-elle été volée seule ou le portefeuille a-t-il également été dérobé ?
* La négligence grave est –elle prouvée?
* Les présomptions de négligence grave sont elles suffisamment étayées ?

**CHECKLIST Crédit consommation**

* Les documents pertinents sont ils annexés?
* Demande
* Contrat et conditions générales
* Consultation BNB (préalable à l’octroi du crédit)
* Documents SECCI
* Fiches de salaire ou détails des données financières récoltées et manière dont elles ont été récoltées et contrôlées
* Copie des lettres et rappels simples et par recommandé + adresse d’envoi
* Copie des rapports de passage à l’agence
* …
* Statut actuel du dossier
* Arriérés?
* Saisies?
* Lettres qui ont été adressées?
* Décompte précis + explication des montants réclamés
* …

**CHECKLIST Crédit hypothécaire:**

* Tous les documents pertinents sont-ils annexés?
* Demande de crédit
* Consultation BNB
* Fiches de salaire ou détails des données financières récoltées et manière dont elles ont été récoltées et contrôlées
* Offre signée
* Acte notarial
* Conditions générales + conditions particulières du crédit
* Tableau d’amortissement
* Echanges de mails entre la banque et le client
* Copie des lettres et rappels simples et par recommandé + adresse d’envoi
* Copie du rapport de passage
* Déroulement chronologique du dossier à partir de la demande jusqu’à la signature de l’acte.
* …
* Statut actuel du dossier
* Arriérés?
* Saisies?
* Lettres qui ont été adressées?
* Décompte précis + explication des montants réclamés
* Déroulement complet du dossier
* …

**CHECKLIST Placements:**

* Corporate action:
* Preuve de la « corporate action » ( texte de la décision de l’AG ou du CA)
* Copie des lettres adressées /mails
* Preuve de l’incidence fiscale et réglementation ( copie à annexer)
* Fiscalité:
* Preuve et réglementation (copie des règles à appliquer)
* Avis/gestion :
* Copie des profils d’investissement signés et questionnaire avec les réponses
* Fiche technique des produits
* Prospectus (ou lien vers prospectus)
* Publicité + folder
* Bordereaux signés
* Contrats signés
* Relevés des comptes-titres complets pour la période retenue.
* Echanges de mails
* Rapports de passage dans l’agence
* Preuve que l’obligation de conseil a été respecté

1. Code de droit économique, art. XVI.24 et suivants [↑](#footnote-ref-1)
2. Plaintes de particuliers : toute opération bancaire ou financière (sauf assurance)

   Plaintes d’entreprises : crédit [↑](#footnote-ref-2)
3. Voir notamment la réglementation MiFID qui comporte des dispositions spécifiques relatives au traitement des plaintes des clients; ainsi que le Code de droit économique. [↑](#footnote-ref-3)
4. Toutes les institutions financières, membres de Febelfin, sont affiliées à Ombudsfin. 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 Ombudsfin. [↑](#footnote-ref-4)
5. 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. [↑](#footnote-ref-5)
6. Avis de l’Ombudsman : support par lequel l’issue de la procédure est communiquée aux parties [↑](#footnote-ref-6)
7. Supprimer les mentions inutiles [↑](#footnote-ref-7)