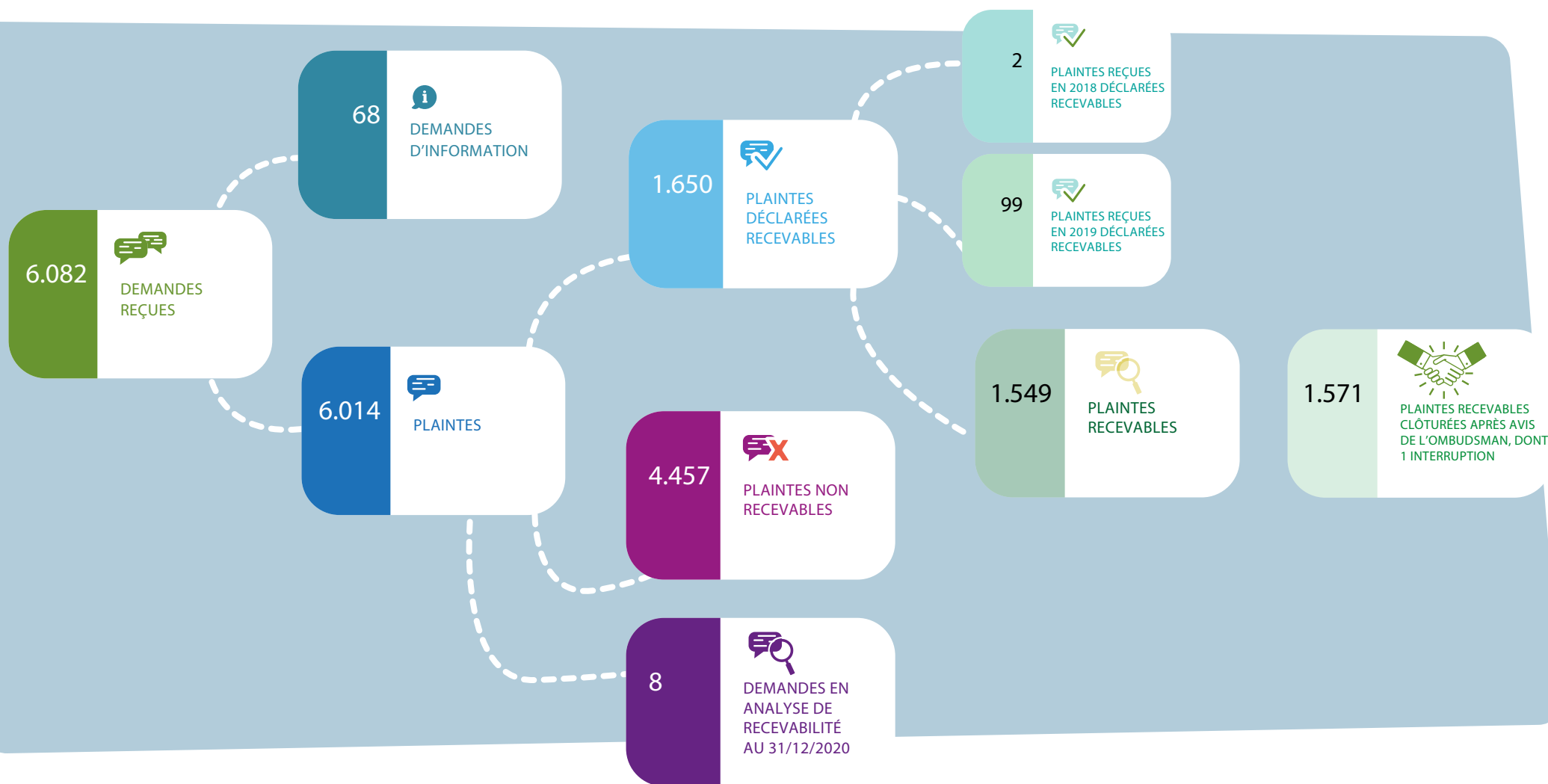




RAPPORT ANNUEL

2020

Chiffres clés Ombudsfin 2020



5.684 demandes de CONSOMMATEURS

398 demandes D'ENTREPRISES

1.567 plaintes recevables consommateurs

“L'intervention de l'Ombudsman s'est conclue par un résultat positif dans 75,6% des plaintes fondées déposées par les consommateurs et 62,3% de celles des entreprises”

83 plaintes recevables d'entreprises

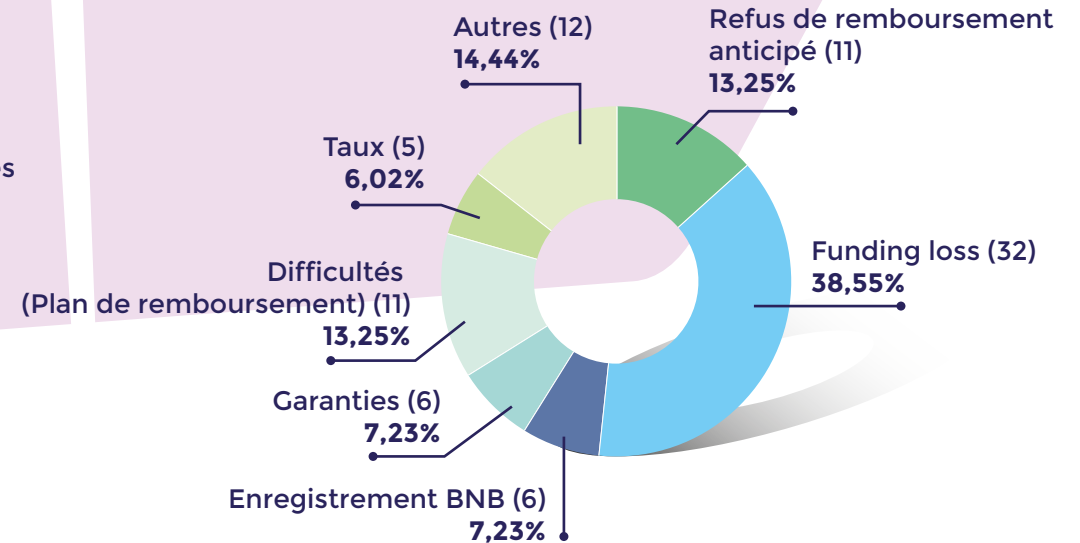
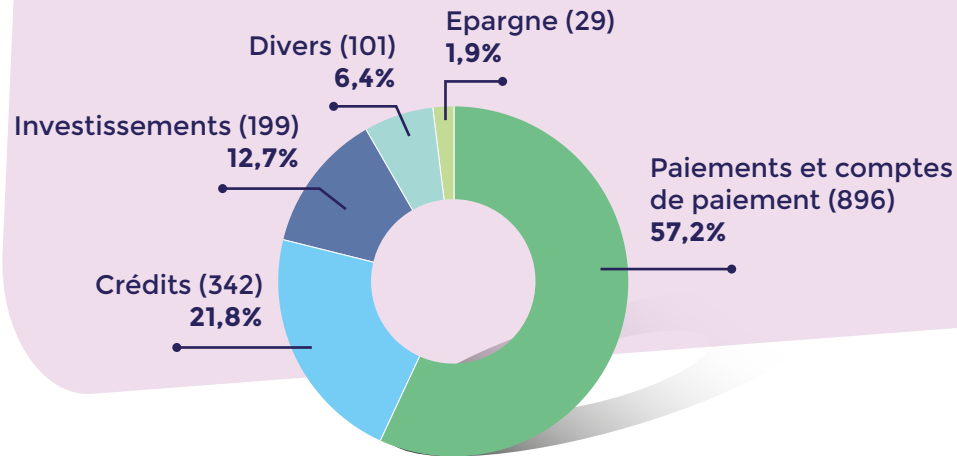


TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS

1. OMBUDSFIN EN CHIFFRES

1.1. Forte augmentation du nombre de demandes introduites	6
1.2. Qualification des demandes introduites	6
1.3. Délais de traitement des plaintes recevables	8
1.4. Interruption de la procédure de médiation	8
1.5. Les institutions financières concernées par les plaintes recevables	8
1.6. Thème spécifique en 2020: Corona	9

2. DEMANDES INTRODUITES PAR LES CONSOMMATEURS

2.1. Forte augmentation du nombre de demandes	16
2.2. Forte augmentation du nombre de plaintes recevables	16
2.3. Résultats des plaintes recevables de consommateurs clôturées en 2020	17
2.4. Recommandations individuelles	18
2.5. Collège des experts	18
2.6. Thèmes des plaintes recevables des consommateurs	19
2.7. Un aperçu des sous-thèmes les plus importants	20
2.8. Paiements et comptes de paiement Focus sur la rupture de la relation client et les dossiers de fraude	22
2.9. Focus sur fraude – Recommandations générales aux consommateurs et au secteur	27

3. DEMANDES INTRODUITES PAR LES ENTREPRISES

5	3.1. Augmentation du nombre de demandes	28
	3.2. Stagnation des plaintes recevables	28
6	3.3. Résultats des plaintes venant d'entreprises et clôturées en 2020 : augmentation du nombre de dossiers résolus !	29
	3.4. Thèmes des plaintes recevables des entreprises	30

4. FIN-NET : PLAINTES TRANSFRONTALIÈRES

	4.1. FIN-NET	31
	4.2. Procédure	31
	4.3. Exemples concrets	31

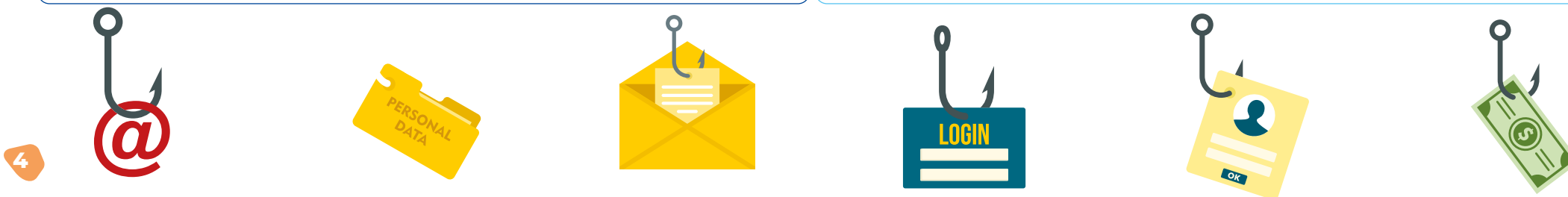
5. COLLABORATION

	5.1. Belgique	32
	5.2. Europe	32
	5.3. International	32

6. MOYENS FINANCIERS

7. OMBUDSFIN – À VOTRE SERVICE

	7.1. Introduire une plainte auprès d'ombudsfin	34
	7.2. Collaborateurs ombudsman	35



AVANT-PROPOS

2020 - L'Ombudsman du secteur bancaire a 30 ans!

C'est en avril 1990 que l'Association belge des banques a décidé de créer la fonction d'ombudsman. Cette initiative poursuivait un triple but : apporter une réponse aux contestations des clients inhérents à un manque d'information claire sur les services bancaires ; mettre à la disposition des clients particuliers un médiateur susceptible de résoudre souplement et rapidement les petits litiges ; enfin contribuer à l'amélioration de la qualité des services et éviter ainsi que l'image de l'entreprise ou du secteur ne soit ternie.

Au fil des années, cette fonction a évolué pour couvrir les activités de quasi toutes les institutions financières (à l'exception du secteur de l'assurance) et les crédits aux entreprises. Depuis 2015 Ombudsfîn est une « entité qualifiée », agréée par le SPF Economie, désormais réglementée et contrôlée et reprise en tant que telle sur la liste européenne des entités de règlement extrajudiciaire des litiges dans le secteur financier.

2020 - Impact de la crise sanitaire

Les mesures "corona" adoptées par le Gouvernement pour permettre aux personnes en difficultés financières suite aux interdictions de certaines activités de reporter une partie de leur dette de crédit (crédit hypothécaire, crédit à la consommation, crédit aux entreprises) ont fait l'objet de quelques plaintes. Ombudsfîn a pu aider certaines personnes à faire aboutir leur demande. Dans d'autres cas, Ombudsfîn a expliqué les raisons pour lesquelles les mesures ne pouvaient pas être appliquées.

2020 – Record de fraudes internet

L'année 2020 a de nouveau été marquée par une augmentation du nombre de plaintes relatives à des paiements contestés résultant de fraudes sur Internet. La lutte contre la fraude portant sur les paiements en ligne doit plus que jamais faire l'objet d'une attention particulière, tant pour les clients des banques que pour les banques elles-mêmes.

2021 – Un nouvel Ombudsman prend le relais

En mai 2021, Françoise Sweerts, Ombudsman actuel prend sa pension après 12 ans et 8 mois dans la fonction (septembre 2008 – avril 2021). Merci aux collaborateurs d'Ombudsfîn pour leur confiance. Bienvenu au nouvel Ombudsman qui dirigera le Service de Médiation des services financiers.

UNE PAGE
SE TOURNE



Table des matières

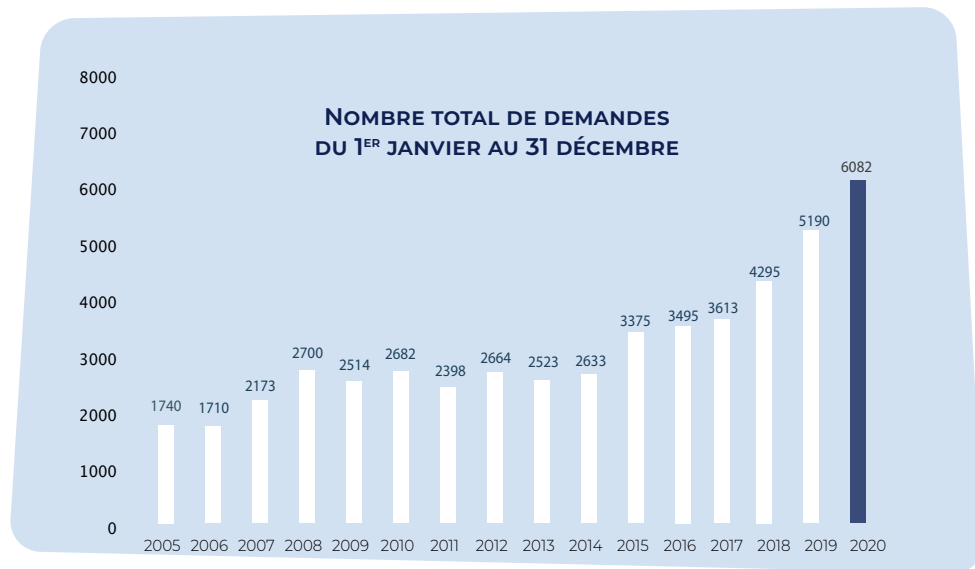
1. Ombudsfín en chiffres
2. Demandes introduites par les consommateurs
3. Demandes introduites par les entreprises
4. FIN-NET : Plaintes transfrontalières
5. Collaboration
6. Moyens financiers
7. OMBUDSFIN – À votre service

1. OMBUDSFIN EN CHIFFRES

1.1. Forte augmentation du nombre de demandes introduites

Le nombre total de demandes introduites par les consommateurs et les entreprises en 2020 s'élève à 6.082. Cela représente une augmentation de 892 dossiers ou 17.19 % par rapport à 2019.

Le tableau ci-dessous représente l'augmentation soutenue des six dernières années, avec des records d'augmentation ces deux dernières années.



Ces chiffres comprennent toutes les nouvelles demandes d'informations et plaintes écrites qui ont été soumises à Ombudsfín en 2020.

Dans chacun de ces dossiers, le client a reçu d'Ombudsfín une réponse à sa demande et s'est vu redirigé vers le service adéquat au cas où Ombudsfín n'était pas compétent pour agir.

1.2. Qualification des demandes introduites

1.2.1. PLAINTES OU DEMANDE D'INFORMATION

Comme mentionné ci-dessus, Ombudsfín a enregistré, en 2020, 6.082 nouvelles demandes de consommateurs et d'entreprises.

6.014 de ces demandes concernaient une plainte, 68 étaient des demandes d'information.

Ombudsfín a répondu au mieux aux demandes d'informations qui lui sont parvenues.



1.2.2. PLAINTES RECEVABLES

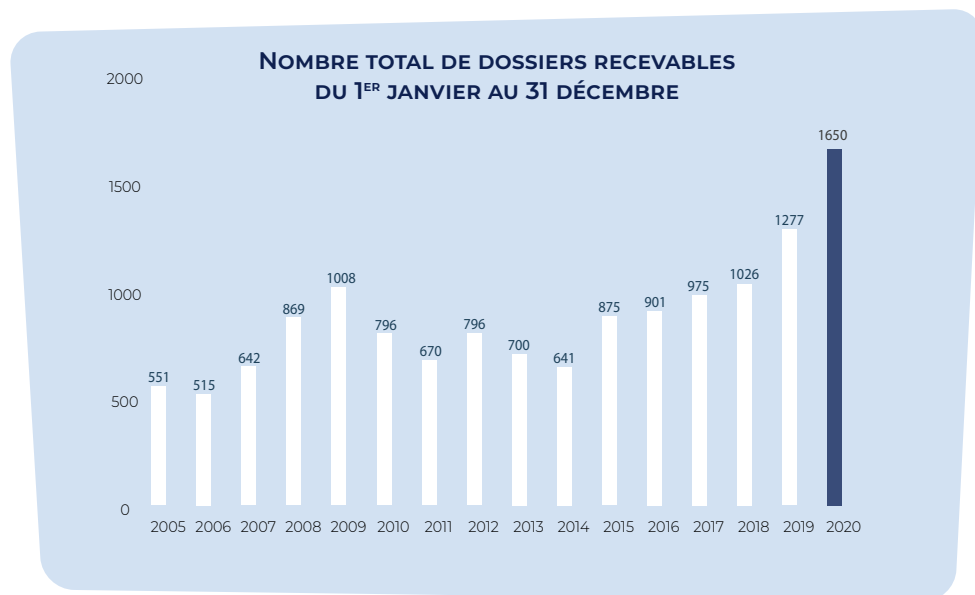
Les plaintes recevables sont celles pour lesquelles Ombudsfm est l'entité qualifiée compétente et qui remplissent toutes les conditions de recevabilité.

Pour chaque plainte recevable, l'Ombudsman remet, après une analyse approfondie du dossier et des positions des parties et après médiation, un avis par lequel il communique le résultat de la médiation aux parties concernées.

Parmi les 6.014 plaintes introduites en 2020, 1.549 (soit 25 %) ont été déclarées recevables.

En 2020, 2 plaintes déposées en 2018 et 99 déposées en 2019 ont également été déclarées recevables.

Au total, ce sont donc 1.650 plaintes qui ont été déclarées recevables en 2020, ce qui représente une augmentation de 29,2 % (soit 373 plaintes) par rapport aux 1.277 plaintes recevables de 2019.



1.2.3. PLAINTES NON RECEVABLES

Parmi les 6 014 plaintes reçues en 2020, 4 457 (soit 74,1 %) ne répondaient pas aux critères de recevabilité. 8 plaintes (0,01%) étaient encore en attente d'une analyse de recevabilité à la fin de 2020. Les requérants ont toujours été informés de façon étendue quant aux raisons de l'impossibilité de traiter leur demande.

Raison	Nombre
La plainte n'a pas encore été introduite auprès de l'institution financière en première ligne	3.092
Le client ou l'institution n'est pas identifiable, l'objet de la demande n'est pas identifiable	515
Demande fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire	0
Aanvraag meer dan 1 jaar geleden voorgelegd aan klachtendienst financiële instelling	9
Demande soumise il y a plus d'un an au service des plaintes de l'institution financière	8
Procédure judiciaire ou demande déjà traitée par une entité qualifiée	2
Le traitement de la demande porterait sérieusement atteinte au bon fonctionnement d'Ombudsfm	181
Ombudsfm n'est pas compétent en la matière	604
Combinaison de causes mentionnées ci-dessus	46
TOTAL	4.457

Si un autre service était compétent ou si la première ligne n'avait pas encore été interpellée et que l'institution financière en question était connue, les coordonnées du service compétent étaient transmises au requérant.

1.3. Délais de traitement des plaintes recevables

Le délai moyen de traitement de toutes les plaintes recevables, clôturées en 2020 est de 43 jours calendrier.

Depuis juin 2015, Ombudsfm doit en tant qu'entité qualifiée traiter toutes les plaintes dans un délai de 90 jours calendrier. Ce délai peut être prolongé une seule fois d'une période équivalente, en raison de la complexité du dossier. En 2020, 93 dossiers ont été prolongés. Les parties ont été prévenues à temps de cette prolongation.

1.4. Interruption de la procédure de médiation

1 dossier recevable a été interrompu pendant la procédure de médiation. La raison en était l'ouverture d'une procédure judiciaire.

1.5. Les institutions financières concernées par les plaintes recevables

Ci-dessous, les catégories d'institutions financières concernées par les plaintes recevables en 2020, avec mention des chiffres et pourcentages précis :

	2020	
Banque	1.445	87,58%
Société de crédit	128	7,76%
Etablissement de paiement	53	3,21%
Etablissement de monnaie électronique	8	0,48%
Courtier de crédit	5	0,30%
Prêteur social	3	0,18%
Asset Manager	3	0,18%
Société de bourse	2	0,12%
Société de leasing	2	0,12%
Bureau de recouvrement	1	0,06%
Bureau de change	0	0,00%
Compagnie d'assurances	0	0,00%
TOTAL	1.650	100,00%



1.6. Thème spécifique en 2020: Corona

1.6.1. INTRODUCTION

Les mesures de confinement prises par le gouvernement en mars 2020 pour ralentir la transmission du coronavirus ont eu un impact négatif sur les revenus de nombreuses personnes. Elles ont soudainement été confrontées à un chômage temporaire ou à un licenciement, ce qui a réduit considérablement leurs revenus. En raison de la fermeture imposée des entreprises et de l'interdiction de certaines activités, de nombreux indépendants et entreprises ont également vu leurs revenus disparaître ou diminuer.

En avril 2020, afin d'éviter que ces personnes ou entreprises n'aient des difficultés à payer leurs emprunts actuels, le gouvernement a décidé, en concertation avec la Banque nationale et le secteur bancaire, d'accorder un moratoire sur certains crédits. L'objectif était d'éviter que de nombreuses personnes ne se retrouvent en difficulté financière à la suite des mesures prises en réponse à la crise sanitaire.

Les premières mesures ont été prises en avril 2020 et concernaient les crédits hypothécaires et certains crédits aux entreprises. Pour les crédits hypothécaires, une intervention législative était nécessaire en raison de la réglementation stricte.

Les conditions et modalités concrètes de report de paiement pour les différents types de crédits sont reprises dans deux Chartes mises au point par Febelfin, la fédération du secteur financier : une pour les crédits hypothécaires et une pour les crédits aux entreprises.

Crédits hypothécaires

L'arrêté royal du 22.04.2020 a prévu des mesures sur les modalités du crédit hypothécaire dans le contexte de la crise sanitaire Corona. Cet AR prévoit l'introduction de l'article VII 145/1 du code de droit économique (CDE).

Cet article VII 145/1 CDE prévoit ce qui suit : 'Dans le cas d'un crédit hypothécaire à finalité immobilière, l'emprunteur peut demander au prêteur de prolonger le terme ou de suspendre temporairement le paiement du capital et des intérêts. Le prêteur est libre de décider d'accéder ou non à cette demande.'

La loi prévoit que les conditions cumulatives suivantes doivent être remplies :

- 1° L'emprunteur subit une perte de revenus suite à l'impact économique du coronavirus;
- 2° L'emprunteur demande à son prêteur une prolongation temporaire de la durée de son contrat de crédit hypothécaire actuel pour cette raison;
- 3° Le crédit qui fait l'objet de la demande de report temporaire ou de prolongation du délai ne présentait pas de retard de paiement au 1er février 2020;
- 4° L'emprunteur ne peut disposer de plus de 25 000 euros sur son compte d'épargne.

Le report de paiement ne mène pas à un fichage à la Banque nationale.



La "Charte du crédit hypothécaire" élaborée par Febelfin est basée sur l'article de loi susmentionné. Il prévoit un délai maximum de 6 mois pour le paiement des échéances du crédit. Les mesures s'appliquent jusqu'au 31.10.2020 au plus tard.

La banque peut facturer des intérêts pour les mois de report par la suite, sauf si le revenu net du client est inférieur à 1 700 euros. Dans ce cas, aucun intérêt n'est dû par le concerné pour le délai obtenu. La Banque ne peut pas prélever de frais de dossier.

La Charte précise en outre les conditions du secteur. En particulier, le crédit hypothécaire doit être contracté sur la seule habitation et résidence principale de l'emprunteur en Belgique (au moment de la demande de report de paiement).

Crédits aux entreprises

De plus, des mesures ont été prises pour apporter un soutien financier aux entreprises qui rencontrent des problèmes en raison de la crise sanitaire Corona. Par exemple, il est possible de demander un report de paiement du crédit professionnel pour une durée maximale de six mois.

Cet engagement est formulé concrètement dans la Charte élaborée par Febelfin:

Pendant une période maximale de 6 mois, aucun remboursement du capital ne doit être effectué pour certains crédits professionnels, bien que les intérêts restent dus. Une fois la période de report terminée, les paiements reprennent. La durée du crédit sera prolongée de la période de report de paiement. En d'autres termes : l'emprunteur remboursera le crédit pendant un maximum de 6 mois de plus que prévu initialement.

Aucun frais de dossier ne sera facturé pour l'obtention d'un délai de paiement.

De plus, la possibilité d'obtenir un nouveau crédit avec une garantie de l'État est également offerte.

Les conditions sont que l'entreprise était saine et rentable avant la crise:

- La société n'avait pas d'arriérés sur ses crédits en cours ni sur ses impôts ou cotisations sociales au 1^{er} février 2020.
- La société a rempli ses obligations contractuelles de crédit avec toutes les banques au cours des 12 derniers mois avant le 31 janvier 2020 et n'est pas en cours de restructuration active du crédit.

Les délais pour les demandes de report de paiement effectuées jusqu'au 30 avril 2020 inclus seront de 6 mois maximum jusqu'au 31 octobre 2020. Pour les demandes présentées après le 30 avril 2020, la date limite restera le 31 octobre 2020 au plus tard.

Mesures pour les crédits à la consommation

Ce n'est qu'au cours du mois de mai 2020 qu'une initiative similaire pour les "crédits à la consommation" est apparue : la loi du 27.05.2020.

L'article VII.3 § 2 du Code de droit économique est complété par un point 6°bis qui prévoit que les prêteurs peuvent accorder un report temporaire de paiement pour un crédit à la consommation ou un délai de paiement (zérotagage) dans le cas d'une ouverture de crédit, pour une durée maximale de 3 mois. Ce report maximal de 3 mois peut être prolongé une fois pour une nouvelle période de 3 mois au maximum si les conditions prévues au point 1° sont toujours remplies au moment où la première période de trois mois expire.

La loi a prévu l'introduction des articles VII 145/2 CDE et VII 148, §2, premier alinéa, 8° CDE.

Pour les crédits à la consommation, elle prévoyait également une suspension temporaire des mensualités, pendant la période comprise entre le 1er mai et le 31 juillet 2020, ainsi que la prolongation du délai de zérotagage dans le cas des ouvertures de crédit.

Il faut souligner que la période de report n'est ici que de trois mois, ce qui est moins que pour les autres types de crédit.

Le délai maximum de 3 mois pour le capital et les intérêts peut être prolongé une fois par une nouvelle période de 3 mois maximum si les conditions visées au point 1° sont toujours remplies au moment où la première période de 3 mois a expiré.

1° Pour bénéficier de ce report temporaire, les conditions cumulatives suivantes doivent être remplies:

- L'emprunteur demande lui-même le report;
- Il n'y a pas de retard de crédit de plus d'un mois au 1er avril 2020;
- L'emprunteur subit une perte de revenus en raison de la crise Corona;

2° Lorsque les conditions cumulatives visées au paragraphe 2, 1°, sont remplies, le prêteur concerné accorde un report de remboursement du capital et des intérêts du crédit à la consommation. Le créancier peut ensuite compenser les intérêts différés pour la période couverte, soit en les répartissant sur les périodes de remboursement restantes, soit en un seul paiement à la fin de la dernière période de remboursement.

3° Si, au moment de la demande de report de paiement, le total des biens mobiliers détenus sur des comptes courants et d'épargne et dans un portefeuille d'investissement auprès de sa propre banque ou d'une autre banque dépasse cumulativement 25 000 euros, le créancier n'est plus tenu d'accorder le report.

Le créancier informera ses clients via le site web de la possibilité de reporter le paiement aux conditions susmentionnées sur son site web.

Ici aussi, il est prévu que le report ne peut pas aboutir à une notification négative à la Banque nationale et que le créancier ne peut pas facturer de frais administratifs.

Une Charte pour les mesures corona concernant les crédits à la consommation a été publiée sur le site de Febelfin.

Prolongation des différentes mesures

Lorsqu'il est devenu évident que la crise sanitaire Corona ne serait pas terminée d'ici l'automne 2020, une possibilité de prolonger les mesures en ce qui concerne le crédit hypothécaire et le crédit aux entreprises a été prévue. Les mesures ont été prolongées jusqu'au 31.12.2020.

Les Chartes Febelfin existantes prévoient la possibilité d'une extension et les conditions de celle-ci. Les Chartes stipulent que la demande de renouvellement doit être soumise au plus tard le 20 septembre 2020. Les demandes doivent avoir été traitées par les institutions financières sur leurs comptes au plus tard le 30 septembre 2020, de sorte que la date du 20 septembre a été fixée comme dernier jour pour la présentation de la demande de prolongation, afin de donner aux institutions la possibilité de traiter toutes les demandes à temps.

Début décembre 2020, le gouvernement a annoncé une deuxième prolongation, avec un report de paiement pour les 3 premiers mois de 2021. Febelfin propose sur son site web une seconde Charte pour les crédits hypothécaires, ainsi que pour crédits professionnels.



1.6.2. PLAINTES TRAITÉES PAR OMBUDSFIN

CHIFFRES

Au total, 229 requêtes concernant les mesures corona ont été introduites, dont 82 ont été traitées comme des plaintes recevables.

Au total, 70 dossiers ont été traités et clôturés en 2020.

Parmi les plaintes traitées, 33 ont été considérées comme non fondées.

Dans 37 cas, la plainte a été jugée fondée. Sur ce nombre, 34 ont eu un résultat positif. Dans trois cas seulement, l'institution a refusé de faire une proposition.

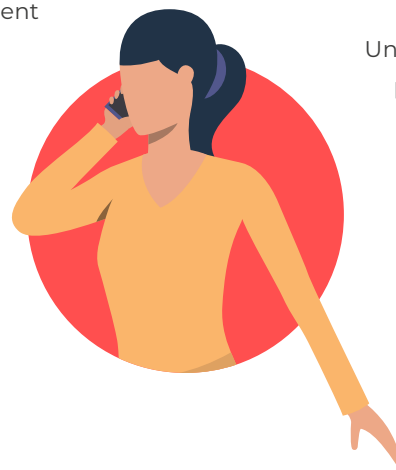
ANALYSE DE QUELQUES TYPES DE PLAINTES TRAITÉS:

Plaintes relatives aux crédits hypothécaires

• Un certain nombre de plaintes ont été introduites par des consommateurs qui avaient déjà connu des difficultés de paiement dans la période précédant la crise. Comme certains d'entre eux avaient des revenus réduits en raison de la crise, ils ont cru avoir droit aux mesures.

Ombudsfín a dû expliquer que les mesures étaient uniquement destinées aux emprunteurs qui n'avaient normalement pas de problèmes de paiement, mais dont les revenus avaient diminué uniquement en raison de la crise sanitaire Corona, de sorte qu'ils ne pouvaient plus payer les échéances. Les mesures stipulent clairement qu'il ne doit pas y avoir de retard de paiement du crédit au 1.2.2020.

Dans ces cas, Ombudsfín a examiné si les emprunteurs ne pouvaient pas être aidés, par exemple en accordant une prolongation temporaire du paiement du capital. De cette manière, les emprunteurs ont pu être aidés dans certains cas.



• Certains se sont vu refuser les mesures Corona parce qu'ils disposaient d'un second bien immobilier.

La Charte Febelfin prévoit que les mesures concernent le crédit contracté pour acquérir le bien immobilier qui sert de résidence principale "unique". La FAQ de Febelfin confirme que les candidats ne sont autorisés à posséder qu'un seul bien immobilier.

Dans ces cas, les banques ont généralement fait preuve de souplesse et ont accordé le délai de paiement demandé lorsqu'il est apparu, au vu des circonstances, que les demandeurs ne génèrent aucun revenu de ce second bien immobilier ou lorsqu'ils avaient récemment hérité d'un second bien immobilier.

• Plusieurs plaintes ont été introduites par des emprunteurs dont le crédit était encore en période de « prélèvement » : ils payaient déjà des intérêts à ce moment-là mais n'avaient pas encore remboursé le capital. Les banques ont fait savoir que les mesures ne concernaient que les crédits dont le capital et les intérêts ont été remboursés.

Les différents textes relatifs au report mentionnent bien des mensualités, composées de capital et d'intérêts. Dans ces dossiers, Ombudsfín a dû confirmer que les banques n'étaient pas obligées d'accorder le report demandé.

Un certain nombre d'emprunteurs qui se sont trouvés dans cette période de prélèvement ont demandé le report du paiement des "frais de réservation". Bien que, stricto sensu, les mesures sanitaires Corona ne s'appliquent pas aux frais de réservation, les banques concernées ont fait preuve de bonne volonté dans plusieurs dossiers et ont suspendu le paiement de ces frais pendant plusieurs mois, l'avancement des travaux immobiliers ayant en effet été retardés par la crise.

- Dans un petit nombre de cas, la demande venait d'un emprunteur qui louait le bien immobilier financé et dont le locataire avait été touché par la crise Corona et n'était plus en mesure de payer le loyer, de sorte que le propriétaire ne disposait pas des revenus locatifs pour faire face à ses obligations d'emprunteur.

Dans un certain nombre de ces cas, la banque a fait preuve de souplesse et, compte tenu des circonstances particulières, s'est montrée prête à accorder le report de paiement. Dans d'autres cas, la banque a refusé d'accorder le report demandé.

Exemple : Dans l'un de ces dossiers, l'emprunteur possédait un deuxième bien immobilier qu'il avait mis en location. En raison de la crise, les locataires étaient partis dans leur pays d'origine, laissant le client sans revenu de location. La banque avait initialement rejeté la demande de suspension car le client n'avait pas perdu de revenus en raison de la crise sanitaire et la demande concernait un second bien immobilier. En raison de circonstances très exceptionnelles, la banque s'est montrée prête à accorder le report demandé.

- Pour le report de paiement obtenu, les emprunteurs devaient payer par la suite les intérêts pour les mois de report, sauf si leur revenu net était inférieur à 1 700 euros. L'intention était de protéger le groupe le plus vulnérable.

Le revenu net correspond au revenu net moins la charge de crédit existante en février 2020.

Ombudsfín a reçu 2 plaintes d'emprunteurs qui affirmaient que leur revenu net était inférieur à la limite de 1 700 euros.

Dans un cas, l'emprunteur avait effectué un remboursement anticipé partiel volontaire lors d'une ouverture de crédit en février 2020. Cela a en effet porté son revenu net pour le mois de février en dessous de 1 700 euros. La banque a expliqué que le paiement volontaire ne pouvait pas être considéré comme une "charge de crédit" au sens des mesures Corona. Ombudsfín a vérifié quel remboursement l'emprunteur était

contractuellement tenu de faire par l'ouverture de crédit et est arrivé à la conclusion que le paiement supplémentaire volontaire ne pouvait pas être considéré comme une "charge de crédit".

Dans l'autre cas, l'emprunteur avait un crédit à la consommation parallèlement à son crédit hypothécaire. Avant l'ouverture du crédit, la banque prenait en compte 1 % du montant emprunté comme frais d'emprunt. Ombudsfín a vérifié les obligations contractuelles de l'emprunteur en rapport avec le crédit et a établi que la charge du prêt était supérieure au 1% appliqué par la banque. La banque a maintenu sa position, mais dans le cadre du dossier de médiation, elle s'est néanmoins montrée disposée à ne pas facturer d'intérêts pour le report de paiement accordé.

- La "prolongation" des mesures a également provoqué plusieurs plaintes. De nombreux emprunteurs n'étaient pas au courant de la prolongation prévue des mesures. Ils n'avaient pas lu les rapports dans la presse. Ils ont également supposé que la banque les informerait de la possibilité de prolonger les mesures. Toutefois, les Chartes figurant sur le site web de Febelfin prévoyaient que les banques elles-mêmes pouvaient décider de la manière dont elles informeraient leurs clients sur la possibilité de demander une prolongation. Certaines banques ont limité cette information à une annonce sur leur site et à une information aux agences. Les institutions ont supposé que les emprunteurs concernés chercheraient eux-mêmes des informations.

Compte tenu du contexte des mesures, Ombudsfín regrette que les informations sur la possibilité de prolongation n'aient pas été fournies plus clairement ou plus activement aux clients concernés, par exemple par courrier ou par un message sur leur homebanking. Les clients concernés se trouvaient en effet dans une situation critique suite à la crise sanitaire.

Dans les dossiers où la demande a été faite après le 20 septembre 2020 mais avant le 30 septembre 2020, les banques se sont généralement montrées prêtes à accorder la prolongation demandée.

Toutefois, un certain nombre d'emprunteurs n'ont connu un problème qu'en octobre, à la suite du deuxième confinement. Leurs demandes n'ont donc été faites qu'en octobre et ont donc été estimées tardives.

Pour ces clients, une nouvelle possibilité de prolongation a été prévue en décembre. Ombudsfin a informé les clients concernés sur la possibilité d'une nouvelle prolongation pour les 3 premiers mois de 2021. La condition de cette prolongation était qu'un emprunteur ne pouvait pas obtenir plus de 9 mois de report au total.

Plaintes des entreprises

- Un certain nombre d'entreprises n'ont pas accepté l'annulation de leur crédit pendant la période corona et ont estimé que la banque ne pouvait pas le faire dans ces circonstances.

Dans ces cas, les banques ont démontré que les problèmes rencontrés par l'entreprise ne résultaient pas de la crise corona et que les décisions de mise en demeure avaient déjà été prises avant la crise corona.

Dans un cas, une avance temporaire est arrivée à échéance. L'emprunteur voulait obtenir une prolongation de l'avance et argumentait qu'étant donné la crise sanitaire, la banque ne devait pas refuser la prolongation. La banque a largement démontré que de nombreuses prolongations avaient été accordées dans le passé et que l'entrepreneur savait déjà avant la crise sanitaire qu'aucune autre prolongation de l'avance ne serait accordée.

- Un certain nombre d'entrepreneurs ont demandé un report, mais se sont heurtés à un refus parce qu'au 1.02.2020, ils avaient déjà des arriérés de paiement sur le crédit.

Là encore, Ombudsfin n'a pu que confirmer que les mesures de corona n'étaient destinées qu'aux entreprises qui n'étaient pas encore en retard au 1.02.2020.

- Un indépendant avait demandé un report parce qu'il n'était plus en mesure d'exercer son activité à cause de la crise sanitaire. La banque a refusé le report parce que le travailleur indépendant était déjà en incapacité de travail pour cause de maladie avant le début de la crise sanitaire et que la baisse de revenus n'était donc pas le résultat de la crise sanitaire.

Comme l'indépendant a déclaré qu'il avait effectivement été malade, mais qu'il avait repris ses activités professionnelles juste avant que la pandémie n'éclate, Ombudsfin a demandé à la banque de reconsidérer sa position. Toutefois, la banque a refusé d'accorder le report de paiement parce qu'elle n'était pas convaincue que l'entrepreneur avait redémarré son activité avant les mesures de confinement.

- Un entrepreneur a supposé que les mesures corona étaient appliquées automatiquement et n'avait pas présenté de demande, bien qu'il ait rempli les conditions. Il a cessé d'effectuer des paiements sur son crédit, a reçu les rappels habituels et a finalement été fiché. Lorsqu'il a demandé les mesures corona, il a obtenu le report des paiements pour les mois suivants. Sa plainte portait essentiellement sur le fichage en raison du non-paiement des mois précédant l'obtention du report. Ombudsfin a confirmé qu'il aurait dû introduire lui-même une demande et que les rappels qu'il a reçus auraient dû lui faire comprendre que la situation n'était pas correcte.

Plaintes relatives aux crédits à la consommation

· Un certain nombre de plaintes étaient liées à la réglementation limitée et stricte des délais de demande de report de paiement pour les crédits à la consommation.

Plusieurs demandes ont effectivement été déposées en retard. Malheureusement, Ombudsfín n'a pas pu aider dans ces cas.

· Certaines plaintes concernaient le fichage à la Banque Nationale parce que les mesures relatives aux crédits à la consommation sont arrivées plus tard et que les clients n'avaient pas pu effectuer les paiements nécessaires pendant trois mois en raison de leurs revenus réduits.

Dans ces cas, Ombudsfín ne pouvait que vérifier si le fichage avait été fait correctement et fournir des informations qui pouvaient être utiles aux emprunteurs concernés.

Conclusion

Les circonstances exceptionnelles en 2020 ont conduit à des mesures Corona exceptionnelles qui prévoyaient un délai de paiement des crédits afin d'éviter que plusieurs personnes ou entreprises se retrouvent en difficulté financière.

Les institutions financières ont dû intégrer ces mesures exceptionnelles dans leurs systèmes à une vitesse incroyable.

Les résultats du traitement des plaintes montrent que les institutions ont généralement fait preuve de souplesse face à la situation précaire de certains emprunteurs.

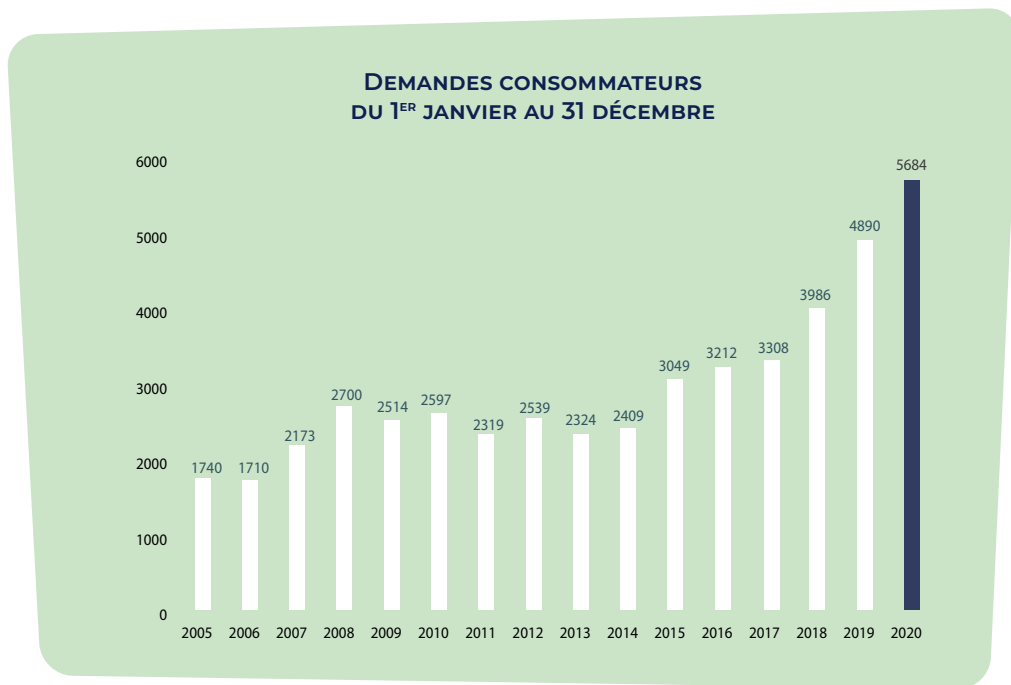
Plusieurs plaintes auraient probablement pu être évitées si les délais fixés (par l'Autorité bancaire européenne, "ABE") avaient été plus généreux et si l'information donnée aux clients avait été plus claire.



2. DEMANDES INTRODUITES PAR LES CONSOMMATEURS

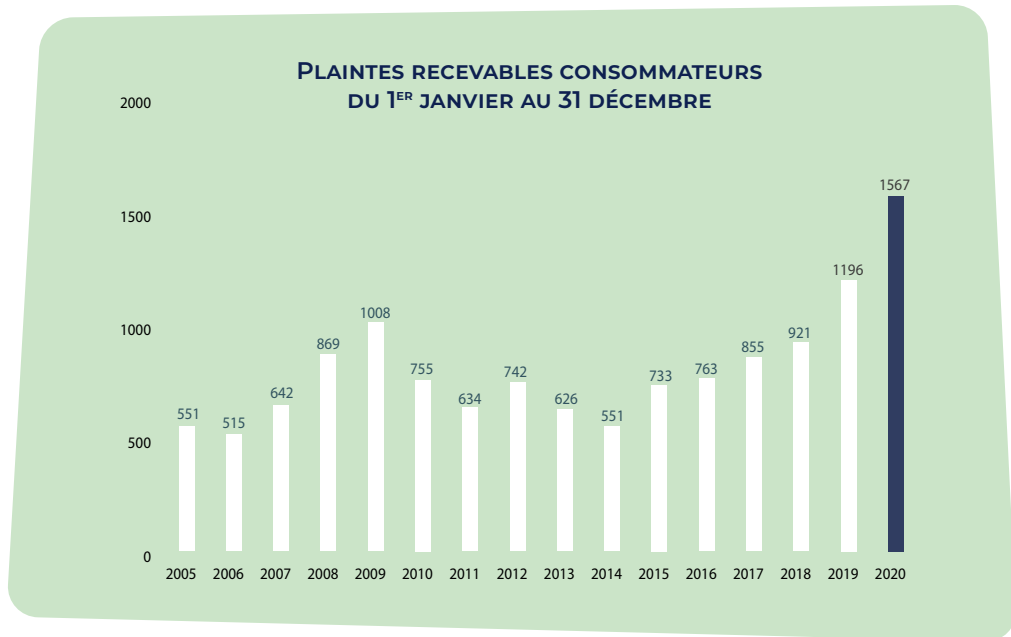
2.1. Forte augmentation du nombre de demandes

En 2020, Ombudsfín a reçu 5.684 demandes de consommateurs contre 4.890 en 2019, ce qui représente une augmentation de 795 dossiers ou 16,2% par rapport à 2019.



2.2. Forte augmentation du nombre de plaintes recevables

En 2020, Ombudsfín a enregistré 1.567 demandes de consommateurs comme étant recevables contre 1.196 en 2019, ce qui représente une augmentation de 371 dossiers ou 31% par rapport à 2019.



Ombudsfín a répondu au mieux à 63 demandes d'information. 5.621 demandes concernaient une plainte.

2.3. Résultats des plaintes recevables de consommateurs clôturées en 2020

Ces résultats se rapportent à toutes les plaintes des consommateurs réglées en 2020. Certaines plaintes introduites avant 2020 auprès d'Ombudsfin sont donc aussi incorporées dans ces résultats.

On totalise 1.491 dossiers.

Dans 769 dossiers (soit 51,6%), Ombudsfin a considéré la plainte comme fondée sur la base de la législation, de dispositions contractuelles, de codes de conduite, de pratiques du marché, de codes déontologiques ou de tout autre élément utile à la résolution du conflit.

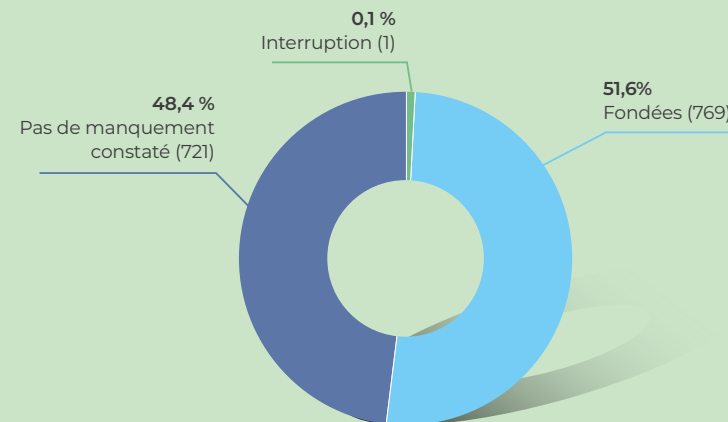
Pour 721 dossiers (soit 48,4%), Ombudsfin n'a pas pu relever de manquement dans le chef de l'institution financière. Dans ces dossiers, les informations et explications additionnelles nécessaires ont été données au client afin qu'il puisse comprendre pourquoi Ombudsfin est parvenu à cette conclusion et pourquoi une réparation ou indemnité de la part de l'institution financière ne pouvait être réclamée.

Dans 1 dossier restant (soit 0,1%) la procédure de médiation a été interrompue par le consommateur.

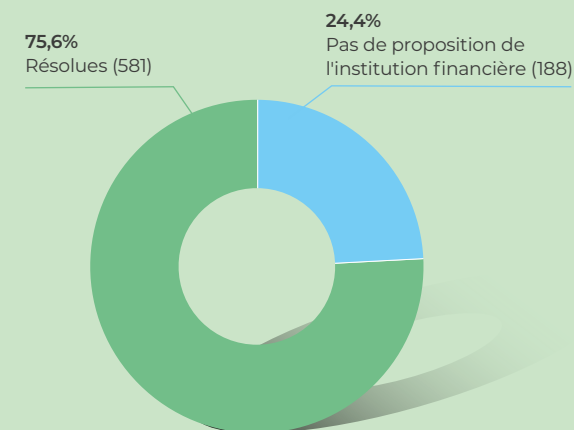
Des 769 plaintes considérées comme fondées par Ombudsfin, 75,6% ont été résolues. Ombudsfin regrette ce résultat insuffisant, largement dû aux dossiers de fraude en ligne.

Pour les dossiers de fraude en ligne, l'analyse de l'Ombudsman ne coïncide pas toujours avec celle des institutions financières. L'appréciation finale qui aboutit à une intervention ou non dans le chef de la banque, repose sur l'analyse des éléments de fait et du degré d'implication du consommateur dans le processus de fraude (en particulier le « phishing »). Le caractère détectable ou non de la fraude est souvent perçu différemment par la banque et par Ombudsfin. Il en est de même en ce qui concerne la preuve de la négligence grave.

PLAINTES CONSOMMATEURS CLÔTURÉES 2020



PLAINTES FONDÉES CONSOMMATEURS 2020



2.4. Recommandations individuelles

Depuis juin 2015, le règlement de procédure d’Ombudsfm prévoit que l’Ombudsman peut faire des recommandations individuelles aux institutions financières. Ombudsfm demande, dans ces cas-là, de réagir dans un délai de 30 jours à ces recommandations.

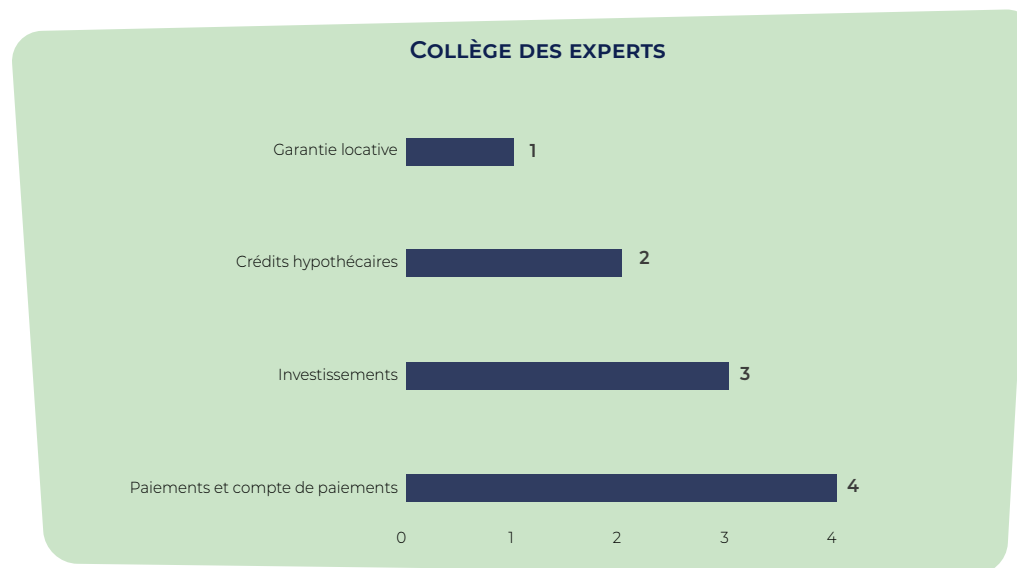
Ces recommandations sont soit formulées dans un cadre plus large comme une adaptation des procédures, des conditions générales ou de la liste des tarifs, soit portent sur une solution concrète limitée au cas examiné.

En 2020, 32 recommandations individuelles ont été formulées. Les institutions financières ont donné une suite favorable à 21 recommandations (65,6%). 9 recommandations (soit 28,1%) n’ont pas été suivies, l’institution en ayant expliqué les raisons. 2 recommandations (soit 6,3%) faisaient encore l’objet d’une enquête plus approfondie de la part de l’institution financière au moment de la rédaction du présent rapport.

2.5. Collège des experts¹

Le Collège d’experts traite les questions de principe et les dossiers plus complexes.

En 2020, 10 dossiers ont été soumis au Collège. Les thèmes étaient les suivants :



6 des 10 dossiers (60%) ont été considérés fondés.

Dans 3 de ces 6 dossiers (soit 50%), l’institution financière a proposé une solution à l’amiable. Dans les 3 cas restants (50%), l’institution financière n’a pas suivi l’avis du collège².

¹ Le Collège est composé d’experts fixes indépendants. Composition du Collège d’experts en 2020 : Alois Van Oevelen (président – jusqu’au 17 juin 2020), Nadine Spruyt, Johan Vannerom, Reinhard Steennot, Alain Guigui, Philippe D’Haen (à partir de mars 2020).

² Les institutions financières concernées sont: Belfius, Argenta et Keytrade Bank.

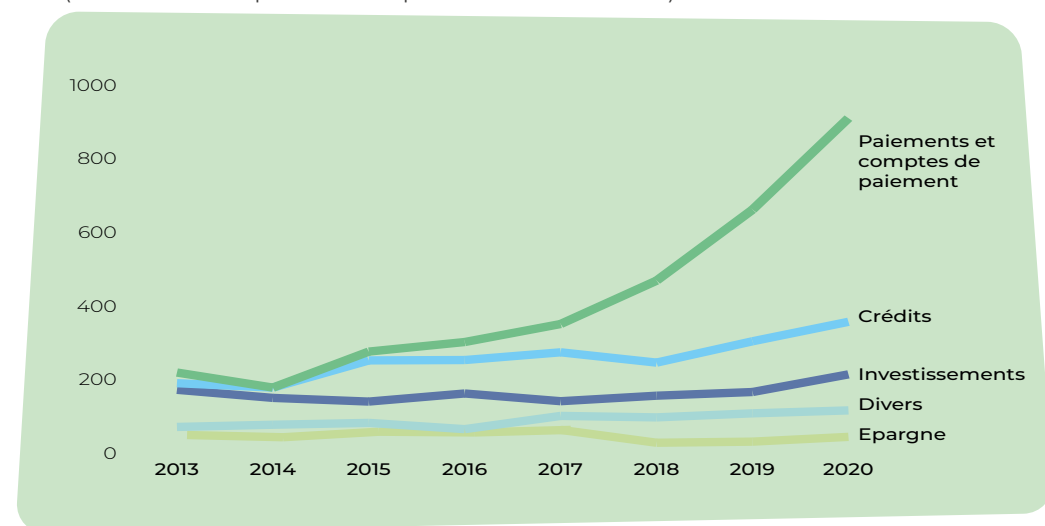
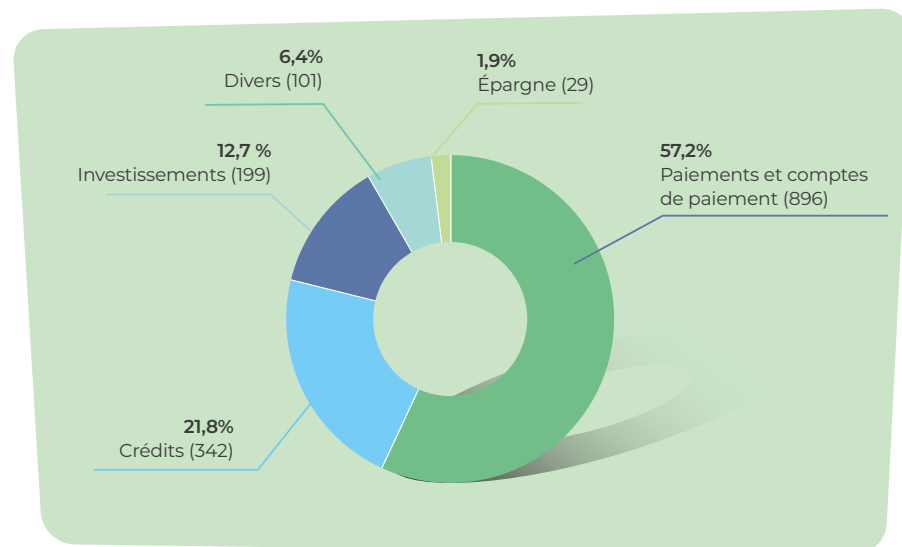
2.6. Thèmes des plaintes recevables des consommateurs

Les thèmes des plaintes recevables des consommateurs en 2020 étaient les suivants (évolution en nombre et en pourcentage depuis 2015):

THEMES	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Aantal						%					
Paiements et comptes de paiement	261	287	336	454	647	896	35,61	37,61	39,30	49,30	54,10%	57,18
Crédits, dont	237	238	259	231	289	342	32,33	31,19	30,29	25,08	24,16%	21,83
<i>Crédits à la consommation</i>	123	110	126	107	159	142	16,78	14,42	14,74	11,62	13,29%	9,06
<i>Crédits hypothécaires</i>	114	128	133	124	130	200	15,55	16,78	15,56	13,46	10,87%	12,76
Investissements	125	147	126	141	151	199	17,05	19,27	14,74	15,31	12,63%	12,70
Autres	67	50	86	82	93	101	9,14	6,55	10,06	8,90	7,78%	6,45
Épargne	43	41	48	13	16	29	5,87	5,37	5,61	1,41	1,34%	1,85
TOTAL	733	763	855	921	1196	1567	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Le principal thème de 2020 est, comme en 2019, à nouveau avec une grande avance, "Paiements et comptes de paiement" avec 896 dossiers. Ce thème représente un peu plus de la moitié (57,2 %) des plaintes recevables.

Le graphique ci-dessous indique une tendance claire dans l'évolution des différents thèmes. C'est le thème des "paiements et comptes de paiement" qui gagne clairement en importance. Cela est principalement dû au grand nombre de dossiers de fraude (contestation d'opérations de paiement frauduleuses).



2.7. Un aperçu des sous-thèmes les plus importants

Avant d'aborder le thème principal de 2020 (les paiements et les comptes de paiements - voir 2.8.), un bref aperçu des sous-thèmes les plus importants de chaque thème principal est présenté :

2.7.1. PAIEMENTS ET COMPTES DE PAIEMENT

Paielements et comptes de paiement	Nombre de plaintes
Comptes à vue (généralités)	187
Découverts sur compte (non-autorisé)	5
Cartes	150
Guichets automatiques (Self)	27
Transactions guichet	21
Virements papier	3
Opérations à distance (PC, mobiles)	420
Domiciliations et ordres permanents	11
Paielements internationaux	46
Opération de change	5
Mobilité bancaire	7
Chèques	4
Service bancaire de base	10
Total	896

Les principaux sous-thèmes sont abordés dans un chapitre distinct (voir 2.8.).

Le service bancaire de base

La législation qui régit le service bancaire de base se trouve au Chapitre 8, « Accès aux comptes de paiement et service bancaire de base », Titre 3, Livre VII du Code de Droit Économique.

Ombudsfin est l'organisme compétent pour traiter une procédure de plainte et d'appel extrajudiciaire. À noter qu'Ombudsfin a une compétence contraignante en cette matière. En 2020, Ombudsfin a reçu 10 plaintes concernant le service bancaire de base.

Les établissements de crédit fournissent chaque année à Ombudsfin les statistiques sur le nombre de comptes ouverts, de refus et de résiliations, ainsi que leur motivation.

Ci-dessous, les chiffres pour l'année 2020:

Statistiques Service bancaire de base (SBB)	2020
ombre de banques ayant enregistré une demande de SBB	9
Nombre de comptes SBB ouverts	9.442
Nombre total de comptes SBB existants	23.089
Nombre de refus d'ouverture d'un compte SBB	6
Nombre de comptes SBB résiliés ⁽²⁾	3.093

En 2020, 9 banques ont enregistré des demandes de services bancaires de base, soit 1 de moins qu'en 2019.

Le nombre de services bancaires de base ouverts en 2020 a augmenté de 2,4 % pour atteindre 9 442. En 2019, il y a eu 9.224 ouvertures.

En 2020, 6 demandes d'ouverture de services bancaires de base ont été refusées en raison d'antécédents négatifs auprès de la banque.

La principale raison d'une fermeture est la demande du titulaire (99%), suivi par:

- Autres produits non compatibles avec le service bancaire de base (0,39%)
- Antécédents négatifs à la banque (0,29%)
- Compte courant dans une autre institution (0,25%)
- Dépôts d'épargne et crédits à la consommation dont le montant cumulé est supérieur à 6.000 euros (0,07%)

² Ceci inclut les comptes SBB qui sont transformés en compte à vue régulier

2.7.2. CRÉDITS

2.7.2.1. Crédits Hypothécaires

Crédits hypothécaires	Nombre de plaintes
Publicité	0
Formation du contrat	71
Exécution du contrat	109
Crédit-pont	5
Mandat hypothécaire	0
Sûretés	9
Désolidarisation	6
Conditions générales (autres)	0
Total	200

Formation du contrat (71 plaintes)

Sous la rubrique "Formation du contrat", les plaintes concernaient principalement la souscription du contrat et son contenu (21 plaintes), le refus d'un prêt (19 plaintes) et la procédure d'attribution (15 plaintes).

Exécution du contrat (109 plaintes)

Dans la rubrique "Exécution du contrat", les plaintes concernaient principalement des difficultés de remboursement (52 plaintes), des fichages négatifs à la Banque nationale de Belgique (18 plaintes) et le décompte (14 plaintes).

Ombudsfin a spécifiquement noté que 47 de ces plaintes étaient directement liées aux mesures corona.

2.7.2.2. Crédits à la consommation

Crédits à la consommation	Nombre de plaintes
Publicité	0
Formation du contrat	27
Exécution du contrat	114
Conditions générales (autres)	1
Total	142

Formation du contrat (27 plaintes)

Sous la rubrique "Formation du contrat", les plaintes concernaient principalement la souscription du contrat et son contenu (12 plaintes) et le refus d'un crédit (11 plaintes).

Exécution du contrat (114 plaintes)

Dans la rubrique "Exécution du contrat", les plaintes concernaient principalement le fichage négatif à la Banque nationale de Belgique (44 plaintes), les difficultés de remboursement (26 plaintes) et le décompte (16 plaintes).

Ombudsfin a spécifiquement noté que 16 de ces plaintes étaient directement liées aux mesures corona.

2.7.3. INVESTISSEMENTS

Investissements	Nombre de plaintes
Publicité et information à la souscription	6
Conseil et placement	12
Gestion de fortune	5
Achat et vente de titres (execution only)	96
Corporate action	10
Aspects fiscaux	16
Comptes titres	29
Fonds de pension/épargne-pension	15
Financial planning	1
Divers	2
Information sur tarif/coûts	7
Total	199

2.7.4. DIVERS

Divers	Nombre de plaintes
Coffres	4
Successions	43
Incapacité	10
Fraude employé	1
Garantie locative (aussi compte d'épargne)	12
Privacy	16
Discrimination	4
Divers	3
Know Your Customer	8
Total	101

2.7.5. EPARGNE

Epargne	Nombre de plaintes
Compte d'épargne	20
Compte à terme	3
Bons de caisse	3
Parts de coopérateurs	3
Autres	0
Total	29

2.8. Paiements et comptes de paiement - Focus sur la rupture de la relation client et les dossiers de fraude

On constate que la grande majorité des 1.567 dossiers recevables en 2020 relève du thème "paiements et comptes de paiement" : 896 dossiers soit 57,2%.

Dans 486 de ces dossiers, soit 31% du nombre total de dossiers recevables, l'Ombudsfin a dû se prononcer sur la contestation de transactions frauduleuses. Comme en 2019, la fraude (dossiers impliquant l'utilisation physique d'une carte de paiement et dossiers impliquant une fraude sur Internet) a donc été le principal motif de plainte.

Tandis qu'il y a une diminution de 2 dossiers de fraude utilisant la carte physique (de 95 dossiers en 2019 à 93 dossiers en 2020), il y a une augmentation de 172 dossiers de fraude par internet (de 221 dossiers en 2019 à 393 dossiers en 2020).

Un deuxième problème important sous la rubrique "paiements et comptes de paiement" concernait la rupture unilatérale de la relation avec le client par l'institution financière ou le blocage du compte pour des raisons de conformité (107 dossiers).

2.8.1. RUPTURE DE LA RELATION CLIENT

En ce qui concerne les plaintes relatives à la résiliation de la relation avec le client, Ombudsfin renvoie à ses rapports annuels précédents. Il est important de noter que les institutions financières ont toujours la possibilité de mettre fin à la relation avec le client de manière unilatérale et sans motivation, sur la base de leurs conditions générales. Ombudsfin ne peut jamais forcer une institution financière à maintenir une relation avec un client existant. L'intervention d'Ombudsfin se

limite à vérifier si les formalités de résiliation (délai de préavis, mode de résiliation, etc.) telles que stipulées dans les conditions générales de la banque sont respectées. Dans certains cas, ces personnes, pour lesquelles la relation avec le client a été résiliée unilatéralement, peuvent demander un service bancaire de base (conditions : voir <https://www.febelfin.be/fr/demander-le-service-bancaire-de-base>).

Ombudsfin remarque que les institutions financières ont également exercé ce droit contractuel de mettre fin unilatéralement à la relation avec le client pendant la crise sanitaire, pendant les périodes où des mesures sanitaires plus strictes étaient appliquées et même pendant les périodes de confinement. Bien qu'il ait été très difficile et parfois même impossible pour les clients de prendre rendez-vous en agence pendant ces périodes, les institutions financières ont utilisé les mêmes délais de préavis, comme convenu contractuellement dans les conditions générales. Dans ces cas, Ombudsfin a toujours demandé une prolongation du délai de préavis et celle-ci a généralement été accordée par l'institution financière.

2.8.2. DOSSIERS DE FRAUDE

En ce qui concerne les dossiers de fraude, Ombudsfin renvoie à son rapport annuel de 2019. D'une part, le rapport annuel 2019 détaille le raisonnement suivi par Ombudsfin dans ces dossiers, notamment en ce qui concerne la répartition de la responsabilité pour les opérations de paiement non autorisées, comme le prévoit le livre VII du Code économique belge. D'autre part, un certain nombre de types de fraude fréquents ont été expliqués.

Ce rapport annuel traite des deux types de fraude les plus courants en 2020. En outre, il décrit la fraude aux comptes à sécurité renforcée, une nouvelle forme de fraude qui a fait de nombreuses victimes. Enfin, Ombudsfin constate également un certain nombre d'évolutions dans les cas de fraude.



2.8.2.1. Types de fraude les plus fréquents en 2020

Ombudsfín constate que deux types de fraude étaient plus fréquents en 2020 dans les dossiers traités par Ombudsfín que les autres types de fraude. D'une part, la fraude via le site web 2ememain.be et, d'autre part, le phishingmail/SMS classique.

Fraude via 2ememain.be

En ce qui concerne la fraude sur 2ememain.be, deux variantes sont possibles. La victime de la fraude peut agir soit en tant qu'acheteur, soit en tant que vendeur.

En sa qualité d'acheteur, la victime réagit à une fausse offre placée sur le site web par le fraudeur. Le fraudeur se fait alors passer pour un vendeur. De cette manière, la victime et le fraudeur commencent une conversation qui se poursuit généralement via WhatsApp à la demande du fraudeur. Le fraudeur finit par demander que le paiement soit effectué via un lien de paiement qui est envoyé par le fraudeur. Après avoir cliqué sur ce lien, la victime est généralement dirigée vers un site web où elle doit choisir sa banque. Après avoir fait ce choix, la victime doit alors effectuer le paiement. Pour ce faire, la victime doit générer un code à l'aide de sa carte bancaire et de son digipass et le saisir sur le site web. Dans la plupart des cas, le processus de paiement semble bloqué, ce qui amène la victime à faire plusieurs tentatives pour effectuer le paiement.

En sa qualité de vendeur, la victime est contactée par le fraudeur qui se fait passer pour un acheteur intéressé. Une fois de plus, après un certain temps, la conversation se poursuit via WhatsApp à la demande du fraudeur. Ombudsfín constate que le fraudeur agit de trois manières différentes dans ces cas:

1) Le fraudeur prétend avoir été victime de fraude à plusieurs reprises dans le passé et demande à la victime de passer d'abord par une vérification soi-disant IBAN. Le fraudeur envoie un lien à cette fin. Après avoir cliqué sur ce lien, la victime doit introduire certaines données, ainsi que les codes générés par son digipass et sa carte bancaire.

2) Le fraudeur affirme avoir été victime de fraude à plusieurs reprises dans le passé et demande à effectuer le paiement par le mode de paiement « seconde main ». Ici, le fraudeur envoie à nouveau un lien vers un site web où les mêmes données doivent être introduites.

3) Le fraudeur paie immédiatement et propose de faire livrer le paquet par un certain transporteur. La victime reçoit alors un courrier électronique du prétendu transporteur de colis pour recevoir le paiement. Afin de recevoir le paiement, la victime doit créer un compte auprès du transporteur de colis via un lien dans le mail. Pour ce faire, la victime doit introduire certaines données et les confirmer à l'aide d'un code généré par le digipass et la carte bancaire. Il arrive aussi que la victime soit appelée par le fraudeur qui se fait passer pour un employé du transporteur de colis et demande à la victime de générer un ou plusieurs codes avec son digipass et sa carte bancaire, puis de les transmettre.

Dans tous ces cas, le site web vers lequel la victime est dirigée après avoir cliqué sur le lien envoyé par le fraudeur est un faux site web sous le contrôle du fraudeur. Toutes les données introduites par la victime sur ce site, y compris les codes générés par le digipass, peuvent être lues et interceptées par le fraudeur. Le fraudeur peut ensuite utiliser ces données de manière abusive, soit pour effectuer des paiements individuels en ligne, soit pour se connecter à l'environnement bancaire en ligne de la victime et effectuer ensuite des virements, soit pour installer une application mobile liée aux comptes de la victime sur un appareil personnel et l'utiliser ensuite pour effectuer des virements et/ou des paiements (voir le rapport annuel 2019).

Phishingmail ou –sms

Dans une grande partie des cas de fraude traités par Ombudsfin, le plaignant a été victime d'un mail ou d'un SMS phishing classique (smishing). Dans la plupart de ces cas, le mail ou le SMS était soi-disant envoyé par la banque et mentionnait par exemple que la victime devait demander un nouveau digipass. Ces mails et SMS contiennent un lien qui mène à un faux site web contrôlé par le fraudeur. Une fois de plus, les victimes doivent introduire leurs coordonnées bancaires et un ou plusieurs codes générés par le digipass, qui peuvent ensuite être interceptés et utilisés de manière abusive par le fraudeur.

Les fraudeurs ont également adapté le contenu de leurs SMS et mails à l'actualité de la crise. Des mails et des SMS phishing ont été envoyés, soi-disant par le gouvernement, avec le message que le destinataire aurait droit à une compensation Corona. Le destinataire doit alors fournir ses coordonnées par un lien dans le mail ou le SMS. En réalité, ces liens mènent à un faux site web contrôlé par le fraudeur.

2.8.2.2. Nouvelle forme de fraude: invitation à sécuriser ses avoirs par téléphone

Comme les banques adaptent constamment leurs systèmes de détection des fraudes, d'une part, et que le payeur est ou devrait être de plus en plus conscient des pratiques de fraude existantes, d'autre part, les fraudeurs adaptent constamment leur modus operandi.

Ombudsfin constate que deux nouvelles formes de fraude sont de plus en plus courantes. Dans les deux cas, un mail phishing est d'abord envoyé à un fichier d'adresses électroniques. Ce courrier est sensé être envoyé par la banque. Plusieurs victimes cliquent sur le lien dans ce courriel et arrivent ensuite sur un faux site web contrôlé par le fraudeur. Sur ce site, les victimes concernées introduisent leurs données et un ou plusieurs codes digipass générés. Ces données sont interceptées par le fraudeur puis utilisées de manière abusive afin de se connecter à l'environnement bancaire en ligne de la victime ou d'installer une application mobile liée aux comptes de la victime sur son propre appareil. Dans les deux cas, le fraudeur accède aux comptes de sa victime

et des transferts peuvent déjà être effectués entre l'épargne et le compte courant de la victime.

Comme les banques adaptent et perfectionnent constamment leurs systèmes de détection des fraudes, de plus en plus de transactions suspectes sont détectées et arrêtées par la banque. Par conséquent, dans certains cas, il ne suffit plus aux fraudeurs d'avoir accès aux comptes de leurs victimes, que ce soit par online banking ou par l'application mobile, pour effectuer leurs transactions frauduleuses. Dans ces cas, un second contact avec la victime est crucial pour pouvoir effectuer avec succès les transactions frauduleuses. C'est pourquoi les fraudeurs qui utilisent ce nouveau type de fraude téléphonent ensuite à leurs victimes. Ils connaissent le numéro de téléphone de leur victime parce que celle-ci l'a introduit dans le précédent mail phishing.

Le fraudeur prétend au téléphone être un employé de la banque et peut généralement convaincre sa victime parce qu'il dispose d'informations sur ses comptes bancaires. Le fraudeur connaît ces informations puisque, sur la base des données introduites via le mail phishing, il a pu accéder à l'environnement bancaire en ligne de sa victime ou a pu installer une application mobile liée à ses comptes. Le fraudeur appelle sa victime et lui dit qu'il est devenu une victime du phishing. Le fraudeur tente de rassurer sa victime en lui disant qu'il l'aidera à prévenir ou à arrêter les transactions frauduleuses. Ombudsfin distingue en outre 2 variantes.

Soi-disant compte à sécurité renforcée

Le fraudeur, se faisant ainsi passer pour un employé de la banque, convainc sa victime qu'il peut l'aider à prévenir une transaction frauduleuse en plaçant l'argent de sa victime sur un compte à sécurité renforcée. Il s'agit soi-disant d'un compte détenu par la banque auprès d'une autre institution financière. Le fraudeur promet à sa victime de l'aider dans ce processus de transfert. La victime doit se connecter elle-même à son environnement de banque en ligne. Ensuite, à la demande du fraudeur, la victime effectuera un ou plusieurs transferts vers un ou plusieurs numéros de compte qui lui seront fournis par le fraudeur. En réalité, cependant, il ne s'agit pas d'un compte de

dépôt à la banque, mais de comptes sous le contrôle du fraudeur, auxquels celui-ci peut accéder immédiatement.

Bien que l'Ombudsman comprenne que le payeur est devenu la victime d'un fraudeur professionnel et a été complètement trompé par lui, Ombudsfm considère que les transactions contestées dans ce cas devraient être qualifiées de transactions autorisées (voir le rapport annuel 2019). Dans ce cas, la victime a introduit elle-même les transactions. Le payeur sait quel montant il transfère et a lui-même introduit les numéros de compte des bénéficiaires. Par conséquent, le système de protection relatif aux opérations de paiement non autorisées ne s'applique pas dans ces cas.

Prévention ou annulation supposée des transactions frauduleuses au moyen d'un code de sécurité supplémentaire envoyé par SMS

Là aussi, le fraudeur, se faisant passer pour un employé de la banque, arrive à convaincre la victime qu'il peut l'aider à empêcher une transaction frauduleuse. Dans ce cas, le transfert ne sera pas effectué par la victime elle-même.

Les virements frauduleux sont introduits par le fraudeur lui-même via l'environnement de banque en ligne du client ou via une application mobile liée au compte du client. Le fraudeur y a eu accès après avoir intercepté les données du client par le mail phishing. Toutefois, le fraudeur doit encore appeler sa victime car il sait que le système de détection des fraudes de certaines banques considérera les virements qu'il a l'intention d'effectuer comme suspects et les arrêtera donc. Dans ces cas, la banque envoie un message avec un code de sécurité supplémentaire au numéro de téléphone portable de la victime, qui est connu dans les systèmes de la banque. Ce SMS contient un code de sécurité supplémentaire, valable uniquement pour une période limitée, sans lequel les transactions considérées comme suspectes ne peuvent être effectuées. Sans ce code, le fraudeur ne sera pas en mesure de mener à bien la transaction en question. C'est pourquoi le fraudeur doit appeler sa victime afin d'obtenir ce code de sécurité supplémentaire.

Le SMS avec code de sécurité supplémentaire est donc envoyé par la banque elle-

même et résulte du fait que les systèmes de détection des fraudes de la banque ont classé comme suspecte une transaction. En envoyant ce SMS avec un code de sécurité supplémentaire, la banque demande au client une confirmation supplémentaire que cette opération peut être exécutée. Le fraudeur, qui connaît bien cette procédure de sécurité, l'exploite intelligemment. Il dit à sa victime qu'il a été victime d'une fraude et qu'il va l'aider à annuler certaines transactions frauduleuses. Le fraudeur, se faisant passer pour un employé de la banque, dit qu'il enverra des SMS avec un code. La victime doit alors donner ces codes au fraudeur pour annuler prétendument certaines transactions frauduleuses. En fait, la victime donne un code pour confirmer la transaction frauduleuse.

Selon l'analyse d'Ombudsfm, il ne s'agit pas d'une opération de paiement autorisée, car la victime n'introduit pas elle-même le virement et donne également le code de sécurité supplémentaire au fraudeur parce qu'elle suppose que ce code est nécessaire pour annuler une opération de paiement frauduleuse et parce qu'elle pense que le fraudeur est un employé de la banque. Il est évident que la victime n'est pas d'accord avec les transactions litigieuses. Par conséquent, le régime de protection relatif aux opérations de paiement non autorisées s'applique. Sur la base du contenu du SMS envoyé par la banque et de tous les faits, il convient d'évaluer ici si la fraude peut ou non être détectée à l'avance et, dans l'affirmative, si le payeur est coupable ou non d'une négligence grave. (Voir le rapport annuel 2019)

2.8.2.3. Evolutions

Ombudsfm constate que les résultats de la médiation dans les cas de fraude sont moins positifs que les années précédentes. Seul un tiers des plaintes de phishing considérées fondées par Ombudsfm ont pu être résolues. En effet, la question de savoir si les banques sont légalement tenues ou non d'intervenir dans les dommages résultant d'opérations de paiement non autorisées dépend du fait que la fraude aurait pu ou non être détectée à l'avance par la victime et de l'évaluation de la négligence grave de la part de la victime (voir le rapport annuel 2019). Les deux évaluations exigent que toutes les circonstances factuelles soient prises en compte. Les banques apprécient actuellement les faits d'une manière différente que Ombudsfm. Étant donné qu'en

2020 également, aucune décision de justice sur les nouvelles règles (modifiées par rapport à 2018) relatives à la responsabilité pour les opérations de paiement non autorisées n'a été publiée, il n'est pas encore clair de savoir si la jurisprudence va suivre le point de vue des banques ou d'Ombudsfm. Par ailleurs, l'appréciation d'un juge peut différer de celle d'un autre juge.

Nous constatons que les banques tiennent compte des recommandations d'Ombudsfm dans les cas de fraude. Les banques adaptent leurs systèmes de détection des fraudes et leurs processus de paiement et introduisent des mécanismes de sécurité supplémentaires afin de rendre les paiements plus sûrs. Elles envisagent également d'adapter la procédure d'installation d'une application mobile, liée aux comptes du payeur, afin de la rendre plus sûre. Malheureusement, les fraudeurs en profitent également en adaptant constamment leur modus operandi (voir par exemple le compte à sécurité renforcée).

Dès qu'une victime de fraude notifie à sa banque l'utilisation abusive de son moyen de paiement, la banque est tenue, d'une part, de veiller à ce que le moyen de paiement ne puisse plus être utilisé par le fraudeur, afin que le préjudice ne puisse pas être aggravé à la suite de cette notification. D'autre part, la banque doit prendre des mesures raisonnables pour récupérer les montants frauduleusement détournés auprès des banques bénéficiaires vers lesquelles ils ont été transférés. Ombudsfm observe deux problèmes à cet égard :

1) L'Ombudsman note que parfois, dans un cas de fraude unique, plusieurs notifications de la fraude sont nécessaires pour bloquer tous les instruments de paiement. Par exemple, si le fraudeur a réussi à installer une application mobile liée aux comptes de sa victime, pour certaines banques, il ne suffira pas de bloquer la carte de paiement via Card Stop. Pour ces banques, le fraudeur ne pourra alors plus utiliser les données de la carte, mais pourra toujours effectuer des transactions frauduleuses à l'aide de l'application nouvellement installée. Dans leurs conditions générales, ces banques

exigent une double notification de la fraude. Ce n'est pas toujours très pratique pour le payeur, car il ne connaît pas toujours parfaitement la procédure et les instruments de paiement installés par le fraudeur.

Ombudsfm note que plusieurs banques bloquent désormais automatiquement l'application frauduleusement installée lorsqu'une carte de paiement est bloquée par Card Stop. Ombudsfm recommande que les banques qui ne disposent pas encore de ce système en fournissent également un.

2) Le processus de récupération des fonds frauduleusement détournés n'est pas toujours optimal. Dans les cas où Ombudsfm constate que les banques auraient pu agir plus adéquatement ou plus rapidement, une proposition de médiation est souvent formulée et acceptée. En outre, Ombudsfm relève qu'il doit toujours être possible pour les victimes de fraude de notifier la fraude 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Toutefois, les services de fraude concernés (de la banque de la victime et/ou de la banque du bénéficiaire) ne sont pas accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ce qui signifie une perte de temps précieux pour le processus de récupération. Ombudsfm recommande donc aux banques de mettre en place un système permettant de prendre immédiatement connaissance de ces signalements de fraude.

2.9. Focus sur fraude – Recommandations générales aux consommateurs et au secteur

Recommandations générales anti-fraude aux consommateurs:

- Consultez régulièrement le site safeonweb.be. Vous y trouverez de nombreux conseils et avertissements utiles sur toutes les pratiques frauduleuses connues sur l'internet.
- Vérifiez toujours l'adresse électronique complète ou l'URL complète d'un site web. Les plus petites fautes d'orthographe ou l'utilisation de noms de domaine ou d'adresses électroniques atypiques sont le signe d'une fraude.
- Si vous avez le moindre doute, arrêtez vos actions ou communications et faites les vérifications nécessaires par des recherches supplémentaires.
- Lorsque quelque chose semble trop beau pour être vrai, c'est probablement trop beau pour être vrai et il s'agit donc d'une fraude. Ne soyez pas tenté et arrêtez la communication ou les actions.
- À l'aide de codes (créés par votre lecteur de carte), un fraudeur peut effectuer des paiements à distance, effectuer des virements via votre banque à domicile ou même installer votre application bancaire sur son smartphone personnel. Ne communiquez donc jamais les codes créés par votre lecteur de carte à un tiers.
- N'utilisez jamais votre lecteur de carte lorsque vous devez recevoir un paiement. Vous n'avez jamais besoin d'un lecteur de carte pour cela.
- Les boutons et le texte de votre lecteur de carte vous en disent déjà long sur les actions que vous entreprenez. Les boutons ne disent pas "Acheter", "Signer", "Identifier", "M1 = Identifier = Appli 1", "M2 = Signer = Appli 2" pour rien. Soyez conscient de ce que vous faites et lisez également tout texte qui pourrait apparaître sur votre lecteur de carte.

Recommandations générales anti-fraude au secteur:

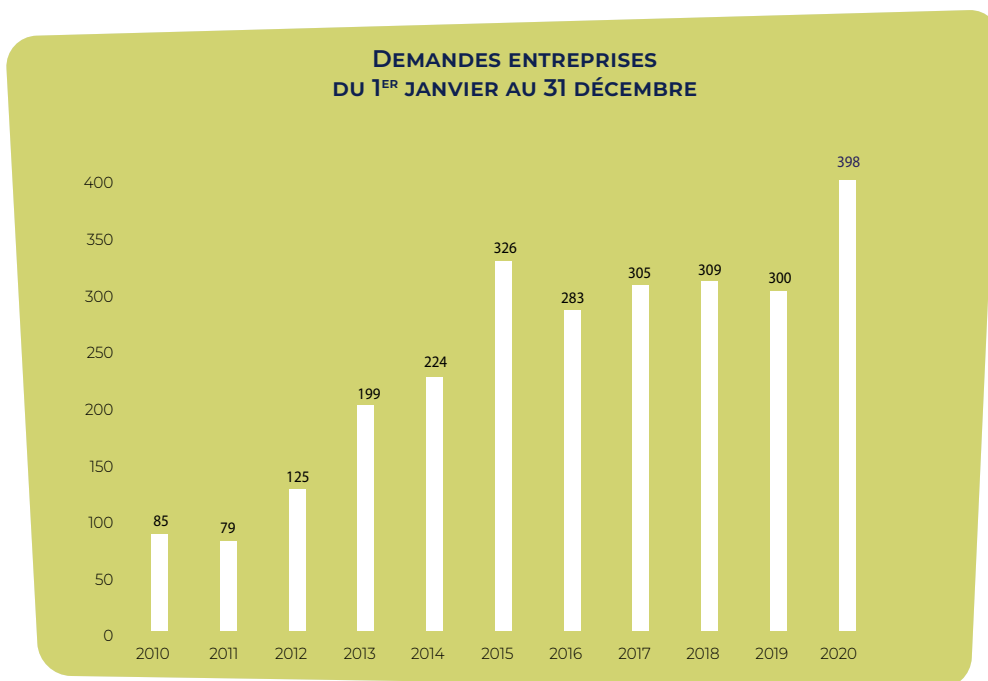
- Prévoir des procédures de notification, de blocage et de recouvrement adaptées à la vitesse à laquelle les transactions sont actuellement effectuées.
- À la suite d'un rapport de fraude, prenez toujours et immédiatement les mesures nécessaires pour tenter de récupérer les fonds.
- Adapter les systèmes de contrôle aux nouvelles techniques pour intercepter et arrêter de manière adéquate les transactions frauduleuses.
- Prévoir une action supplémentaire du client pour activer l'application, comme étape supplémentaire après l'installation de l'application de banque mobile.
- Expliquer aux clients comment fonctionne le mécanisme de paiement et quel est l'impact de l'utilisation du lecteur de carte.



3. DEMANDES INTRODUITES PAR LES ENTREPRISES

3.1. Augmentation du nombre de demandes

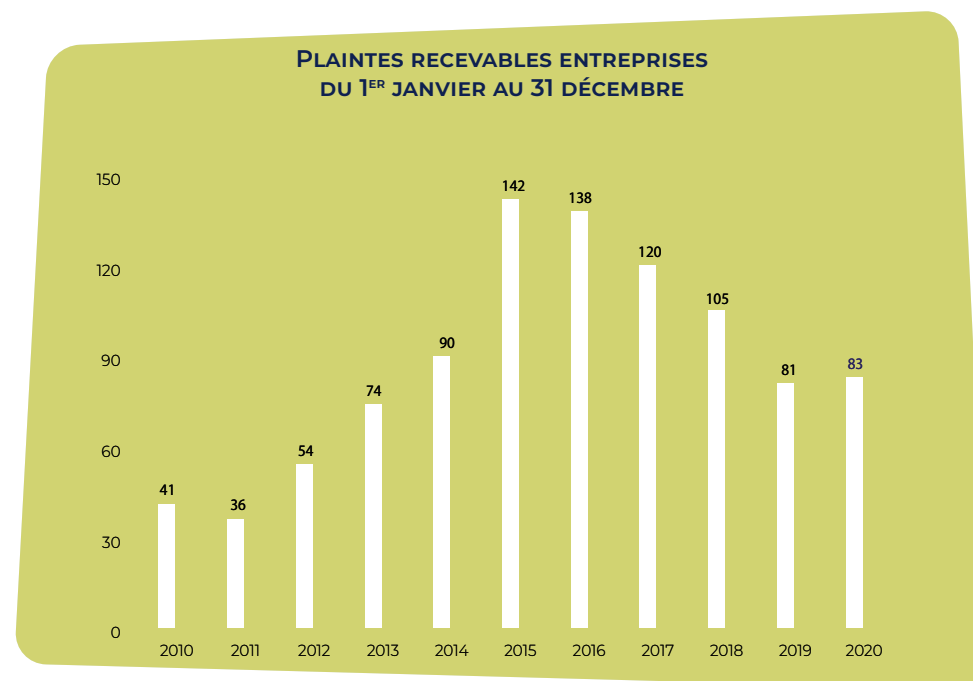
Au total, Ombudsfín a reçu 398 demandes écrites d'entreprises en 2020, contre 300 demandes en 2019. Cela représente une augmentation de 98 dossiers ou 32,7%.



393 demandes étaient des plaintes, 5 demandes étaient des simples demandes d'information.

3.2. Stagnation des plaintes recevables

En 2020, Ombudsfín a enregistré 83 demandes d'entreprises comme étant recevables, contre 81 demandes en 2019. Ceci représente une augmentation de 2 dossiers ou 2,5%.



3.3. Résultats des plaintes venant d'entreprises et clôturées en 2020 : augmentation du nombre de dossiers résolus !

Les résultats analysés ci-après se rapportent à toutes les plaintes venant d'entreprises et ayant été traitées et clôturées en 2020. Certaines plaintes introduites en 2019 chez Ombudsfin sont donc également incluses dans ces résultats, mais elles n'ont été traitées et clôturées qu'en 2020.

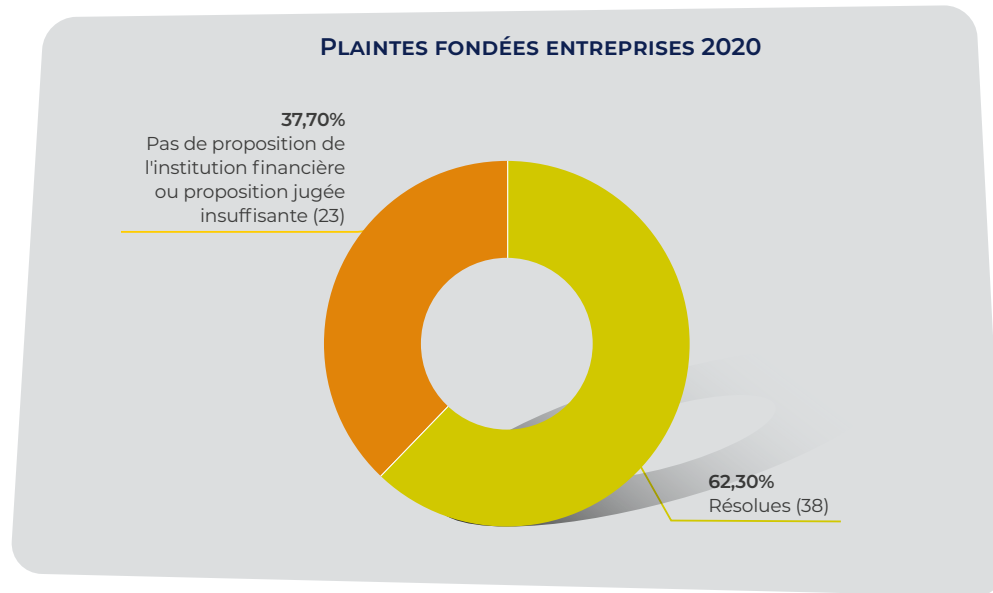
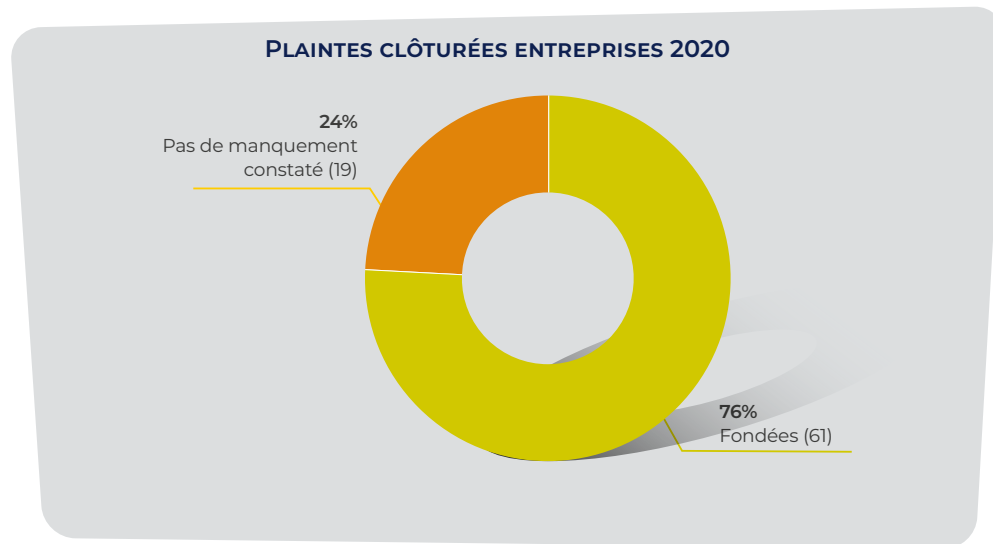
Au total, il s'agit de 80 dossiers.

Pour 61 dossiers (soit 76,25%), Ombudsfin a considéré la plainte comme fondée (c'est-à-dire sujette à négociation) sur la base de la législation, des dispositions contractuelles, des codes de conduite ou des pratiques du marché.

Pour 19 dossiers (soit 23,75%), Ombudsfin n'a pas pu établir de manquement dans le chef de l'institution financière. Dans ces dossiers, les explications adéquates ont été transmises à l'entreprise afin qu'elle comprenne pourquoi Ombudsfin est arrivé à cette conclusion et pourquoi il ne pouvait être demandé d'indemnisation ou de rectification de la part de l'institution financière.

Pour les 61 dossiers considérés comme fondés, Ombudsfin a poursuivi les négociations. 38 dossiers (soit 62,3% des plaintes fondées) ont abouti à une solution à l'amiable. À l'inverse, 23 dossiers (37,7%) n'ont pas trouvé de solution.

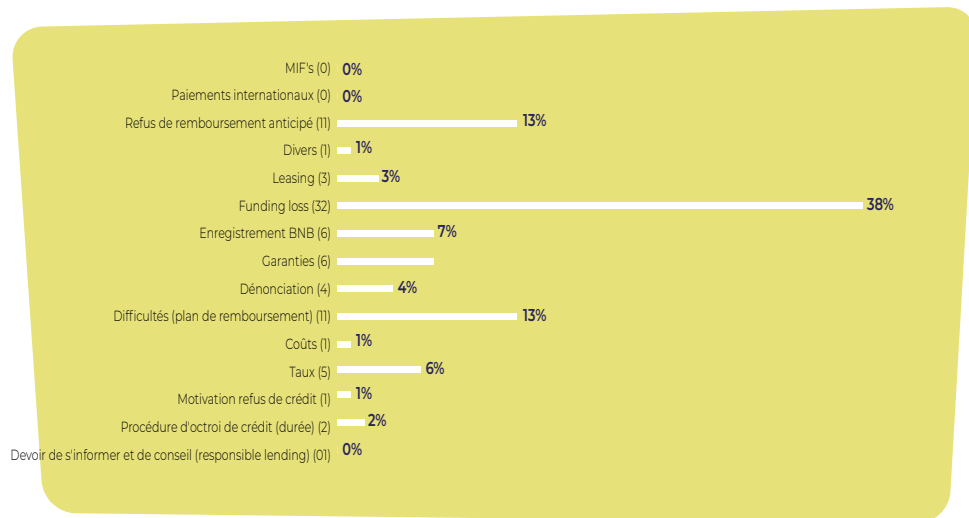
Cela représente une augmentation (environ 11%) du nombre de dossiers résolus par rapport à 2019 ! Ceci est une évolution positive.



Comme les années précédentes, en 2020, la majorité des plaintes portait sur la problématique du remboursement anticipé et celle du funding loss ou à l'inverse, l'interdiction de remboursement anticipé. En 2020, il a été possible de parvenir à un accord entre les parties dans un plus grand nombre de cas.

3.4 Thèmes des plaintes recevables des entreprises

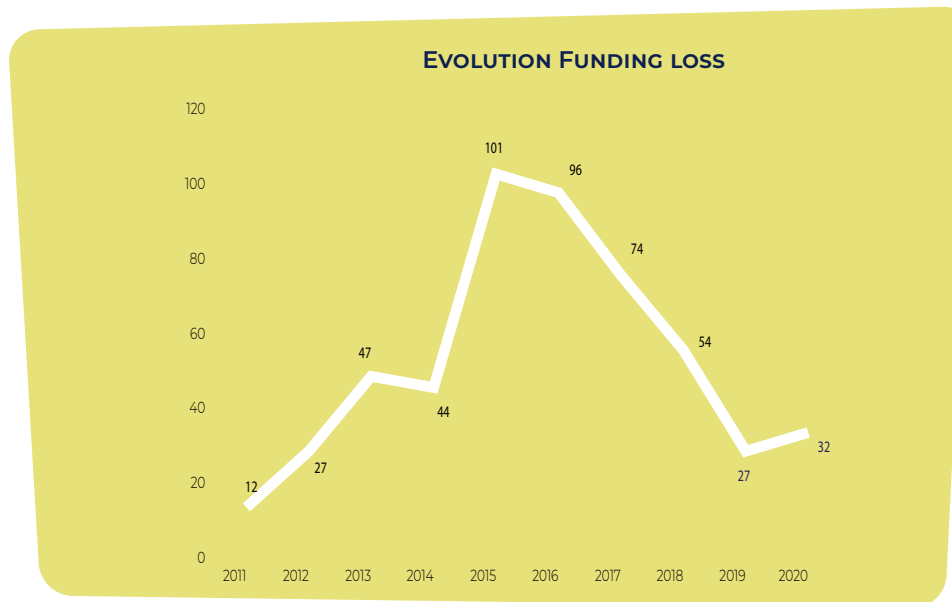
En 2020, les plaintes concernaient les thèmes suivants:



La plupart des dossiers recevables étaient liés au funding loss : 32 dossiers (soit 38,6%) sur les 83 dossiers recevables.

Il convient d'y ajouter les dossiers ayant pour thème le « remboursement anticipé non autorisé », étant donné qu'il s'agit de la même problématique, à savoir le remboursement anticipé d'un crédit professionnel. Il est question ici de 11 dossiers (13,3 %). On totalise donc ici 43 dossiers (51,9%).

Le graphique ci-dessous indique l'évolution du nombre de plaintes en rapport avec le funding loss soumises à Ombudsfín.



Ombudsfín a spécifiquement noté que 12 des plaintes des entrepreneurs étaient liées aux mesures corona.

4. FIN-NET : PLAINTES TRANSFRONTALIÈRES

4.1. FIN-NET



Ombudsfin fait partie de FIN-NET, le réseau européen pour la résolution des litiges transfrontaliers en matière de services financiers.

FIN-NET veille à la collaboration entre les services de médiation du secteur financier de la plupart des États membres européens en vue de régler les litiges transfrontaliers. Pour la Belgique, outre Ombudsfin, l'Ombudsman des assurances est aussi membre du réseau FIN-NET.

De plus amples informations sur FIN-NET sont disponibles sur le site de la Commission européenne: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_fr.

4.2. Procédure

Si Ombudsfin est saisi d'un dossier destiné au service de médiation d'un autre État membre européen, membre de FIN-NET, il transmettra ce dossier à l'instance compétente à condition que ce dernier soit suffisamment documenté. Si le dossier n'est pas complet, Ombudsfin communiquera les coordonnées de l'organe compétent.

Chaque pays a ses particularités et ses propres structures de règlement alternatif des litiges. Toutefois, dans certains cas, il est impossible de rediriger vers un collègue européen. En effet, certains pays ne disposent pas d'organisme comme Ombudsfin couvrant toutes les matières en droit bancaire et financier. Dans certains pays, comme la France, l'organisme compétent est logé au sein même de l'institution financière, sans recours possible auprès d'un organisme indépendant. Dans de tels cas, l'organisme interne ne fait pas partie du réseau FIN-NET et Ombudsfin essaiera tout de même d'orienter le requérant vers l'organisme de plainte interne.

4.3. Exemples concrets

En 2020, Ombudsfin a reçu 2 dossiers dans le cadre desquels la procédure FIN-NET a été utilisée. Dans les dossiers, des institutions finlandaise et croate étaient concernées.

Le problème de l'institution de crédit finlandaise est qu'il n'accorde pas de crédit aux non-résidents. Le problème avec la banque croate concernait une clôture du compte et le transfert du solde restant.

5. COLLABORATION

5.1. Belgique

5.1.1. SERVICE DE MÉDIATION POUR LE CONSOMMATEUR

Le Service de Médiation des services financiers (Ombudsfm) est membre du Comité de Direction du Service de Médiation pour le Consommateur, créé par la loi du 4/04/2014 et ayant pour vocation :

- D'informer les consommateurs sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;
- De réceptionner les plaintes et soit les transmettre à l'entité compétente en la matière, soit les traiter lui-même;
- D'intervenir dans le traitement des plaintes pour lesquelles aucune entité qualifiée n'est compétente.

Ombudsfm est une entité qualifiée au sens de la loi et reste compétent dans le domaine des services bancaires, des crédits, des investissements et des paiements.

5.1.2. CPMO

L'ombudsman fait partie de la « Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans », la CPMO. Celle-ci regroupe les médiateurs publics et privés ayant souscrit aux principes de base de la fonction d'ombudsman.

Si un consommateur s'adresse à un ombudsman qui n'est pas compétent pour régler son problème, ce dernier veillera à ce que le litige soit soumis à l'ombudsman compétent.

De plus amples informations sur la CPMO sont disponibles sur le site www.ombudsman.be

5.1.3. BELMED

Ombudsfm est affilié à Belmed.

Belmed est un portail numérique fondé par le SPF Économie qui offre une information complète sur les instances de médiation existantes et la manière dont un conflit peut être géré à l'amiable. Une demande de médiation peut être introduite en ligne via le site suivant: <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/belmed-votre-partenaire-en>

5.2. Europe

5.2.1. FIN-NET

Ombudsfm participe activement aux deux réunions FIN-NET que la Commission européenne organise chaque année.

Pour davantage d'explications, nous renvoyons au chapitre 4 : « FIN-NET : plaintes transfrontalières ».

5.2.2. ODR

La plateforme ODR est une plateforme lancée en 2016 par la Commission européenne et destinée aux consommateurs et aux professionnels effectuant des transactions en ligne dans l'UE.

L'objectif est d'aider gratuitement les particuliers à résoudre une plainte concernant des biens ou des services achetés en ligne dans l'UE, sans aller en justice. Dans certains pays, il est aussi possible, en tant que professionnel, de déposer une plainte contre un consommateur. (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.complaints.odrList>)

5.3. International

Ombudsfm est membre d'INFO, l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, qui regroupe les services de règlement alternatif des litiges dans le domaine financier au niveau mondial. Pour de plus amples informations : www.networkfso.org.

6. MOYENS FINANCIERS

Au moment de la publication de ce rapport annuel 2020, les comptes annuels de l'exercice comptable d'Ombudsfín asbl de 2020 n'ont pas encore été approuvés par l'assemblée générale. Dès que ceux-ci auront été approuvés, les grandes lignes en seront publiées sur le site web d'Ombudsfín sous la forme d'un addendum au rapport annuel (www.ombudsfín.be – Publications – Rapports annuels).

Il est toutefois possible de donner un aperçu du budget établi pour 2020:

	Budget 2020
Revenus	
Cotisation fixe membres Ombudsfín asbl	556.198,00
Cotisation variable membres Ombudsfín asbl	556.198,00
Revenus totaux	1.112.396,00
Dépenses	
Frais de personnel + honoraires	978.000,00
Frais de fonctionnement	134.396,00
Dépenses totales	1.112.396,00

Lors du calcul et de l'approbation du budget, il est toujours gardé à l'esprit qu'en tant qu'entité qualifiée indépendante et impartiale, Ombudsfín asbl doit disposer d'un budget propre et spécifique, qui est suffisant pour l'accomplissement de ses missions (voir article 2 de l'Arrêté Royal du 16 février 2015).

Le budget nécessaire est demandé aux membres d'Ombudsfín asbl au moyen d'une cotisation fixe et d'une cotisation variable, celles-ci sont établies annuellement par le conseil d'administration et ratifiées par l'assemblée générale d'Ombudsfín asbl. Chaque membre d'Ombudsfín asbl est redevable d'une cotisation fixe. La cotisation variable n'est réclamée qu'aux membres pour lesquels Ombudsfín a enregistré des plaintes recevables au cours de l'année civile précédente.



7. OMBUDSFIN – À VOTRE SERVICE

7.1. Introduire une plainte auprès d'ombudsfin

Qui peut introduire une plainte ?

Chaque client d'une banque, d'un intermédiaire en services bancaires et en services d'investissements, d'une société de crédit, d'un intermédiaire de crédit, d'un établissement de paiement, d'une société de Bourse ou d'un conseiller en placement, agissant comme personne physique dans le cadre de ses intérêts privés, peut faire appel à Ombudsfin quand il n'a pas obtenu satisfaction.

Ombudsfin est également compétent pour certaines plaintes des entreprises.

Il doit s'agir de plaintes dans le cadre de l'exécution d'un contrat de crédit, de plaintes en rapport avec un paiement transfrontalier d'un montant maximum de 50 000 € ou de plaintes concernant MIFs (les frais d'interchange facturés dans le cas d'opérations de paiement par carte).

Comment introduire une plainte ?

La plainte doit être introduite par écrit, par la poste, par fax, par e-mail ou via le formulaire web sur le site www.ombudsfin.be et doit être formulée et documentée de façon claire et détaillée. Ombudsfin met à cette fin un cadre à disposition sur son site internet qui reprend les étapes à suivre.

Les documents peuvent être transmis comme suit :

Par courrier à l'adresse

Ombudsfin
North Gate II
Avenue du Roi Albert II n°8, boîte 2
1000 Bruxelles

Par e-mail

ombudsman@ombudsfin.be

En ligne sur

www.ombudsfin.be

Par fax au numéro

02 545 77 79

Gratuit

La procédure chez Ombudsfin est gratuite pour le demandeur.

Conditions de recevabilité principales

L'institution financière contre laquelle une plainte peut être introduite, doit être affiliée auprès d'Ombudsfin. La liste des institutions affiliées avec leurs services compétents est disponible sur le site.

Le client a déjà introduit une plainte par écrit auprès du service compétent de l'institution financière et il n'a pas obtenu satisfaction ou n'a pas reçu une réponse dans un délai raisonnable (1 mois).

La plainte a été introduite il y a moins d'un an auprès du service de plaintes compétent.



Le litige n'est pas soumis au tribunal et il n'a pas encore fait l'objet d'une décision judiciaire. Le litige n'a pas non plus été traité par une autre entité qualifiée (ex. : Ombudsman des Assurances).

Le litige ne vise pas à régler un surendettement. Ombudsfin ne fait pas de la médiation de dettes.

Il existe un résumé de toutes les conditions de recevabilité dans le Règlement de procédure, publié sur le site web.

Comment se déroule le traitement d'un dossier recevable concrètement?

Ombudsfin envoie d'abord le dossier à l'institution financière pour s'informer de sa position dans l'affaire.

Si des informations complémentaires sont requises, il est pris contact avec les parties concernées.

Après examen de la plainte et des négociations, l'Ombudsman remet un avis.

Si le dossier remet en question un principe général ou si le dossier est plus complexe, celui-ci est soumis à l'avis d'un Collège d'experts.

Force obligatoire des avis

Excepté les avis concernant les services bancaires de base, les avis de l'Ombudsman ne sont pas contraignants. Chaque partie reste libre de ne pas suivre cet avis et peut, le cas échéant, porter l'affaire devant un tribunal.

7.2. Collaborateurs ombudsman

Pour le traitement des demandes, l'Ombudsman est entouré de 3 assistants et de 5 conseillers :

Assistants

Serge Henris, Christel Speltens et Ingrid Vertenten.

Conseillers

Christine Buisseret, Vincent Chambeau, Bérengère de Crombrugge, Brent De Waele et Elke Heymans.





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

ombudsman@ombudsfin.be

www.ombudsfin.be

