

RAPPORT ANNUEL



Chiffres clés Ombudsfin 2018



“ L'intervention de l'Ombudsman s'est conclue par un **résultat positif** dans **94,7%** des plaintes fondées déposées par les **consommateurs** et **30,2%** de celles des **entreprises** „



Table des matières

AVANT-PROPOS	5
1. OMBUDSFIN EN CHIFFRES	7
1.1. AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES INTRODUITES	7
1.2. QUALIFICATION DES DEMANDES INTRODUITES	7
1.3. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES RECEVABLES	9
1.4. INTERRUPTION DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION	9
1.5. LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CONCERNÉES PAR LES PLAINTES RECEVABLES	9
2. DEMANDES INTRODUITES PAR LES CONSOMMATEURS	10
2.1. FORTE AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES	10
2.2. AUGMENTATION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES	10
2.3. RÉSULTATS DES PLAINTES RECEVABLES DE CONSOMMATEURS CLÔTURÉES EN 2018	10
2.4. RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES	11
2.5. COLLÈGE D'EXPERTS	11
2.6. THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES CONSOMMATEURS	12
3. DEMANDES INTRODUITES PAR LES ENTREPRISES	27
3.1. LÉGÈRE AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES	27
3.2. LA DIMINUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES SE POURSUIT	27
3.3. RÉSULTATS DES PLAINTES VENANT D'ENTREPRISES ET CLÔTURÉES EN 2018	28
3.4. THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES ENTREPRISES	29
4. FIN-NET : PLAINTES TRANSFRONTALIÈRES	33
4.1. FIN-NET	33
4.2. PROCÉDURE	33
4.3. EXEMPLES CONCRETS	33
5. COLLABORATION	34
5.1. BELGIQUE	34
5.2. EUROPE	34
5.3. INTERNATIONAL	34
6. MOYENS FINANCIERS	35
7. OMBUDSFIN – À VOTRE SERVICE	36
7.1. INTRODUIRE UNE PLAINTE AUPRÈS D'OMBUDSFIN	36
7.2. COLLABORATEURS OMBUDSMAN	37

Table des matières

1. Ombudsfîn 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



AVANT-PROPOS

L'année 2018 fut l'occasion de faire le point sur l'évolution des plaintes des **consommateurs** dix ans après la crise financière. Des leçons peuvent-elles être tirées?

EVOLUTION STATISTIQUE SUR 10 ANS (2008-2018)

TYPES DE PLAINTES





Table des matières

1. Ombudsfin 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

La crise financière qui a éclaté en 2008 a engendré une hausse compréhensible des dossiers introduits (24,25 %) et des plaintes recevables (35,36 %) par rapport à l'année 2007.

L'analyse de l'évolution du nombre et des types de plaintes des consommateurs depuis l'éclatement de la crise financière en 2008 révèle un constat majeur : la crise financière et les réglementations visant à protéger les investisseurs ont radicalement modifié le comportement des institutions financières et des investisseurs.

Alors que jusqu'en 2008 ce sont les investissements (transactions sur instruments financiers) qui engendraient le plus grand nombre de plaintes (1/3 des plaintes), 10 ans plus tard, les plaintes concernant les instruments financiers ont fortement diminué en nombre (diminution de 53 % sur 10 ans) et évolué quant à l'origine de la plainte. Les motifs des plaintes sont fondamentalement différents d'il y a 10 ans. Depuis quelques années, les plaintes concernent essentiellement la fiscalité liée aux opérations sur instruments financiers et, dans une moindre mesure, le transfert de portefeuille.

Les institutions financières ont donc adapté leur méthode de vente d'instruments financiers aux investisseurs particuliers pour tenir compte des nouvelles réglementations protectrices des investisseurs (Mifid I, Mifid II, Moratoire FSMA).

L'augmentation du nombre global des plaintes de consommateurs (59 % sur 10 ans) est vraisemblablement due à une plus grande notoriété du Service de médiation pour les services financiers, Ombudsfin. Depuis juillet 2015, Ombudsfin est une entité qualifiée agréée par les autorités pour le règlement alternatif des litiges en matière de services financiers.

Par contre, l'augmentation proportionnellement plus faible des dossiers recevables (18 % sur 10 ans) indique que le consommateur ne connaît pas encore suffisamment l'existence ou les données de contact des services de gestion des plaintes au sein des institutions financières. Le passage par ce service constitue en effet une étape indispensable de la procédure extrajudiciaire de plaintes. Une grande majorité des plaintes de consommateurs sont traitées et résolues directement auprès de ces services.

Quant à l'augmentation très importante des plaintes en matière de paiement (140 % sur 10 ans), elle trouve son origine dans l'augmentation du nombre de cas de fraudes liées aux nouveaux modes de paiement. Il ne faut pas non plus négliger une application de plus en plus stricte des règles d'identification et de connaissance du client. Les dernières années, les banques ont renforcé les règles de contrôle et ont mis fin à la relation avec le client lorsqu'elles le jugeaient nécessaire en raison notamment d'une perte de confiance. Cette rupture de relation sans avoir à le justifier a suscité l'incompréhension, voire la colère d'un certain nombre de consommateurs. La réglementation en matière de prévention contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme n'y est pas étrangère.





Table des matières

- 1. Ombudsfîn 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

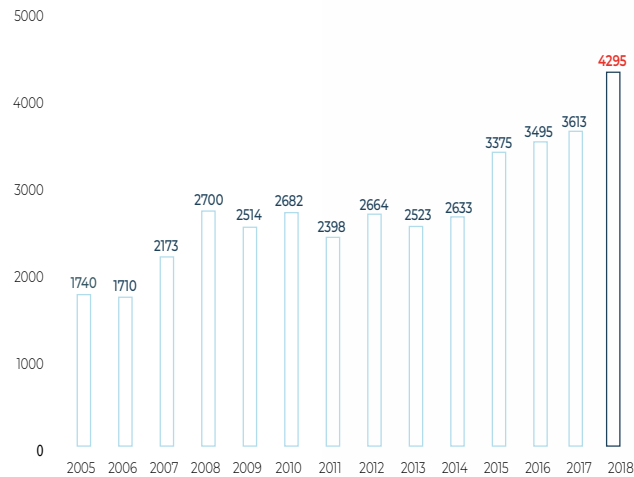
1. OMBUDSFIN EN CHIFFRES

1.1. AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES INTRODUITES

Le nombre total de demandes introduites par les consommateurs et les entreprises en 2018 s'élève à 4 295. Cela représente une augmentation de 682 dossiers ou 18,9 % par rapport à 2017.

Le tableau ci-dessous représente l'augmentation soutenue des cinq dernières années, avec une hausse exceptionnellement forte en 2018.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES INTRODUITS DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE.



Ces chiffres comprennent toutes les nouvelles demandes d'informations et plaintes écrites qui ont été soumises à Ombudsfîn en 2018.

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

1.2. QUALIFICATION DES DEMANDES INTRODUITES

1.2.1. PLAINTES OU DEMANDE D'INFORMATION

Comme mentionné ci-dessus, Ombudsfîn a enregistré, en 2018, 4 295 nouvelles demandes de consommateurs et d'entreprises.

4 197 de ces demandes concernaient une plainte, 98 étaient des demandes d'information.

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





Table des matières

1. Ombudsfin 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

1.2.2. PLAINTES RECEVABLES

Les plaintes recevables sont celles pour lesquelles Ombudsfin 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 4 197 plaintes introduites en 2018, 976 (soit 23,3 %) ont été déclarées recevables.

En outre, 50 plaintes introduites antérieurement ont été déclarées recevables en 2018 (49 dossiers introduits en 2017 et 1 dossier introduit en 2016).

Au total, ce sont donc 1 026 plaintes qui ont été déclarées recevables en 2018, ce qui représente une augmentation de 5,2 % (soit 51 plaintes) par rapport aux 975 plaintes recevables de 2017.

Cette augmentation peut être reliée à l'ensemble des plaintes (75) qu'Ombudsfin a traitées à l'occasion de l'intégration de Record Bank au sein d'ING. Le chapitre 2.6.1. traite plus en détail de ce sujet.

**NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS RECEVABLES
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE**



1.2.3. PLAINTES NON RECEVABLES

Parmi les 4 197 plaintes introduites en 2018, 3 208 (soit 76,4 %) ne remplissaient pas les conditions de recevabilité.

Les requérants ont toujours été informés de façon étendue quant aux raisons de l'impossibilité d'accéder à leur demande.

Raison	Nombre
La plainte n'a pas encore été introduite auprès de l'institution financière	2.152
Le client ou l'institution n'est pas identifiable, l'objet de la demande n'est pas identifiable	351
Demande fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire	1
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	18
Le traitement de la demande porterait sérieusement atteinte au bon fonctionnement d'Ombudsfin	0
L'institution financière n'est pas affiliée chez Ombudsfin (p.e. bureaux de recouvrement, institutions financières étrangères)	114
Ombudsfin n'est pas compétent en la matière	490
Combinaison de causes mentionnées ci-dessus	74
TOTAL	3.208

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.



Table des matières

1. Ombudsfin 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

1.3. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES RECEVABLES

Le délai moyen de traitement de toutes les plaintes recevables, clôturées en 2018 est de 51 jours calendrier.

Depuis juin 2015, Ombudsfin 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 2018, 109 dossiers ont été prolongés. Les parties ont été prévenues à temps de cette prolongation.

1.4. INTERRUPTION DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

Dans 3 dossiers recevables (0,3 % des plaintes recevables) la procédure de médiation a été interrompue. Dans 1 dossier, la raison était l'atteinte d'un accord directement entre les parties, dans l'autre dossier, le client a mis fin prématurément à la procédure, sans en mentionner explicitement la raison. Dans le 3^e dossier, l'institution financière contre laquelle une procédure avait été lancée avait entre-temps été mise en liquidation. Poursuivre la médiation était donc devenu impossible dans les faits.

1.5. LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CONCERNÉES PAR LES PLAINTES RECEVABLES

Voici, ci-dessous, les catégories d'institutions financières concernées par les plaintes recevables en 2018, avec mention des chiffres et pourcentages précis :

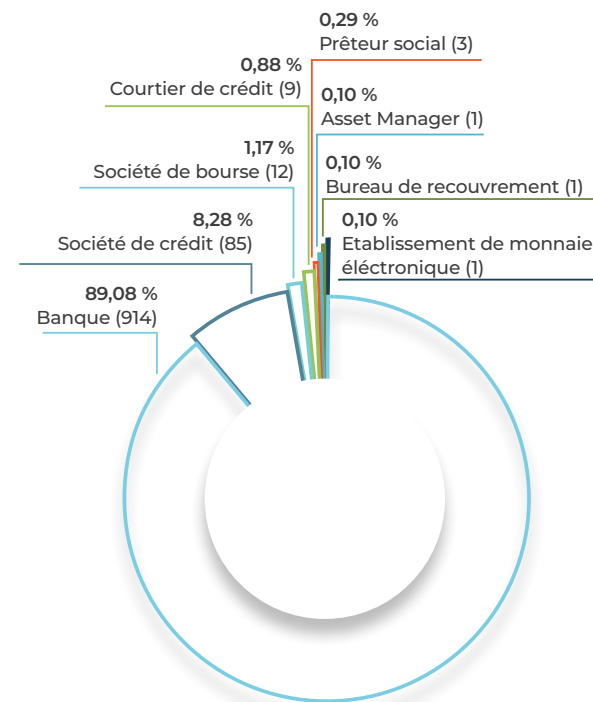




Table des matières

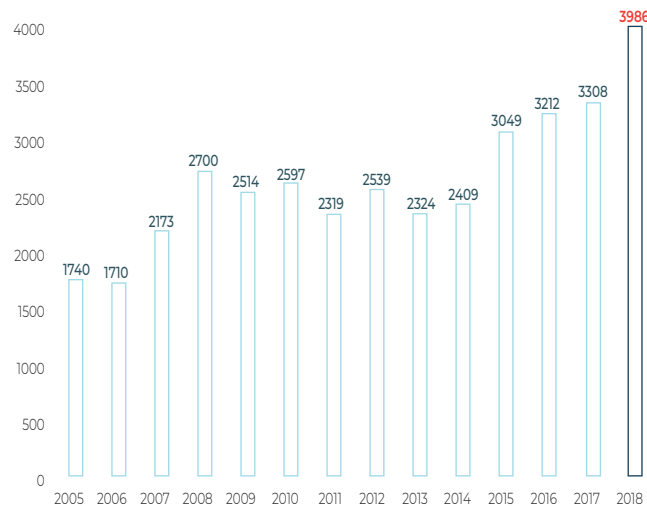
1. Ombudsfin en chiffres
- 2. Demandes introduites par les consommateurs**
3. Demandes introduites par les entreprises
4. FIN-NET : Plaintes transfrontalières
5. Collaboration
6. Moyens financiers
7. OMBUDSFIN – À votre service

2. DEMANDES INTRODUITES PAR LES CONSOMMATEURS

2.1. FORTE AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES

En 2018, Ombudsfin a reçu 3 986 demandes de consommateurs contre 3 308 en 2017, ce qui représente une augmentation de 678 dossiers (20,5 %) par rapport à 2017.

DEMANDES CONSOMMATEURS
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE



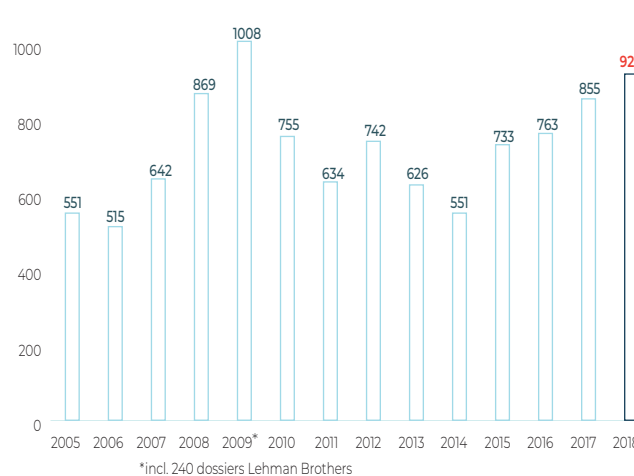
Ombudsfin a répondu au mieux à 95 demandes d'information. 3 891 demandes concernaient une plainte.

2.2. AUGMENTATION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

En 2018, Ombudsfin a enregistré 921 demandes de consommateurs comme étant recevables contre 855 en 2017, ce qui représente une augmentation de 66 dossiers (7,7 %) par rapport à 2017.

Cette augmentation peut être reliée à l'ensemble des plaintes de consommateurs (70) qu'Ombudsfin a traitées à l'occasion de l'intégration de Record Bank au sein d'ING. Le chapitre 2.6.1. traite plus en détail de ce sujet.

PLAINTES RECEVABLES CONSOMMATEURS
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE



2.3. RÉSULTATS DES PLAINTES RECEVABLES DE CONSOMMATEURS CLÔTURÉES EN 2018

Ces résultats se rapportent à toutes les plaintes des consommateurs réglées en 2018. Certaines plaintes introduites avant 2018 auprès d'Ombudsfin sont donc aussi incorporées dans ces résultats.

On totalise 897 dossiers.

Dans 495 dossiers (soit 55,2 %), 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 400 dossiers (soit 44,6 %), Ombudsfin n'a pas pu établir 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.

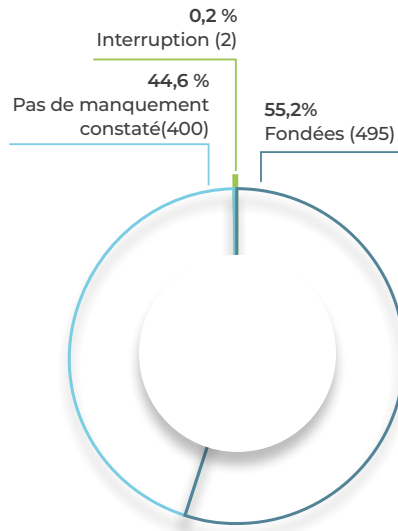
Dans les 2 dossiers restants (soit 0,2 %) la procédure de médiation a été interrompue par le consommateur.



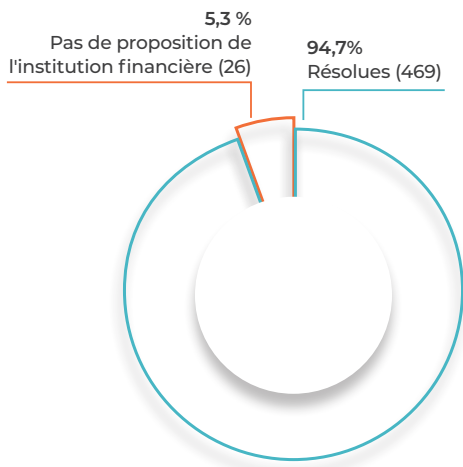
Table des matières

1. Ombudsfin 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

PLAINTES CONSOMMATEURS CLÔTURÉES 2018



PLAINTES FONDÉES CONSOMMATEURS 2018



Des 495 plaintes considérées comme fondées par Ombudsfin, 94,7 % ont été résolues.

L'engagement des institutions financières à collaborer de manière constructive au règlement alternatif de litige organisé par Ombudsfin ressort très clairement de ce résultat positif.

2.4. RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES

Depuis juin 2015, le règlement de procédure d'Ombudsfin prévoit que l'Ombudsman peut faire des recommandations individuelles aux institutions financières. Ombudsfin 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.

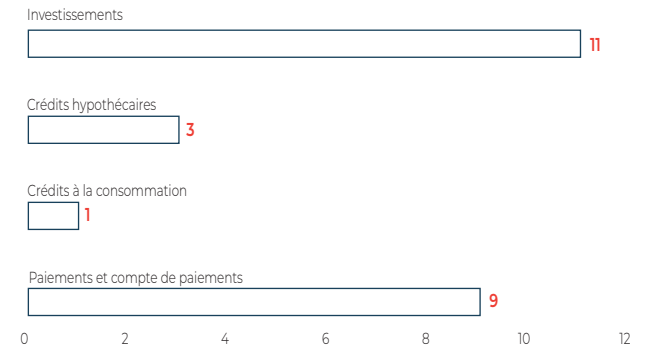
En 2018, 57 recommandations individuelles ont été formulées. Les institutions financières ont donné une suite favorable à 33 recommandations (57,9 %). 21 recommandations (soit 36,8 %) n'ont pas été suivies, l'institution en ayant expliqué les raisons. 3 recommandations (soit 5,3 %) faisaient encore l'objet d'une enquête plus approfondie de la part de l'institution financière au moment de la rédaction du présent rapport.

2.5. COLLÈGE D'EXPERTS¹

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

En 2018, 24 dossiers ont été soumis au Collège. Les thèmes étaient les suivants :

THÈMES DOSSIERS COLLÈGE



19 des 24 dossiers ont été jugés fondés.

Pour 10 de ces 19 plaintes (52,6 %), une solution a été trouvée entre les parties. 9 dossiers sont restés sans proposition de solution de la part de l'institution financière².

¹ Le Collège est composé d'experts fixes indépendants. Composition du Collège d'experts en 2018 : Alois Van Oevelen (président), Nadine Spruyt, Johan Vannerom, Reinhard Steennot, Alain Guigui.
² Les institutions financières concernées sont : BNP Paribas Fortis, Crelan, ING, KBC, bpost banque.



Table des matières

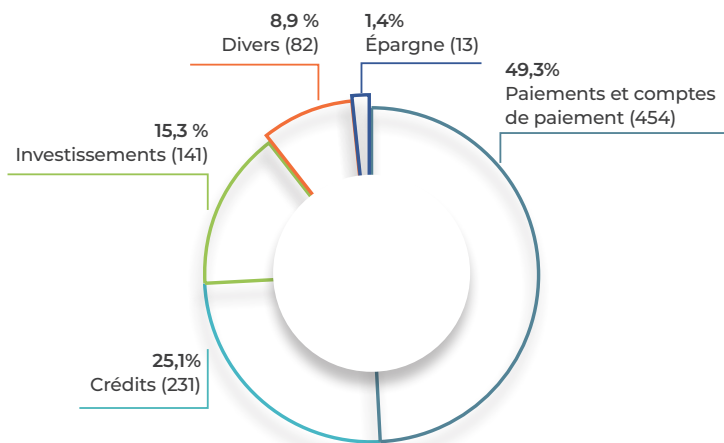
1. Ombudsfin en chiffres
2. Demandes introduites par les consommateurs
3. Demandes introduites par les entreprises
4. FIN-NET : Plaintes transfrontalières
5. Collaboration
6. Moyens financiers
7. OMBUDSFIN – À votre service

2.6. THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES CONSOMMATEURS

Les thèmes des plaintes recevables des consommateurs en 2018 étaient les suivants :

THEMES	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	Nombres						%					
Paiements et comptes de paiement	204	163	261	287	336	454	32,59	29,58	35,61	37,61	39,30	49,30
Crédits, dont	175	163	237	238	259	231	27,96	29,58	32,33	31,19	30,29	25,08
<i>Crédits à la consommation</i>	93	97	123	110	126	107	14,86	17,60	16,78	14,42	14,74	11,62
<i>Crédits hypothécaires</i>	82	66	114	128	133	124	13,10	11,98	15,55	16,78	15,56	13,46
Investissements	157	135	125	147	126	141	25,08	24,50	17,05	19,27	14,74	15,31
Divers	56	62	67	50	86	82	8,95	11,25	9,14	6,55	10,06	8,90
Épargne	34	28	43	41	48	13	5,43	5,08	5,87	5,37	5,61	1,41
TOTAL	626	551	733	763	855	921	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Le principal thème de 2018 est, de loin, les « paiements et comptes de paiement », avec 454 dossiers. Ce thème représente près de 50 % des plaintes recevables.



Le graphique ci-dessous indique une tendance claire dans l'évolution des différents thèmes :

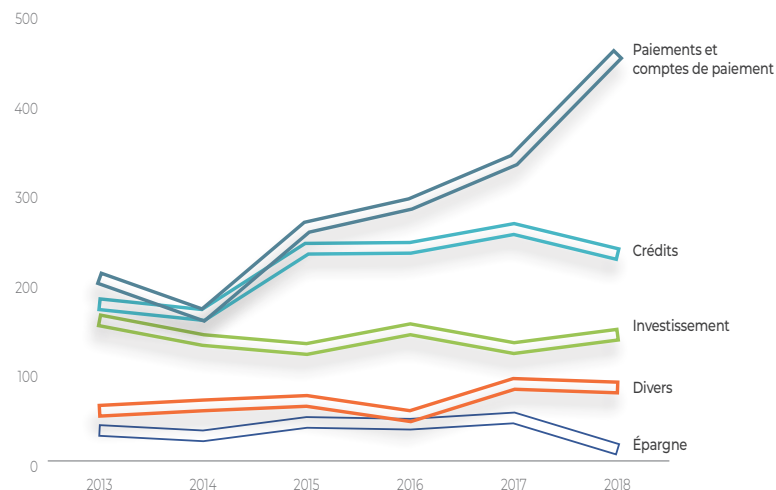




Table des matières

1. Ombudsfin 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

2.6.1. INTÉGRATION RECORD/ING

En raison du nombre de plaintes (75) en 2018, directement occasionnées par l'intégration de Record Bank au sein d'ING, un chapitre séparé est consacré à ce sujet. Voici un aperçu des principaux thèmes.

Le 1^{er} mai 2018, l'acquisition de Record Bank par ING a été juridiquement réalisée par le biais de la technique de scission partielle. En conséquence, la plupart des clients de l'ancienne Record Bank sont automatiquement devenus clients chez ING.³ Cette intégration a donné lieu à un certain nombre de problèmes pratiques. Les principales requêtes portaient sur le retard dans le traitement des plaintes reçues chez ING ou des plaintes relatives à la transmission d'informations aux anciens clients de Record. Certains documents, établis par Record Bank, ont été perdus ou n'ont pas toujours été retrouvés immédiatement. Suite à cette intégration, plusieurs clients de l'ancienne Record Bank ont également décidé de changer de banque.

2.6.1.1. Chiffres

En 2018, Ombudsfin a traité 75 plaintes recevables découlant directement de l'intégration de Record Bank au sein d'ING. Parmi ces demandes, 5 ont été introduites par des entreprises. Pour ces dernières plaintes, nous vous renvoyons au chapitre 3.4.2.

Pas moins de 47 de ces plaintes concernaient le service de mobilité interbancaire. 4 plaintes concernaient l'exécution tardive ou la non-exécution d'un ordre de transfert de

titres et de clôture du compte-titres associé. Les autres dossiers portaient sur des thèmes variés.

2.6.2.2. Explication de certains thèmes importants

Changement de banque

L'acquisition de Record Bank par ING a incité certains clients de l'ancienne Record Bank à changer de banque. À cette fin, ils ont eu recours au service de mobilité interbancaire en ce qui concerne les comptes à vue. Ce service a été créé par le législateur afin de faciliter la migration d'une banque à une autre. Les clients ont ainsi la possibilité de passer d'une banque à l'autre facilement, rapidement et sans frais, tout en garantissant la continuité de leurs paiements. Le Code de droit économique régit les obligations des deux banques concernées.

Bien que le service de mobilité interbancaire vise à permettre une migration rapide d'une banque à l'autre, les plaintes traitées par Ombudsfin à cet égard avaient toujours pour cause un délai de traitement trop long de la demande. Cela était à chaque fois dû au fait qu'ING, dans les dossiers soumis à Ombudsfin, ne satisfaisait pas toujours à temps à ses obligations légales en la matière. Cela s'explique en partie par la charge de travail élevée au sein de la banque, engendrée par cette intégration.

Généralement, ces plaintes n'ont pas été traitées par ING dans le délai prévu de 30 jours. Les plaintes en question ont donc toujours été jugées recevables chez Ombudsfin en raison de l'absence de réponse du service compétent chez ING. Une fois la procédure en cours chez Ombudsfin, on a pu constater que le changement de banque a, à chaque fois, été fait relativement rapidement.

³ À l'exception des clients « crédits » amenés par le biais des courtiers de crédit, qui restent clients de Record Credits SA.





Table des matières

1. Ombudsfin 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

Tarification

L'acquisition de Record Bank par ING a aussi eu pour conséquence que les clients de l'ancienne Record Bank ont été soumis aux règlements et, à partir de 2019, aux tarifs d'ING, sans qu'ils aient donné leur consentement explicite. Les clients Record en ont cependant été informés plus de 2 mois avant l'entrée en vigueur des modifications. Ils disposaient donc d'un délai de 2 mois pour résilier le contrat. Pour certains produits bancaires qu'ils possédaient déjà sous Record Bank, d'autres conditions s'appliquaient après une période de transition. Pour certains clients, cela constituait également un motif suffisant pour changer de banque.

Concernant cette problématique, Ombudsfin a reçu une demande dans laquelle, plus spécifiquement, les conditions modifiées relatives aux droits de garde dus sur un compte-titres ont fait l'objet d'une plainte. Chez Record Bank, le plaignant ne devait pas payer de droits de garde. Les titulaires de comptes-titres auprès de l'ancienne Record Bank ont été informés par ING que toutes les conditions et réglementations de l'ancienne Record Bank seraient encore appliquées pendant toute l'année. Les tarifs ING seraient uniquement appliqués pour les nouvelles transactions depuis la date de la fusion. Dans ce dossier, le plaignant n'était pas d'accord de devoir soudainement payer des droits de garde. Il estimait qu'ING devait continuer de respecter les conditions de Record Bank. Si ING refusait de le faire, le plaignant exigeait qu'ING ne facture pas de frais de transfert en cas d'éventuel transfert de titres vers une autre banque.

Le dossier concerné a été soumis au Collège d'experts

d'Ombudsfin. Le Collège a déclaré que lorsque le transfert d'un compte-titres s'accompagne de changements de tarifs décidés de manière unilatérale (par exemple l'imputation de droits de garde à l'avenir), les clients de la banque acquise ont le droit de résilier leur compte gratuitement en vertu de l'article VI.83, 2° du Code du droit économique, avant l'entrée en vigueur de cette nouvelle tarification. Le Collège a également ajouté que le droit de résiliation ne peut être compromis dans un tel cas par l'imputation de frais de transfert.

Transfert de titres

Suite à la fusion et, en conséquence, à la soumission aux règlements et conditions d'ING, plusieurs clients de l'ancienne Record Bank ont donné pour instruction à ING de transférer leurs titres sur un compte-titres auprès d'une autre banque et de fermer leur compte-titres ING, notamment en raison des problèmes exposés ci-dessus. Un problème récurrent dans ce cadre était que les instructions en question n'avaient pas été exécutées, ou l'avaient été mais tardivement. ING n'a donc pas agi conformément aux « Recommandations pratiques pour le transfert de titres entre institutions financières pour le compte de particuliers » de Febelfin. Ce règlement fixe le délai de traitement maximum d'un transfert de titres. Ce délai de traitement maximum varie en fonction du type de titre, mais ne peut jamais excéder 20 jours ouvrables.

L'exécution tardive des instructions de transfert de titres a été, dans un unique cas, la conséquence du fait que le plaignant avait mentionné un numéro de compte erroné dans ses instructions et dans sa plainte. Lors de la fusion, les comptes-titres de Record Bank ont en effet été

transférés vers ING, et ils ont donc reçu un autre numéro de compte. La mention d'un numéro de compte erroné a aussi été la conséquence de la confusion et du manque de clarté engendrés par la fusion.

Ombudsfin estime que cette problématique est également due à la charge de travail élevée que la fusion a entraînée pour la banque.

Arrêt du service de garde de certaines actions

Certains clients de l'ancienne Record Bank ont reçu, dans le courant de l'année 2017, une lettre de Record Bank leur indiquant que certaines actions seraient supprimées de leur dossier de manière irrévocable et sans frais, si elles n'étaient pas vendues ou transférées vers une autre banque dans un délai de trois mois.

Dans un dossier traité par Ombudsfin, il était question desdites low priced securities qui n'étaient plus conservées par ING et qui ont ensuite été enlevées du portefeuille au terme du délai mentionné. Un autre problème dans ce dossier était que les actions en question avaient déjà été enlevées du portefeuille par Record Bank avant l'acquisition par ING. Cela a entraîné un grand manque de clarté quant à l'endroit où se trouvaient précisément ces actions.

Sur la base d'un avis du Collège d'experts d'Ombudsfin⁴, Ombudsfin a estimé que le délai prévu de plus de trois mois était raisonnable, mais que la suppression sans frais et irrévocable des titres en question était en revanche clairement déraisonnable. Toutefois,

⁴ Cf. Rapport annuel Ombudsfin 2017, p 26.



Table des matières

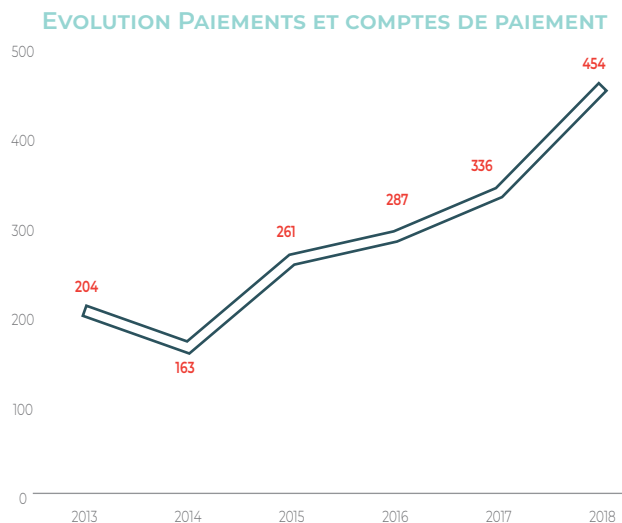
1. Ombudsfin en chiffres
2. Demandes introduites par les consommateurs
3. Demandes introduites par les entreprises
4. FIN-NET : Plaintes transfrontalières
5. Collaboration
6. Moyens financiers
7. OMBUDSFIN – À votre service

2.6.2. PAIEMENTS ET COMPTES DE PAIEMENT – RUBRIQUE LA PLUS IMPORTANTE

2.6.2.1. Chiffres 2018

En 2018, « Paiements et comptes de paiement » était de loin le thème le plus important analysé par Ombudsfin, avec 454 plaintes, soit 49,3 % du total de plaintes introduites par les consommateurs. En comparaison avec l'année 2017, on observe une augmentation frappante de 35,1 % ou 118 dossiers.

C'est la première fois qu'un thème atteint un score de presque 50 % des plaintes recevables.



Le tableau ci-dessous donne un aperçu des sous-thèmes :

Paiements et comptes de paiement	Nombre de plaintes
Comptes à vue (généralités)	98
Découverts sur compte (non-autorisé)	6
Cartes	100
Guichets automatiques (Self)	16
Transactions guichet	5
Virements papier	5
Opérations à distance (PC, mobiles)	137
Domiciliations et ordres permanents	9
Paiements internationaux	16
Opération de change	4
Mobilité bancaire	50
Chèques	3
Service bancaire de base	5
Total	454

En comparaison avec l'année 2017, on observe une forte augmentation, soit l'équivalent de 118 plaintes en plus. Ce sont les dossiers « opérations à distance » et notamment les fraudes sans dépossession de la carte qui occupent le haut du classement. Il est intéressant de noter que cette augmentation est la plus forte depuis 2013.

Les « opérations à distance » représentent, en 2018, le sous-thème prédominant et en très forte progression. Il représente à lui seul 137 plaintes du total de plaintes recevables des consommateurs. Avec 137 plaintes recevables en 2018 comparé à 44 en 2017, généralement, il s'agit d'opérations contestées suite à une fraude sans dépossession de carte. Ces plaintes sont en très forte augmentation en 2018 avec une intensification spectaculaire depuis octobre 2018.

En deuxième position, le thème « cartes » avec 100 plaintes (essentiellement les opérations contestées après vol de cartes : 71 plaintes) et en troisième position, le thème « compte à vue » avec 98 plaintes. La majorité des plaintes au sein de ce dernier concernait la fin de la relation bancaire (50 plaintes).

2.6.2.2. Explication de certains thèmes importants

Nouveauté en matière de services de paiement – « open banking »

La loi belge du 19 juillet 2018 transposant la directive « PSD II » (qui signifie Payment Services Directive II) est entrée en vigueur le 9 août 2018. Il s'agit d'une Directive européenne qui règle le marché des paiements dans l'Union européenne, en tenant compte de l'évolution technologique.

De manière générale, cette directive PSD II élargit à de nouveaux opérateurs non bancaires le champ d'application en ce qui concerne les services de paiement, appelés « tiers fournisseurs ». Dans le cadre de la PSD II, les consommateurs peuvent avoir affaire à deux types de tiers fournisseurs :

- Ceux qui, avec l'accord du consommateur, peuvent consulter les données des comptes de ce dernier (également appelés prestataires de services d'information sur les comptes);
- Ceux qui, avec l'accord du consommateur, peuvent initier en son nom des paiements (également appelés prestataires de services d'initiation de paiement).

Concrètement, les tiers fournisseurs, les institutions de crédit et de paiement peuvent désormais commercialiser

des applications mobile donnant au consommateur un aperçu de tous ses comptes de paiement auprès de différentes banques et/ou qui permet d'effectuer les paiements (ex : mobile banking, app Bancontact,...).

Afin de garantir la sécurité des paiements, ces prestataires doivent démontrer qu'ils ont pris les mesures adéquates pour que les paiements se déroulent en toute sécurité et sont placés sous la supervision de leur autorité de contrôle nationale, soit en Belgique, la Banque Nationale de Belgique.

Par ailleurs, la sécurité des paiements est renforcée par le biais de l'authentification forte du consommateur, prévue dans cette directive qui oblige le consommateur à s'identifier au moyen de deux des critères personnels suivants :

- connaissance : quelque chose que le consommateur connaît, comme un mot de passe ou un code pin ;
- possession : quelque chose que le consommateur détient, comme une carte de paiement ou un smartphone ;
- caractéristique : quelque chose qui est propre consommateur, comme une empreinte digitale.

En Belgique, le titre 3 "Services de paiement" du livre VII du code économique a été modifié par cette nouvelle loi belge transposant la directive PSD II. Voici ce qu'il y a lieu de retenir comme nouveautés dans la nouvelle loi, en cas d'opérations de paiement contestées :

* lorsque la banque n'exige pas une authentification forte du consommateur c'est-à-dire n'exige pas une authentification avec au moins deux facteurs personnels (ex : code pin + codes réponses générées par le digipass,

mot de passe + codes réponses, mot de passe + app (préalablement téléchargée au moyen de la carte+code pin et des codes réponses...)), elle doit intervenir, sauf cas de fraude dans le chef du payeur et sous réserve de certaines exemptions. Ombudsfin constate que le paiement « 3D SECURE » répondant à cette exigence d'authentification forte est de plus en plus répandu mais n'est pas encore généralisé notamment sur certaines grandes plateformes commerciales.

* Sauf fraude ou négligence grave, la responsabilité du consommateur est désormais limitée à une franchise maximale de 50 EUR lorsqu'il perd son instrument de paiement, lorsque cet instrument de paiement lui est dérobé ou est utilisé à la suite d'un détournement ou de manière non autorisée et que, de ce fait, une transaction de paiement non autorisée est effectuée à l'aide dudit instrument de paiement. Auparavant cette franchise s'élevait à 150 EUR.

Table des matières

1. Ombudsfin 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





Fraude sans dépossession de la carte – sous-thème « opérations à distance »

Dans ces dossiers, le consommateur conteste généralement des opérations de paiement effectuées au moyen de sa carte ou via des applications mobile qu'il considère ne pas avoir autorisées lui-même. Le consommateur est convaincu que sa carte a été détournée à son insu d'une manière ou d'une autre. Le rôle d'Ombudsfin est de vérifier quelles sont les circonstances de ce détournement et qui doit assumer les pertes subies et dans quelle mesure. En effet, ce n'est pas parce que le consommateur a été la victime d'un malfaiteur que la banque intervient automatiquement pour la totalité du dommage. Malheureusement, souvent le consommateur est intervenu dans le processus soit en s'en rendant compte soit sans même s'en rendre compte et en ayant été manipulé par le malfaiteur.

Ce sont des dossiers délicats qui nécessitent une analyse au cas par cas, en tenant compte de l'ensemble des circonstances de fait spécifiques et des dispositions juridiques applicables à cette situation. Chaque dossier est unique, et les avis de l'Ombudsman rendus dans chacun de ces dossiers le sont donc également.

Certains dossiers ont été soumis au Collège d'experts. Les avis rendus dans ces dossiers peuvent être consultés sur le site web d'Ombudsfin (<https://www.ombudsfin.be/fr/particuliers/publications/avis-du-coll%C3%A8ge>).

Ombudsfin insiste sur ce qui a déjà été rappelé l'année passée : il existe diverses méthodes frauduleuses utilisées et notamment le hacking (piratage informatique d'un

système informatique), le phishing (hameçonnage des données bancaires personnelles par des approches électroniques détournées ex : via whatsapp, snapchat, messenger, e-mail, lien internet), le vishing (récolte des données bancaires personnelles par des approches orales de type téléphoniques ou via skype...), le skimming (copie frauduleuse de la bande magnétique d'une carte bancaire).

Dans la plupart des cas, le consommateur a été approché d'une manière ou d'une autre (par téléphone, par un lien internet ou par un sms,...) avec des promesses financières -souvent alléchantes- d'un tiers se faisant passer pour un acteur commercial connu (ex : DHL, Proximus, Paypal, Base, Microsoft, la Commission Européenne...) et y a répondu, en communiquant par téléphone ou en insérant sur un faux site les codes générés par son digipass (« les codes réponses »). Désormais avec la nouvelle loi, il appartiendra à Ombudsfin de vérifier notamment si, dans ces cas, le détournement pouvait être détecté par le consommateur et/ou s'il existe une négligence grave dans le chef du consommateur.

Dans ces dossiers, l'institution bancaire et Worldline interviennent comme interlocuteurs des consommateurs mais Ombudsfin insiste sur le fait que Worldline agit en tant qu'un intermédiaire de l'institution bancaire dans ces dossiers et c'est donc bien l'institution financière qui, le cas échéant, doit intervenir.

Table des matières

1. Ombudsfin 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

“ Ombudsfin ne répétera jamais assez que les consommateurs ne peuvent en aucun cas communiquer leur password, leur code pin, leurs codes réponses à des tiers ou les introduire à la demande de tiers quels qu'ils soient et quel que soit le moyen de communication (par téléphone, par courrier électronique, par messenger, par sms) et quel que soit le motif d'intervention. Aucune institution publique, banque ou entreprise ne demandera et ne pourra demander à un consommateur de communiquer ou introduire des numéros et des codes de sécurité.

”



Ombudsfin combat la fraude internet et invite à prendre connaissance des conseils généraux et des risques actuels : www.safeonweb.be et www.tropbeaupouretrevrai.be.

Ces mises en garde sont d'autant plus importantes que les transactions bancaires sont de plus en plus rapides et aisées dans l'aire de l'open banking et les malfaiteurs s'adaptent très rapidement aux nouveautés technologiques mises sur le marché. Ombudsfin relève également que, dans ces dossiers de fraude, les montants dérobés sont plus importants.

Ombudsfin constate que le chiffre historique du nombre de plaintes en matière de fraude à la carte sur internet ou via mobile démontre à quel point l'évolution et l'innovation technologique due à l'open banking doit être encadrée, expliquée au consommateur. A côté des mesures de sécurité mises en place par les opérateurs, le consommateur doit également rester vigilant. A cet égard les campagnes de lutte contre la fraude menée par tous les acteurs dans le secteur sont essentielles et doivent être maintenues.

Fin de la relation bancaire

Comme en 2016 et 2017, ce thème est resté un thème récurrent avec 50 dossiers en 2018.

Généralement, en introduisant leur plainte chez Ombudsfin, les consommateurs souhaitent comprendre la raison de la rupture de la relation par la banque ou avoir l'occasion de rétablir la relation.

Dans ces dossiers de « rupture de relation » moyennant le respect d'un préavis, les institutions financières ne sont pas obligées de communiquer la raison concrète de la

rupture de relation, même pas à Ombudsfin. Néanmoins, Ombudsfin peut toujours tenter d'interroger la banque à ce sujet mais sans aucun moyen de contrainte. De plus, les institutions financières ne peuvent pas être obligées non plus à maintenir ou à rétablir la relation avec le client. En principe, le consommateur ne peut pas non plus y être obligé.

Dans ces dossiers, l'intervention d'Ombudsfin se limite à vérifier si les formalités prévues dans les Conditions Générales des institutions financières ont été respectées. Il est également examiné si les frais payés d'avance (p. ex. frais de gestion, frais de carte) doivent être remboursés au consommateur.

Ce type de décision prise par l'institution financière n'est, en principe, pas remise en question par Ombudsfin (sauf dans le contexte d'un compte de service bancaire de base).

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 2018, Ombudsfin a reçu 5 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.

Table des matières

1. Ombudsfin 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

Ci-dessous, les chiffres pour l'année 2018 :

Statistiques Service bancaire de base (SBB)	2018
Nombre de banques ayant enregistré une demande de SBB	12
Nombre de comptes SBB ouverts	1.867
Nombre total de comptes SBB existants	9.293
Nombre de refus d'ouverture d'un compte SBB	0
Nombre de comptes SBB résiliés (*)	1.028

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

En 2018, 12 banques ont enregistré des services bancaires de base. C'est le même nombre qu'en 2017.

Le nombre de services bancaires de base ouverts a augmenté de 49,6 % à 1 867 en 2018. En 2017, il y a eu 1.248 ouvertures.

En 2018, comme en 2017, aucune demande d'ouverture d'un service bancaire de base n'a été refusée.

La principale raison d'une fermeture est la demande du titulaire (96 %). Les deuxième et troisième raisons principales sont « antécédents négatifs à la banque » (3%) et « compte courant dans une autre institution » (1%).



Table des matières

1. Ombudsfin 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

CONSEILS ET RECOMMANDATIONS 2018

Consommateurs :

Méfiez-vous des propositions trop belles pour être vraies ! Soyez et restez vigilants !

Ne communiquez jamais votre password, votre numéro de client ou ID et le code secret de votre carte ainsi que les codes d'accès à votre banque internet et les codes réponses générés par votre digipass à un tiers que ce soit par lien internet, sms, ou téléphone. Même lorsque l'interlocuteur précise que c'est pour un remboursement en votre faveur ou le paiement d'une indemnité ou l'envoi d'une nouvelle carte.

Utilisez votre digipass uniquement pour les opérations que vous effectuez vous-même intégralement en vous connectant vous-même sur votre pc banking. N'utilisez jamais votre digipass à la demande d'un inconnu. En cas de doute, fermez votre session internet, raccrochez le téléphone et appelez votre banque ou Card Stop.

Introduisez vos codes uniquement si vous avez commencé votre session bancaire vous-même et si vous êtes seul à initier un virement bancaire ou pris l'initiative d'effectuer un paiement.

Institutions financières :

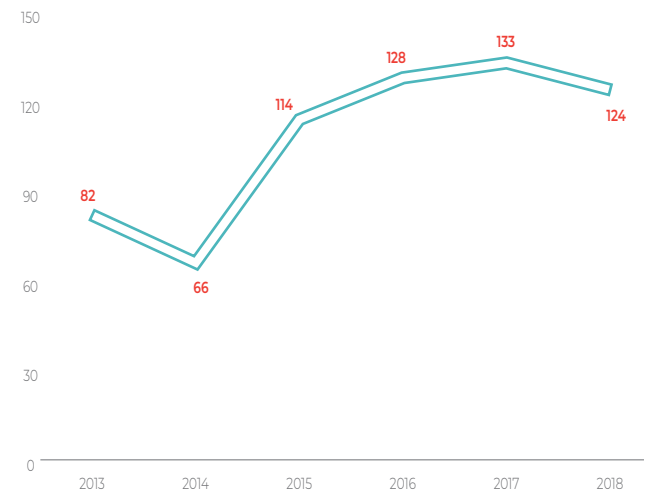
Veillez à ce que les cartes bancaires et les applications téléchargées puissent être 24h sur 24 stoppées par le consommateur. Lorsqu'une application mobile est créée, avisez-en le titulaire du compte par sms sur le numéro de téléphone repris à son dossier et rappeler dans ce sms le numéro auquel la carte ou l'application peuvent être stoppées.

2.6.3. CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES

2.6.3.1. Chiffres 2018

En 2018, Ombudsfin a reçu 124 plaintes concernant des crédits hypothécaires, ce qui représente une diminution de 9 dossiers (6,8 %) par rapport à l'année 2017. Le thème « Crédits hypothécaires » représentait 13,46 % du nombre total de plaintes recevables de consommateurs.

EVOLUTION CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES



Plus de détails sur l'objet des plaintes « Crédits hypothécaires » :

Crédits hypothécaires	Nombre de plaintes
Publicité	0
Formation du contrat	65
Exécution du contrat	44
Crédit pont	3
Mandat hypothécaire	1
Sûretés	6
Désolidarisation	3
Conditions générales (autres)	2
Total	124

Dans la catégorie "Formation du contrat" (65 plaintes), les plaintes concernaient principalement les procédures d'octroi de crédit avec des questions relatives à la durée de la procédure d'octroi, aux motifs du refus de crédit; la conclusion du contrat et le contenu du contrat. Ombudsfin constate une augmentation de plaintes dans ce sous-thème par rapport à 2017.

Dans la catégorie «exécution des contrats» (44 plaintes), ce sont les questions liées à l'incompréhension des décomptes (10 dossiers), et au fichage à la Banque Nationale (11 dossiers) qui sont les plus fréquentes. Ombudsfin relève que les dossiers relatifs aux décomptes et à l'application du taux ont diminué par rapport à 2017.



Table des matières

1. Ombudsfin 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

2.6.3.2. Explication de certains thèmes importants

Combinaison de crédits hypothécaires avec reconstitution de capital par souscription d'un contrat d'assurance vie.

Certains prêteurs ou intermédiaires en crédit hypothécaire proposent à leurs consommateurs désireux de financer un achat immobilier une combinaison de contrats de crédit hypothécaire « à terme fixe » (crédit bullet) et de crédit hypothécaire classique avec une assurance-vie. Ceci est généralement présenté au consommateur comme très avantageux car les mensualités du « crédit à terme fixe » sont moins importantes que dans un crédit classique intégral.

Pour la partie « crédit hypothécaire classique », le consommateur rembourse mensuellement une partie du capital et un intérêt à un taux convenu.

Pour la partie « crédit à terme fixe », le consommateur paye mensuellement les intérêts uniquement et le capital à l'échéance.

A côté de cette combinaison de crédits, il est proposé au consommateur de souscrire un contrat d'assurance vie et de verser une prime (une somme d'argent) unique ou mensuelle, destinée à lui permettre de reconstituer le capital emprunté à l'échéance du contrat de crédit à terme fixe. Ces primes sont calculées de manière à ce que le capital à rembourser soit reconstitué à l'échéance via le rendement.

Ce contrat d'assurance-vie peut être un contrat d'assurance de la branche 21 ou 23, avec des différences

au niveau des risques encourus par le consommateur. C'est précisément ces risques que les consommateurs ne comprennent pas car le rendement prévu pour la prime peut varier plus fort ou moins fort selon la branche proposée et être grevé par les frais de gestion et taxes. Par ailleurs, s'il s'agit d'une branche 23 (pas de garantie de capital), le consommateur peut perdre toute la somme investie qui aurait dû servir à rembourser le capital à l'échéance.

Ces combinaisons peuvent donc être très dommageables et nécessitent la vigilance des consommateurs, une explication claire par produits pour permettre une réelle et bonne compréhension de consommateurs face aux risques encourus. A cet égard, la FSMA et le SPF Economie ont diffusé une mise en garde en mars 2018.

<https://www.fsma.be/fr/news/financer-un-achat-immobilier-en-melant-credit-hypothecaire-et-produit-dassurance-peut-saverer>

Dans un dossier soumettant cette problématique au Collège, ce dernier a d'ailleurs constaté que « si la banque a fourni au requérant des informations sur chaque produit pris isolément, elle a manqué à son devoir précontractuel d'information en ce qui concerne les risques et l'intérêt de la combinaison des différents produits présentés comme les éléments indissociables d'une solution de financement unique ». Le Collège a invité la banque à indemniser le consommateur et cet avis a été suivi par l'institution (avis 2018-1405).

Délivrance de l'attestation de base par l'organisme prêteur

Dans le cadre de la conclusion d'un crédit hypothécaire, le consommateur (le propriétaire, le possesseur, l'emphytéote ou l'usufruitier) peut bénéficier de la réduction d'impôts sur la totalité du crédit s'il produit notamment une attestation de base délivrée par l'organisme prêteur à la signature de l'acte initial.

Cette attestation permet de rapporter à l'égard de l'autorité fiscale la preuve suffisante que le crédit remplit les conditions légales requises pour cette réduction :

- But du crédit : acquérir, construire, ou rénover l'habitation propre,
- Crédit hypothécaire d'une durée de 10 ans minimum,
- Conclu dans l'espace économique européen.

C'est donc l'organisme prêteur qui apprécie si les conditions sont remplies pour dresser ou non l'attestation de base.

Conformément à l'article 14, premier alinéa 1^o, du Code d'Impôt sur les Revenus (ci-après dénommé « CIR 92 »), les intérêts de dettes peuvent être déduits de l'ensemble des revenus immobiliers à la condition que les dettes soient contractées spécifiquement en vue d'acquérir ou de conserver ces biens.

Or cet article 14 CIR 92 est susceptible de plusieurs interprétations mais doit être interprété strictement selon les commentaires administratifs. Dès lors lorsqu'un crédit est contracté en vue de conserver un bien immobilier, les organismes prêteurs refusent parfois de délivrer



Table des matières

1. Ombudsfin 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

cette attestation estimant que le lien entre la dette et la conservation du bien immobilier n'est pas suffisant.

Dans de tels cas qui lui sont soumis, Ombudsfin analyse le dossier et vérifie in concreto si le bénéficiaire est bien le propriétaire, le possesseur, l'emphytéote ou l'usufruitier et également si le lien entre la dette contractée et le but du crédit répond à l'exigence légale. Si Ombudsfin estime que la dette a été contractée spécifiquement en vue de conserver l'immeuble, elle invite alors l'organisme prêteur à délivrer les attestations requises.

Légalité de l'indemnité de réservation

Lorsqu'un crédit hypothécaire est conclu mais que le capital emprunté n'est pas entièrement prélevé à la signature de l'acte ou dans le délai prévu au contrat, une indemnité en faveur de l'organisme prêteur appelée « commission de réservation » est généralement prévue. Cette commission a pour fonction de rémunérer le prêteur pour le service qu'il rend en garantissant au consommateur qu'il tiendra le montant du crédit à sa disposition pendant une certaine durée.

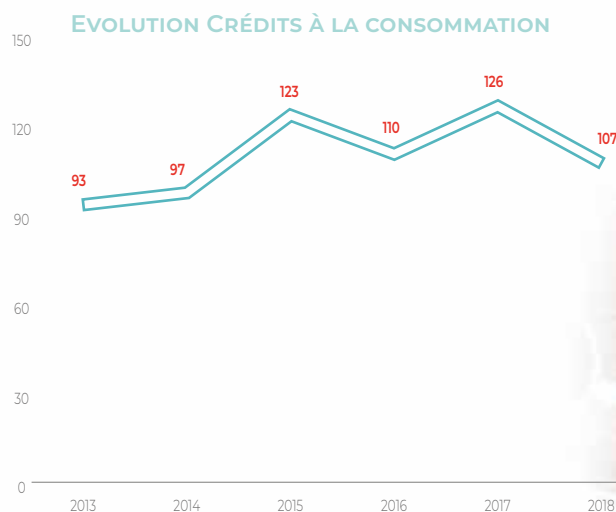
Concrètement, il s'agit d'une compensation pour la perte de revenu occasionnée par l'absence de prélèvement d'intérêts débiteurs, autorisée par l'article VII.140 alinéa 2 du code de droit économique. Les modalités de cette compensation ne sont pas définies par la loi, ni prévues dans les listes de tarifs mais généralement dans les dispositions contractuelles.

Le taux prévu pour le calcul de cette indemnité de réservation peut-il néanmoins être supérieur au taux d'intérêt ? Selon l'exposé des motifs de la nouvelle loi <http://www.dekamer.be/FLWB/pdf/54/1685/54K1685001.pdf>, p.40) et certains commentaires, ce taux pourrait être plus élevé que le taux d'intérêt mais dans une certaine mesure. Ombudsfin s'attache, dans ce cas, à vérifier si le taux prévu n'est pas trop élevé.

2.6.4. CRÉDITS À LA CONSOMMATION

2.6.4.1. Chiffres 2018

Ombudsfin a reçu 107 plaintes concernant les crédits à la consommation en 2018, ce qui correspond à une diminution de 9 dossiers (7,1 %) par rapport à 2017. Le thème « Crédits à la consommation » représentait 11,62 % du nombre total de plaintes recevables de consommateurs.



Ci-dessous plus de détails sur l'objet des plaintes « crédits à la consommation » :

Crédits à la consommation	Nombre de plaintes
Publicité	2
Formation du contrat	24
Exécution du contrat	81
Conditions générales (autres)	0
Total	107

Les sujets les plus importants dans le cadre de l'exécution du contrat (81 dossiers) continuent à être l'incompréhension des décomptes (16 dossiers), et le fichage à la Centrale des Crédits aux Particuliers (40 dossiers) mais aucun autre thème particulier n'a été observé cette année.





Table des matières

1. Ombudsfin 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

2.6.5. ÉPARGNE

2.6.5.1. Chiffres 2018

En 2018, Ombudsfin a reçu 13 plaintes dans la rubrique « Épargne », ce qui représente 1,41 % du nombre total de plaintes recevables sur l'année.

Dans ce thème, on observe une diminution de 35 dossiers, ou 72,9 %, par rapport à 2017. La principale raison à cela est que jusqu'en 2017, le sous-thème « Compte d'épargne » incluait également des plaintes relatives à des comptes de garantie locative (garantie locative sous forme de compte d'épargne). Les plaintes concernant des garanties locatives, y compris celles bloquées sur un compte d'épargne, figurent désormais sous « Divers » (voir 2.6.6.).

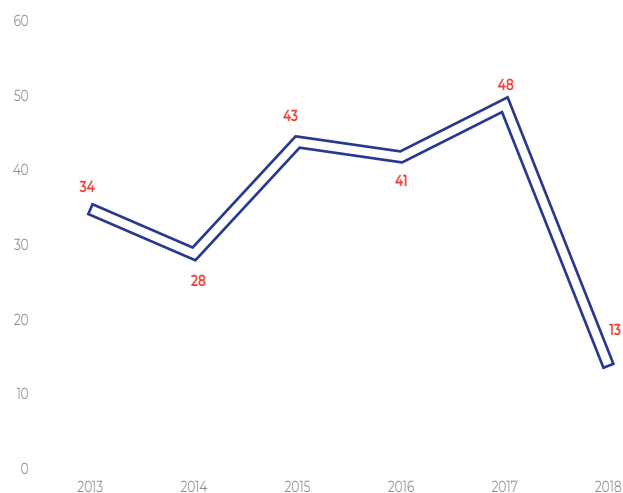
Ci-dessous un aperçu des sous-thèmes :

Epargne	Nombre de plaintes
Compte d'épargne	6
Compte à terme	3
Bons de caisse	1
Parts de coopérateurs	2
Autres	1
Total	13

Aucun sujet particulier n'a été avancé dans ce thème.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution de ce thème tout au long des années précédentes.

ÉVOLUTION ÉPARGNE



2.6.6. DIVERS

2.6.6.1. Chiffres 2018

En 2018, Ombudsfin a reçu 82 plaintes dans la rubrique « Divers », ce qui représente 8,9 % du nombre total de plaintes recevables sur l'année. Cela représente une diminution de 4 dossiers (4,65 %) par rapport à 2017.

Ci-dessous un aperçu des sous-thèmes :

Divers	Nombre de plaintes
Coffres	1
Successions	35
Incapacité	10
Fraude employé	0
Garantie locative (aussi compte d'épargne)	18
Privacy	13
Discrimination	1
Divers	4
Total	82

Le principal sous-thème reste les « Successions », malgré une diminution du nombre de dossiers de 55 en 2017 à 35 en 2018.

Le sous-thème « Garantie locative » est passé de 7 dossiers en 2017 à 18 en 2018, et ce en raison de l'ajout des comptes d'épargne de garantie locative à ce sous-thème. Jusqu'en 2017, ces garanties locatives figuraient sous le thème « Épargne - compte d'épargne ».

Le sous-thème « privacy » (13 plaintes) a également connu une augmentation par rapport à 2017 (6 plaintes). Cette augmentation trouve sans doute sa cause dans l'entrée en vigueur du nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles (entré en application le 25 mai 2018) et la médiatisation de celui-ci.



Table des matières

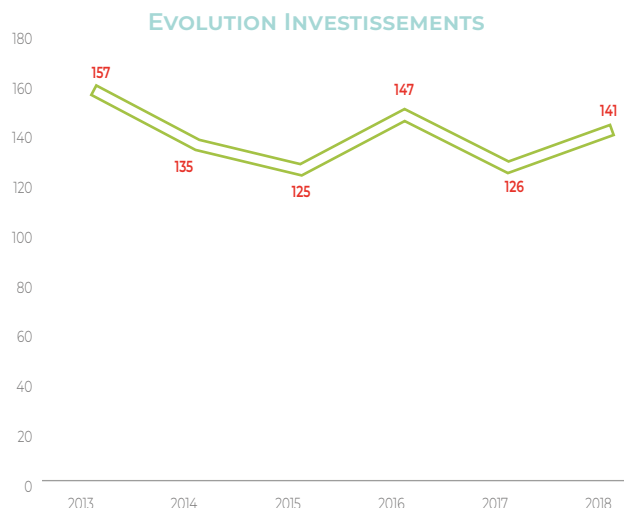
1. Ombudsfin en chiffres
2. Demandes introduites par les consommateurs
3. Demandes introduites par les entreprises
4. FIN-NET : Plaintes transfrontalières
5. Collaboration
6. Moyens financiers
7. OMBUDSFIN – À votre service

2.6.7. INVESTISSEMENTS

2.6.7.1. Chiffres 2018

141 plaintes déclarées recevables en 2018 concernaient des investissements. En 2018, ce thème représentait 15,31 % du nombre total de plaintes recevables de consommateurs, soit une augmentation de 15 dossiers ou 11,9 % par rapport à 2017.

Le graphique ci-dessous indique l'évolution des plaintes en matière d'investissements.



Les deux thèmes principaux en 2018 concernent les comptes-titres (39 dossiers) et les aspects fiscaux (32 dossiers). Enfin, il est à noter que pour la quatrième année consécutive, les plaintes liées à la fiscalité des investissements sont en augmentation.

Ci-dessous un aperçu des sous-thèmes :

Investissements	Nombre de plaintes
Publicité et information à la souscription	6
Conseil en placement	16
Gestion de fortune	4
Achat et vente de titres (execution only)	21
Corporate action	10
Aspects fiscaux	32
Comptes-titres	39
Fonds de pension/épargne-pension	5
Financial planning	0
Divers	7
Information sur tarif/coûts	1
Total	141

2.6.7.2. Explication de certains thèmes importants

Frais lors du paiement de certains dividendes

En principe, le paiement des dividendes à un particulier n'engendre pas de frais. Les droits de garde couvrent généralement ce service.

Cependant, une certaine confusion règne parfois concernant la tarification lors du paiement des dividendes. En effet, il a été constaté qu'une institution financière prélève des frais dans certains cas alors que dans d'autres cas le service est gratuit.

Dans ce cas de figure, la banque impute des frais pour le paiement des dividendes des titres détenus à la maison mère (située à l'étranger) alors que le paiement se fait gratuitement pour les titres détenus directement par le groupe en Belgique.

A l'analyse de la liste des tarifs de la banque, il ressort que des frais peuvent effectivement être prélevés pour des titres étrangers dont la banque n'est pas payeur. Or, ce sont certains titres étrangers qui ont fait l'objet du prélèvement de ces frais. Sur le plan du principe, la liste des tarifs informe donc de l'existence de ces éventuels frais.

En revanche, Ombudsfin est d'avis qu'il y a un manque de transparence et d'information puisqu'il n'est pas possible pour le consommateur de savoir quels dividendes seront concernés ou non et dès lors de prendre une décision d'investissement en tenant compte de ce paramètre. Ombudsfin estime qu'il serait judicieux que la banque dresse une liste des titres concernés par ces frais puisqu'elle seule peut l'établir. Ombudsfin a d'ailleurs invité la banque à réaliser une telle liste.

La banque a toutefois répondu qu'il était délicat de fournir une liste car celle-ci n'aurait de valeur que lors de sa confection et ne pourrait pas être considérée comme une information fiable au vu des changements récurrents concernant l'organisme financier où sont détenues les valeurs.



Table des matières

- 1. Ombudsfin 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

Gratuité du transfert des titres suite à un changement de tarification

En 2018, Ombudsfin a été amené à analyser le cas d'un particulier qui était titulaire d'un compte-titres auprès de la banque A qui offrait la gratuité des droits de garde.

Entre-temps, cette banque a fusionné avec la Banque B et le compte titres a été transféré à la Banque B avec un nouveau numéro de compte.

Avant la fusion, la Banque B a informé les titulaires de comptes-titres auprès de l'ex-banque A que toutes les conditions et réglementations de l'ex-banque A continueraient à s'appliquer pendant toute l'année. Les tarifs de la banque B ne s'appliquant qu'aux nouvelles transactions effectuées depuis la date de la fusion.

Le requérant n'acceptait pas le fait de devoir désormais payer des droits de garde. Il était d'avis que la banque B devait continuer à se conformer aux anciennes conditions de la banque A. Dans le cas contraire, il demandait à ce que la banque B ne prélève pas de frais de transfert dans le cas d'un éventuel transfert de ses titres vers une autre banque.

La banque B soutient que l'article VII. 15 du Code de droit économique ne s'applique pas aux comptes de titres (art. VII.3.9° du Code de droit économique) et que le fait qu'elle n'impute pas de frais supplémentaires en 2018 est déjà un geste commercial.

En ce qui concerne la non-imputation de frais de transfert, la banque a répondu qu'en cas de transfert de titres à une autre banque, le requérant peut toujours recouvrer les frais de transfert auprès de la banque acquéreuse.

Le Collège d'experts d'Ombudsfin est quant à lui d'avis qu'en ce qui concerne le transfert de comptes en cas de fusion entre banques, les principes généraux sont que la banque acquéreuse doit offrir les produits et services les plus proches de ceux de la banque acquise et que les clients de la banque acquise doivent être informés des termes et conditions de ce transfert.

Si la reprise d'un compte-titres s'accompagne de modifications de frais déterminées unilatéralement (par exemple, l'imputation future d'un droit de garde), le Collège est d'avis que les clients de la banque acquise ont le droit, conformément à l'article VI.83, 2° du Code de droit économique, d'annuler leur compte sans frais avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif.

En outre, le Collège est d'avis qu'en l'espèce, le droit de résiliation (sans frais) ne devrait pas être érodé par l'imputation de frais de transfert.

L'Ombudsman a demandé à la banque de ne pas facturer les frais de transfert du compte-titres mais cette dernière n'a pas suivi l'avis d'Ombudsfin.





1. Ombudsfijn in cijfers
- 2. Aanvragen ingediend door consumenten**
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

Retenue sur dividende français

Jusqu'à il y a peu, lorsqu'un investisseur belge percevait des dividendes d'actions françaises, celui-ci était doublement taxé. A savoir, une première fois en France au taux de 30 % et une seconde fois en Belgique via le prélèvement du précompte mobilier de 30 %. Il existait toutefois la possibilité pour l'investisseur de recourir à la convention préventive de double imposition entre la Belgique et la France afin de bénéficier d'une taxe française réduite à 15 %. Pour ce faire, le bénéficiaire devait remettre un formulaire « 5000 » signé attestant qu'il est non-résident français. Certaines institutions facturaient ce service.

Depuis le premier janvier 2018, la retenue à la source sur les paiements de dividendes d'actions françaises à une personne physique domiciliée en Belgique ne s'élève plus à 30 % mais à 12,8 %. Il n'y a dès lors plus de démarches à effectuer afin de pouvoir bénéficier de la taxe réduite. Par contre, le bénéficiaire doit continuer à présenter à son institution financière le formulaire « 5000 » attestant qu'il est non-résident français. Attention, ce formulaire n'est valable que pour une période de trois ans.

Cependant dans la pratique, Ombudsfijn a constaté que certaines banques avaient continué à prélever une retenue de 30 % sur des dividendes attribués après le 1^{er} janvier 2018.

Dans ce cas, une demande de remboursement de la différence entre 30 % et 12,8 % peut être introduite. Pour ce faire, le bénéficiaire des dividendes doit remettre à sa banque le formulaire « 5000 » et cette dernière effectuera les démarches nécessaires afin d'obtenir le remboursement.

Il s'agit toutefois d'un problème ponctuel ayant eu lieu lors du paiement des dividendes au printemps 2018 qui ne devrait plus se produire étant donné l'introduction de la taxe réduite à 12,8 %.

Par contre, Ombudsfijn a remarqué qu'une banque n'appliquait pas la procédure la plus avantageuse pour le client. En effet, celle-ci a décidé de ne pas appliquer le prélèvement de 12,8 % à la source mais d'uniquement proposer la récupération de la taxe et ceci moyennant des frais conséquents. La banque justifie que ces frais sont le fruit des coûts que lui facturent ses intermédiaires.

Ombudsfijn regrette que la banque a deux options mais qu'elle choisit la plus désavantageuse pour le client.

Ombudsfijn a soumis son opinion à cette banque qui a répondu qu'elle analysait les différentes possibilités afin de modifier ses procédures dans le courant de l'année 2019.

Ombudsfijn s'étonne que cette banque n'applique pas le prélèvement à la source par défaut (la récupération de la taxe ne devant en principe plus subsister étant donné la suppression du taux de 30 %) et conseille dès lors aux clients de bien comparer les frais liés à ce service et de choisir la banque en fonction. Par ailleurs, outre le fait que la procédure de récupération est payante, la durée de cette procédure signifie également que l'investisseur doit attendre 2 ans les fonds auxquels il a droit.

RECOMMANDATIONS

Consommateurs :

Informez-vous des modalités de récupération et des frais qui y sont liés.

Informez-vous sur les tarifs appliqués et choisissez votre institution financière en fonction.

Institutions financières :

Les institutions financières sont invitées à fournir des informations claires concernant la possibilité de récupération et à communiquer les frais de manière transparente.



Table des matières

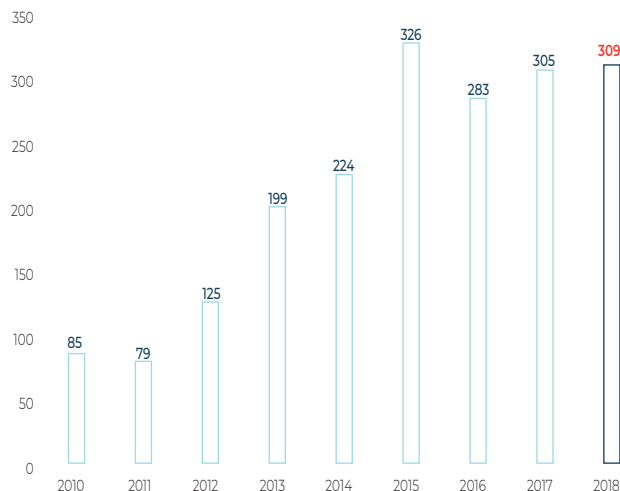
- 1. Ombudsfin en chiffres
- 2. Demandes introduites par les consommateurs
- 3. Demandes introduites par les entreprises**
- 4. FIN-NET : Plaintes transfrontalières
- 5. Collaboration
- 6. Moyens financiers
- 7. OMBUDSFIN – À votre service

3. DEMANDES INTRODUITES PAR LES ENTREPRISES

3.1. LÉGÈRE AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES

Au total, Ombudsfin a reçu 309 demandes écrites d'entreprises en 2018, contre 305 demandes en 2017. Cela représente une augmentation de 4 dossiers ou 1,3 %.

DEMANDES ENTREPRISES
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE

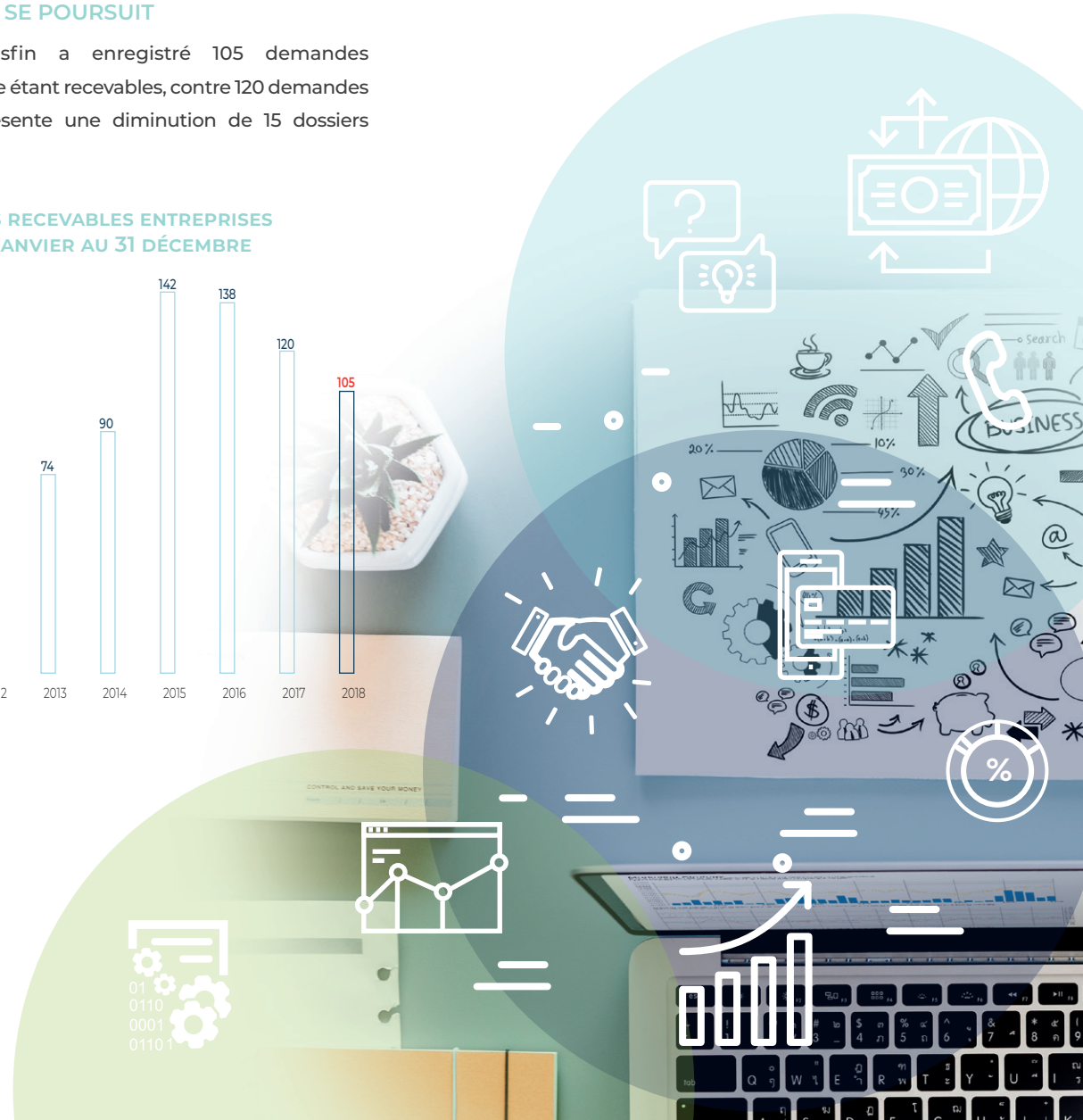
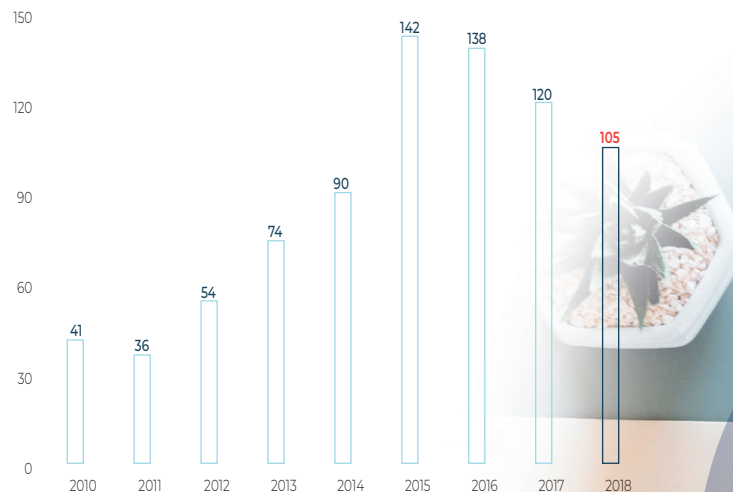


306 demandes étaient des plaintes, 3 demandes étaient de simples demandes d'information.

3.2. LA DIMINUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES SE POURSUIT

En 2018, Ombudsfin a enregistré 105 demandes d'entreprises comme étant recevables, contre 120 demandes en 2017. Ceci représente une diminution de 15 dossiers (12,5 %).

PLAINTES RECEVABLES ENTREPRISES
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE





3.3. RÉSULTATS DES PLAINTES VENANT D'ENTREPRISES ET CLÔTURÉES EN 2018

Les résultats analysés ci-après se rapportent à toutes les plaintes venant d'entreprises et ayant été traitées et clôturées en 2018. Certaines plaintes introduites en 2017 chez Ombudsfin sont donc également incluses dans ces résultats.

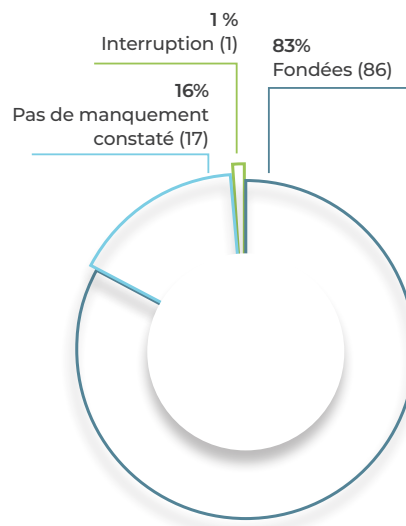
Au total, il s'agit de 104 dossiers.

Pour 86 dossiers (soit 82,7 %), 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 17 dossiers (soit 16,3 %), 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.

Dans 1 dossier, l'intervention d'Ombudsfin a été interrompue à la demande de l'entrepreneur.

PLAINTES ENTREPRISES CLÔTURÉES 2018



Pour les 86 dossiers considérés comme fondés, Ombudsfin a poursuivi les négociations. Cependant, seuls 26 dossiers (soit 30,2 % des plaintes fondées) ont abouti à une solution à l'amiable. À l'inverse, 60 dossiers (69,8 %) n'ont pas trouvé de solution.

Cela représente une légère baisse du nombre de dossiers résolus par rapport à 2017 (32 dossiers).

Ces résultats négatifs sont dans la continuité de ceux des années précédentes. Malheureusement, la hausse prudente du nombre de dossiers résolus que nous avons pu observer en 2017 ne se poursuit pas.

Table des matières

1. Ombudsfin 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

Comme les années précédentes, en 2018, la majorité des plaintes portait sur la problématique du remboursement anticipé et celle du funding loss. L'analyse d'Ombudsfin des conventions de crédit diffère de la vision des banques. Malgré les tentatives répétées de négociation, une solution à l'amiable n'a pu être trouvée que dans un nombre limité de dossiers.

PLAINTES FONDÉES ENTREPRISES 2018

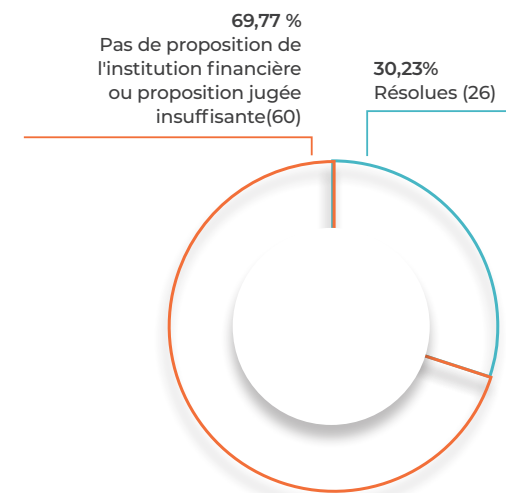




Table des matières

1. Ombudsfin 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

3.4. THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES ENTREPRISES

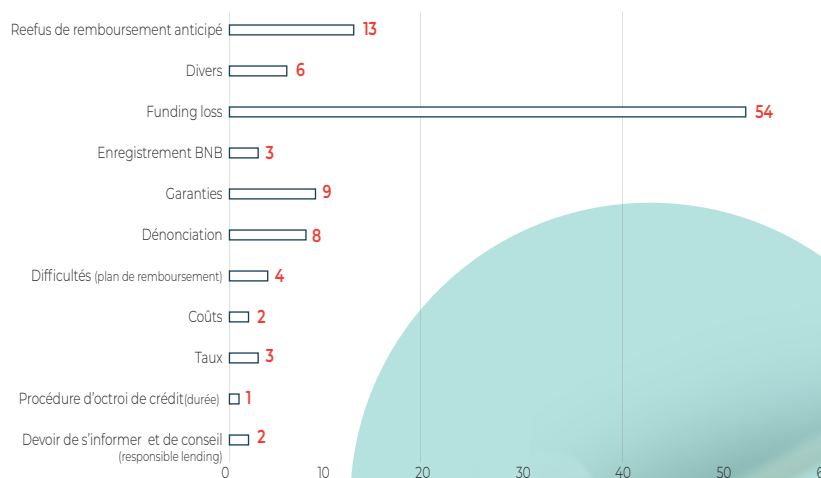
Pour chaque dossier recevable, le sujet de la plainte est noté.

Depuis quelques années, Ombudsfin est également compétent pour les plaintes relatives aux MIFs: Multilateral Interchange fees' ou commissions multilatérales d'interchange⁵. Il s'agit des frais facturés par les prestataires de services de paiement au commerçant pour les paiements par carte effectués par les consommateurs. Les commerçants peuvent déposer une plainte auprès d'Ombudsfin si les frais demandés sont supérieurs à la limite fixée par la loi. Jusqu'à présent, une seule plainte a été reçue en rapport avec ce thème, mais elle concernait une institution étrangère pour laquelle Ombudsfin n'était pas compétent. L'entrepreneur a été redirigé vers le service de médiation étranger compétent.

La plupart des dossiers recevables étaient liés au funding loss : 54 dossiers (soit 51,43 %) sur les 105 dossiers recevables.

Cependant, il convient aussi d'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 13 dossiers (12,38 %). On totalise donc ici 67 dossiers (63,81 %).

En 2018, les plaintes étaient réparties, par thème, de la façon suivante :



⁵ Loi 1^{er} décembre 2016 – Loi portant des mesures d'exécution du Règlement (UE) n° 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte.





Table des matières

1. Ombudsfin 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

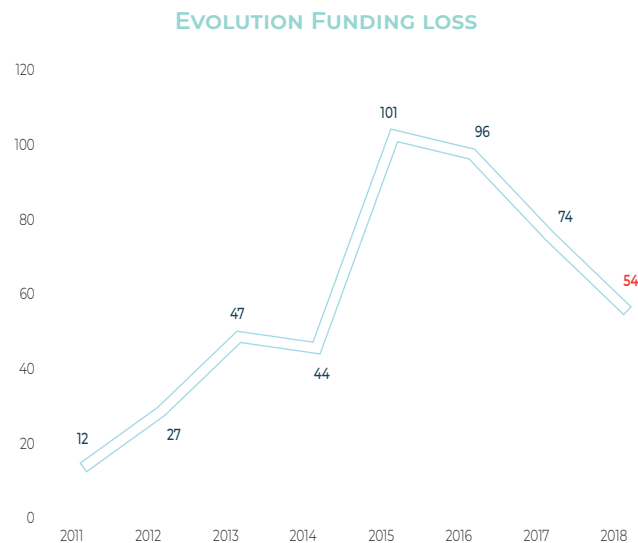
3.4.1. FUNDING LOSS

Comme les années précédentes, la majorité des plaintes introduites en 2018 portait sur le *funding loss*, il s'agit de l'indemnité qui est demandée en cas de remboursement anticipé d'un crédit d'investissement.

Étant donné qu'un nouveau phénomène est récemment apparu dans le cadre de ce thème, à savoir que les institutions financières n'allaient plus permettre le remboursement anticipé, Ombudsfin a enregistré ce thème séparément. Mais comme cela a déjà été mentionné ci-dessus, il s'agit en fait de la même problématique, à savoir la question du refinancement d'un crédit professionnel ou la possibilité de le rembourser de manière anticipée, ces chiffres devant donc être rassemblés. (voir ci dessus)

Diminution des plaintes sur le *funding loss*

Le graphique ci-dessous indique l'évolution du nombre de plaintes en rapport avec le *funding loss* soumises à Ombudsfin. En 2018, il y a eu à nouveau une diminution du nombre de dossiers pour ce thème.



Le *funding loss* demeure donc de loin le thème le plus important des plaintes introduites par les entreprises, mais le nombre de plaintes introduites a de nouveau diminué par rapport aux années précédentes. Avec les 13 dossiers (12,38 %) du thème « remboursement anticipé non autorisé », nous arrivons à un total de 67 dossiers (63,81 %), de sorte que la diminution en 2018 est en fait relativement limitée.

Résultats des dossiers clôturés

En 2018, 57 dossiers relatifs au *funding loss* ont été traités et clôturés par Ombudsfin. De ces dossiers, 1 n'était pas fondé. 56 dossiers ont été considérés par Ombudsfin comme étant fondés.

10 dossiers fondés ont abouti à un accord à l'amiable (soit 17,45 %), mais 46 dossiers (soit 82,55 %) n'ont pas fait l'objet d'une proposition de limitation du *funding loss*, ou ont fait l'objet d'une proposition qui était considérée comme insuffisante par l'entrepreneur. Par rapport à 2017, on observe un statu quo sur ce point.

Funding loss expliqué

Problématique du *funding loss*

Le *funding loss* correspond à l'indemnité de emploi demandée à l'emprunteur en cas de remboursement anticipé d'un crédit d'investissement. Le *funding loss* est la différence actualisée entre la somme de tous les intérêts prévus contractuellement qui auraient dû être payés jusqu'à la fin normale du crédit et les intérêts créditeurs sur le montant du remboursement anticipé calculés généralement à un taux d'intérêt interbancaire, majoré ou diminué d'une marge. Vu le taux d'intérêt interbancaire très bas ces dernières années, le montant du *funding loss* peut être très élevé.

L'article 1907bis du Code civil (CC) stipule qu'en cas de remboursement anticipé d'un prêt à intérêt, il n'est pas permis de réclamer une indemnité de emploi d'un montant supérieur à 6 mois. Selon les institutions financières, les crédits d'investissement professionnels ne



Table des matières

1. Ombudsfin 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

peuvent être considérés comme des prêts, mais comme des ouvertures de crédit auxquelles l'article précité ne s'applique pas.

Depuis de nombreuses années déjà, la qualification d'un crédit d'investissement fait l'objet d'un débat juridique : s'agit-il d'un prêt ou d'une ouverture de crédit, et l'article 1907bis du CC est-il d'application ? Cela a donné lieu à des commentaires juridiques et une jurisprudence abondante.

Évolution de la jurisprudence

En 2018, Ombudsfin a constaté que les juges vérifiaient surtout, dans la jurisprudence récente, dans quelle mesure l'emprunteur disposait de la liberté de prélever et de rembourser le capital. Une ouverture de crédit se caractérise par une grande liberté de lever des fonds dans le cadre de la ligne de crédit autorisée. L'emprunteur peut prélever et rembourser les fonds selon ses propres besoins. En cas de prêt en revanche, les fonds sont immédiatement prélevés ou une période de prélèvement limitée est prévue. L'emprunteur doit rembourser le crédit (capital et intérêts) par le biais de paiements périodiques, selon un calendrier strict établi par le prêteur. Aucun emploi du capital n'est possible sans l'accord exprès du prêteur.

Le fait que le prêt est utilisé dans le cadre d'un contrat-cadre qui est qualifié « d'ouverture de crédit » n'affecte en rien la qualification du crédit d'investissement en tant que « prêt ». Cela a déjà été confirmé par la Cour de Cassation dans son arrêt du 24.06.2013, ainsi que par plusieurs cours d'appel en 2017 et 2018.

Dans son arrêt du 24.11.2016, la Cour de Cassation a estimé que l'article 1907bis du CC s'applique à toute indemnité demandée en cas de remboursement anticipé d'un prêt. Le résultat de cette déclaration est qu'un certain nombre de banques ne peuvent plus argumenter que l'article de loi ne s'appliquerait pas parce que l'indemnité demandée n'est pas une indemnité de renvoi classique, mais une indemnité pour avoir renoncé à l'interdiction contractuelle de remboursement anticipé. Dès qu'une banque renonce à l'interdiction contractuelle de remboursement anticipé et réclame une indemnité à cette fin, cela relève donc de l'application de l'article 1907bis du CC.

Plaintes auprès d'Ombudsfin

Comme les années précédentes, en 2018, la majorité des plaintes d'entreprises portait sur le *funding loss*. La jurisprudence relative au *funding loss* a cependant donné lieu à une évolution dans les plaintes soumises à Ombudsfin.

Alors qu'autrefois, les plaintes concernaient plusieurs institutions qui accordent des crédits professionnels, un certain nombre d'institutions étaient prêtes à accorder des réductions plus importantes sur le *funding loss* calculé en raison de la modification de la jurisprudence, de sorte que le problème était résolu à l'amiable entre les parties et que le nombre de plaintes contre ces institutions auprès d'Ombudsfin a diminué, voire presque disparu.

Plusieurs institutions financières ont prévu une interdiction de remboursement anticipé dans leurs conditions contractuelles. Auparavant, ces institutions étaient généralement prêtes à faire fi de cette interdiction

moyennant le remboursement d'un *funding loss*, mais vu l'évolution de la jurisprudence, elles n'étaient plus disposées à le faire. Les entrepreneurs se sont soudainement retrouvés confrontés à l'interdiction de rembourser de manière anticipée.

Dans plusieurs dossiers, la banque avait précédemment annoncé aux entrepreneurs que le remboursement anticipé était envisageable, et leur avait transmis le calcul du *funding loss*. Lorsqu'en 2018, ces entrepreneurs ont posé la même question, on leur a soudainement annoncé que le remboursement anticipé n'était plus possible.

Dans ces dossiers, Ombudsfin a vérifié si la banque n'avait pas renoncé au droit de refuser le remboursement à l'égard des entrepreneurs concernés. En effet, elle leur avait autrefois confirmé que le remboursement anticipé du crédit était envisageable.

Ombudsfin estimait aussi que les entrepreneurs concernés pouvaient invoquer « l'attente légitime » qu'un remboursement anticipé était possible, étant donné que la banque le leur avait expressément confirmé autrefois, et parfois même à plusieurs reprises.

Les banques ont répondu qu'elles ne pouvaient plus autoriser de remboursement anticipé en raison de l'incertitude juridique qui était apparue concernant la facturation du *funding loss*, notamment suite à l'arrêt de la Cour de Cassation du 24.11.2016.

Ombudsfin tente, par des négociations avec les institutions financières, d'arriver à un accord à l'amiable entre les parties dans les dossiers qui lui sont soumis. Il ressort des résultats que les institutions financières étaient rarement



disposées à négocier ou que les négociations n'avaient pas mené au résultat escompté.

3.4.2. PROBLÈMES LORS DE L'INTÉGRATION DE RECORD BANK AU SEIN D'ING

Record Bank a été rachetée par ING en 2018. Cette acquisition a donné lieu à de très nombreuses plaintes de consommateurs (voir chapitre 2.6.1.), mais plusieurs entrepreneurs aussi ont été confrontés à un problème à la suite de celle-ci.

En 2018, nous avons reçu quelques plaintes d'entrepreneurs concernant le fait qu'ils ne pouvaient plus rembourser leur crédit professionnel comme autrefois à partir d'un compte auprès d'une autre banque. Alors que cela était possible chez Record Bank, et qu'il était même expressément prévu dans le contrat de crédit que celui-ci pouvait être remboursé à partir d'un compte auprès d'une autre banque, cela s'est révélé techniquement impossible chez ING. La banque a donc proposé, aux entrepreneurs concernés, un compte gratuit sur lequel les fonds nécessaires devaient être versés à temps pour le remboursement du crédit en cours.

Bien que la banque proposait une solution pratique, cela n'a pas résolu le problème pour tous les entrepreneurs concernés. Certains n'ont pas apprécié d'être obligés de détenir un compte auprès de la banque. Il a également été avancé que, vu que la banque avait modifié unilatéralement un élément du contrat, il s'agissait d'une rupture de contrat, donnant à l'entrepreneur le droit de rembourser le crédit de manière anticipée sans que la banque puisse facturer un funding loss ou une indemnité

de emploi. Dans un dossier, la banque a accepté le remboursement anticipé et a également été disposée à renoncer au funding loss et à facturer uniquement une indemnité de emploi de 6 mois d'intérêt. La proposition de la banque n'allait pas assez loin pour l'entrepreneur concerné car il estimait que celle-ci avait rompu le contrat. Ombudsfin estimait aussi que la banque ne pouvait pas facturer d'indemnité de emploi dans cette situation, mais la banque n'était pas prête à la laisser tomber.

3.4.3 COLLÈGE PLAINTES ENTREPRISES⁶

Nous avons la possibilité de soumettre des dossiers de principe ou complexes à un Collège d'experts. Une réunion du Collège a été organisée en 2018.

Le Collège est composé de manière équilibrée de représentants d'associations d'entreprises et de représentants d'institutions financières. Le président et le vice-président sont des personnalités neutres.

⁶ Le Collège Plaintes Entreprises est composé de :
Président indépendant : L. Acke ; 2 représentants des entreprises (Unizo, FEB) : L. Cloots et A. Dammekens ;
2 représentants du secteur financier : L. Declercq et W. Hendrickx.

Table des matières

1. Ombudsfin 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



4. FIN-NET: PLAINTES TRANSFRONTALIÈRES

4.1. FIN-NET



Ombudsfín 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 Ombudsfín, 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 Ombudsfín 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, Ombudsfín 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 Ombudsfín 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 Ombudsfín essaiera tout de même d'orienter le requérant vers l'organisme de plainte interne.

4.3. EXEMPLES CONCRETS

En 2018, Ombudsfín a reçu 2 dossiers dans le cadre desquels la procédure FIN-NET a été utilisée. Dans les deux dossiers, cela concernait une banque espagnole.

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. OMBUDSFÍN – À votre service

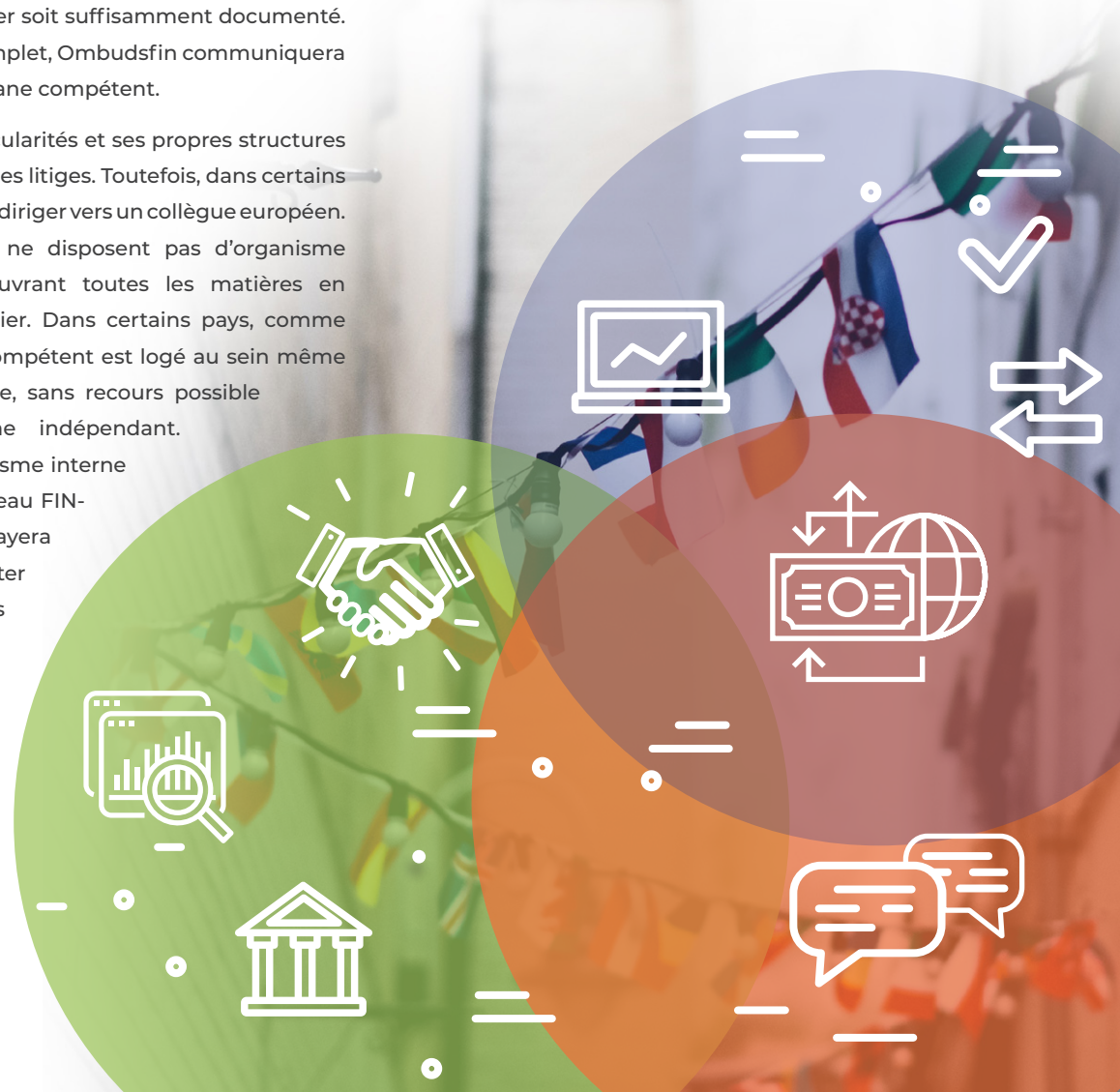




Table des matières

1. Ombudsfin 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

5. COLLABORATION

5.1. BELGIQUE

5.1.1. SERVICE DE MÉDIATION POUR LE CONSOMMATEUR

L'Ombudsman en conflits financiers 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.

Ombudsfin 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

Ombudsfin est affilié à Belmed.

Belmed est un portail numérique fondé par le SPF Économie et 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

Ombudsfin 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

Ombudsfin 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 2018, les comptes annuels de l'exercice comptable d'Ombudsfin asbl de 2018 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'Ombudsfin sous la forme d'un addendum au rapport annuel (www.ombudsfin.be – Publications – Rapports annuels).

Il est toutefois possible de donner un aperçu du budget établi pour 2018 :

	Budget 2018
Revenus	
Cotisation fixe membres Ombudsfin asbl	523.033,50
Cotisation variable membres Ombudsfin asbl	523.033,50
Revenus totaux	1.046.067,00
Dépenses	
Frais du personnel + honoraires	904.212,00
Frais de fonctionnement	141.855,00
Provision factures impayées	0,00
Dépenses totales	1.046.067,00

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

Table des matières

1. Ombudsfin 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





7. OMBUDSFIN – À VOTRE SERVICE

7.1. INTRODUIRE UNE PLAINTÉ AUPRÈS D'OMBUDSFIN

QUI PEUT INTRODUIRE UNE PLAINTÉ ?

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 PLAINTÉ ?

Votre plainte doit être introduite par écrit, par la poste, par fax, par e-mail ou via le formulaire web sur le site www.ombudsfm.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@ombudsfm.be

En ligne sur

www.ombudsfm.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 vous avez une plainte doit être affiliée auprès d'Ombudsfin. La liste des institutions affiliées avec leurs services compétents est disponible sur le site.

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

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

Table des matières

1. Ombudsfin 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

Le litige n'est pas soumis au tribunal et il n'a pas encore fait l'objet d'une décision judiciaire. Votre 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.

Vous trouverez un résumé de toutes les conditions de recevabilité dans le Règlement de procédure, publié sur notre site web.

COMMENT SE DÉROULE LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER RECEVABLE CONCRÈTEMENT ?

Ombudsfin envoie le dossier d'abord 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 l'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.



Table des matières

- 1. Ombudsfin 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**

7.2. COLLABORATEURS OMBUDSMAN

Pour le traitement des demandes, l'Ombudsman est entouré de 2 assistants et de 5 conseillers :

Assistants

Serge Henris, Christel Speltens

Conseillers

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



Brent, Bérengère, Christel, Vincent, Françoise, Christine, Serge, Elke.



North Gate II
Koning Albert II-laan nr 8, bus 2
1000 Brussel

ombudsman@ombudsfin.be

www.ombudsfin.be