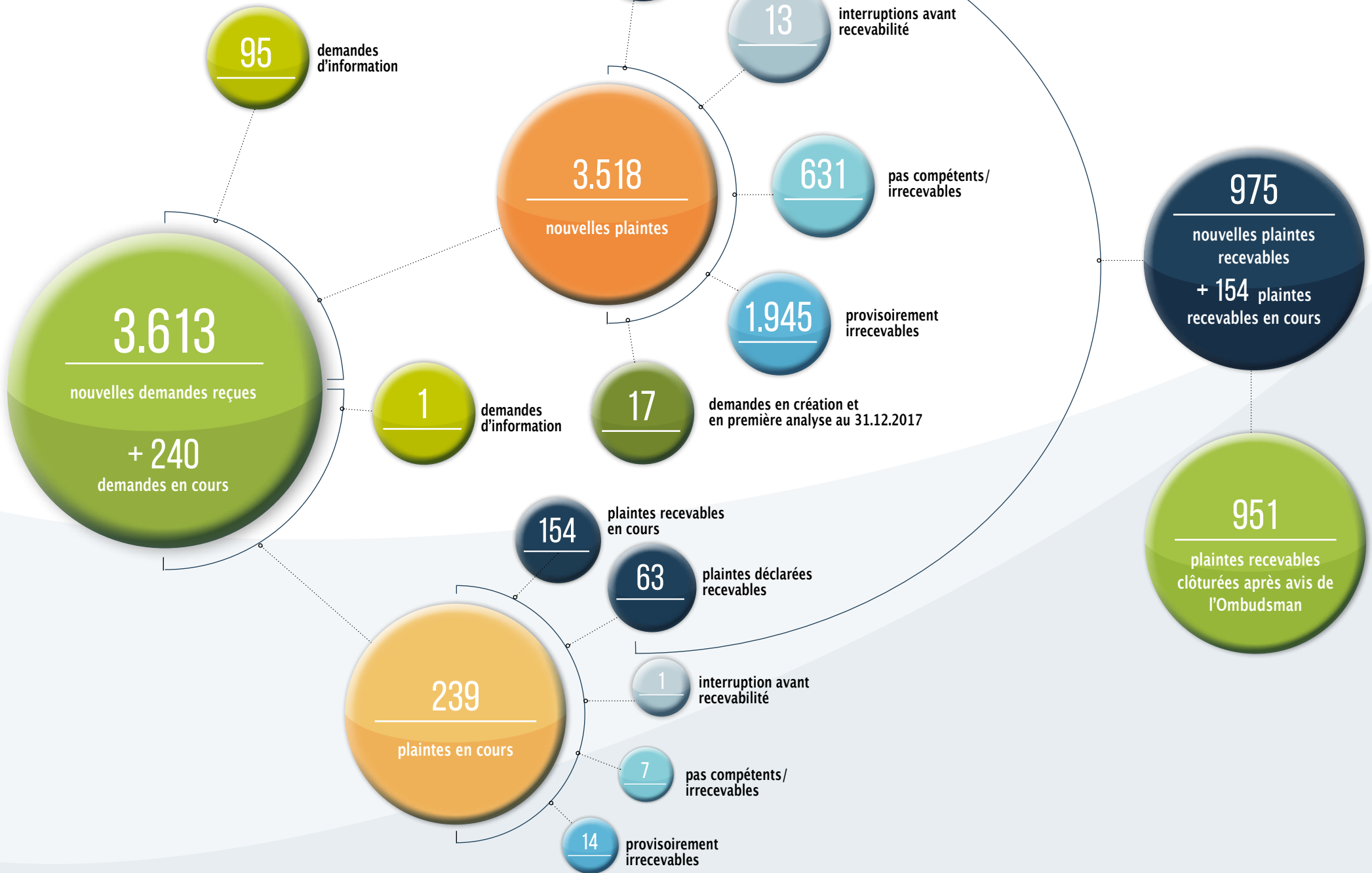


Rapport annuel

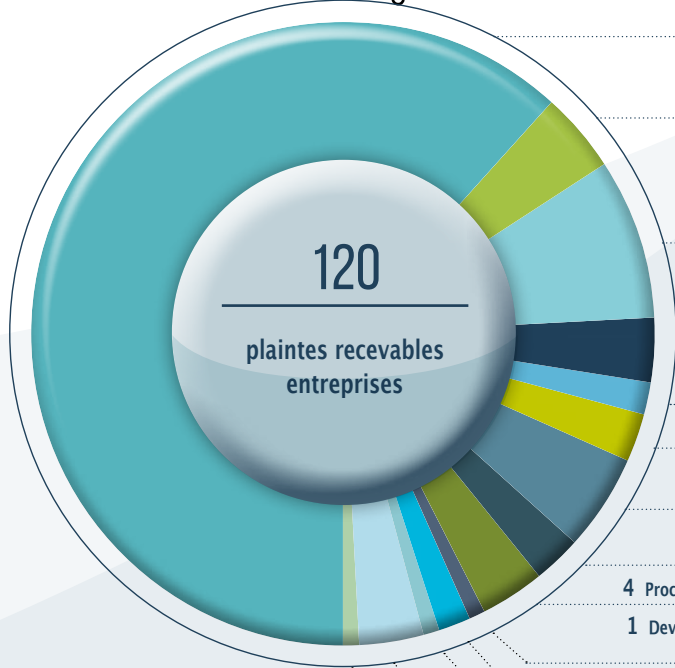
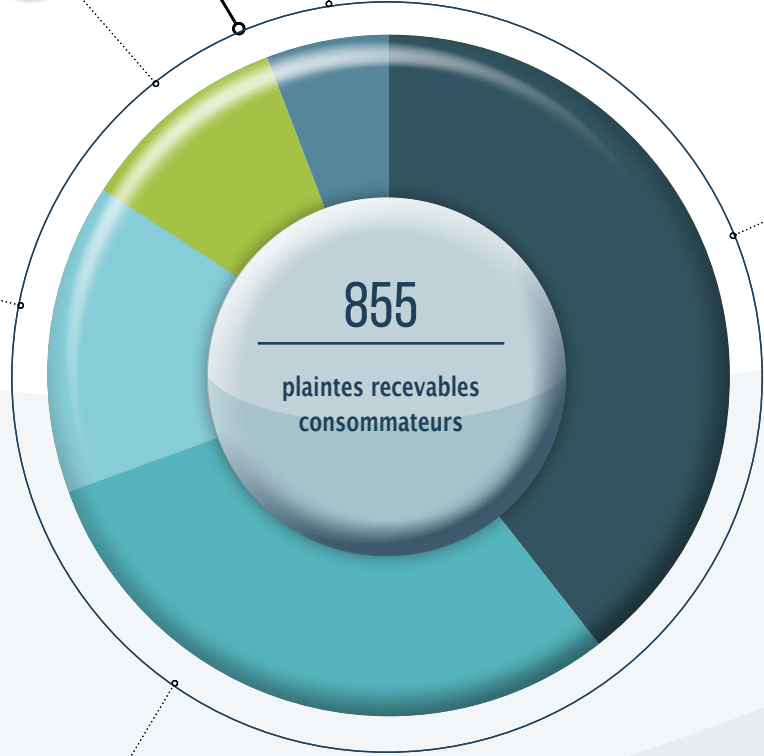
↑2017



Chiffres clés Ombudsfin 2017



“L’intervention de l’Ombudsman s’est conclue par un **résultat positif** dans **93,5%** des plaintes fondées déposées par les **consommateurs** et **32%** de celles des **entreprises**”



- 74 Funding loss
- 5 Enregistrement BNB
- 10 Garanties
- 4 Dénonciation
- 2 Difficultés (plan de remboursement)
- 3 Coûts
- 6 Taux
- 3 Motivation refus de crédit
- 4 Procédure d'octroi de crédit (durée)
- 1 Devoir de s'informer et de conseil (responsible lending)
- 2 Paiements internationaux
- 1 Refus de remboursement anticipé
- 4 Divers
- 1 Leasing

Table des matières

Avant-propos	5
1. Ombudsfm en chiffres	6
1.1. AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES INTRODUITES	6
1.2. QUALIFICATION DES DEMANDES INTRODUITES APRÈS UNE PREMIÈRE ANALYSE	6
1.3. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES RECEVABLES	7
1.4. INTERRUPTION DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION	7
1.5. LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CONCERNÉES PAR LES PLAINTES RECEVABLES	8
1.6. ENQUÊTE DE SATISFACTION	9
2. Demandes introduites par les consommateurs	11
2.1. AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES	11
2.2. AUGMENTATION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES	11
2.3. RÉSULTATS DES PLAINTES RECEVABLES DE CONSOMMATEURS CLÔTURÉES EN 2017	11
2.4. RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES	12
2.5. COLLÈGE D'EXPERTS	12
2.6. THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES CONSOMMATEURS	13
3. Demandes introduites par les entreprises	28
3.1. LÉGÈRE AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES	28
3.2. LÉGÈRE DIMINUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES	28
3.3. RÉSULTATS DES PLAINTES ENTREPRISES CLÔTURÉES EN 2017	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. INTERNATIONALE	34
6. Moyens financiers	35
7. Ombudsfm – à votre service	36
7.1. INTRODUIRE UNE PLAINTÉ AUPRÈS D'OMBUDSFM	36
7.2. COLLABORATEURS OMBUDSMAN	37



Avant-propos

En 2017, Ombudsfin enregistre une augmentation des plaintes, essentiellement dans le domaine des paiements et comptes de paiement. Parmi celles-ci un nombre encore trop important de cas d'opérations contestées en raison d'une fraude à l'aide des données de sécurité de la carte (soit suite à un vol de la carte, soit suite à l'utilisation des données de sécurité de la carte sans vol de celle-ci). Il est frappant et alarmant de constater que les montants détournés deviennent bien plus importants qu'auparavant. En effet, les escrocs arrivent à opérer des transferts de comptes, voire augmenter les limites d'utilisation et ainsi détourner très rapidement quelques milliers d'euros. Trop souvent encore les titulaires de carte ont été piégés par leur naïveté et ont eux-mêmes communiqué les codes de sécurité. Il faut donc réitérer sans cesse les appels à la prudence et l'impérieuse nécessité de ne jamais communiquer les codes de sécurité d'une carte.

En ce qui concerne les comptes de paiement, les banques ont plus que les autres années eu recours à la clause de leurs conditions générales qui leur permet de mettre fin à la relation sans avoir à se justifier. Cette décision parfaitement légale engendre des incompréhensions et frustrations dans le chef des clients. Ombudsfin est à leur écoute mais ne peut qu'expliquer la légalité de la décision sans toutefois pouvoir interférer dans ladite décision.

Le nombre d'institutions financières qui collaborent avec Ombudsfin a très fortement augmenté en 2017 suite à l'adhésion obligatoire des courtiers de crédits. Ce nombre va encore augmenter prochainement suite à l'adhésion obligatoire en 2018 des institutions de paiement. Nombreuses sont également les adaptations réglementaires qui soit sont entrées en vigueur (crédit hypothécaire, mobilité bancaire, service bancaire de base), soit vont entrer en vigueur (PSDII, Mifid II, protection de la vie privée...). L'équipe d'Ombudsfin suit tout cela de très près pour remplir au mieux sa mission.

Ombudsfin reste soucieux de la qualité optimale de ses services. L'enquête de satisfaction auprès des requérants nous permet d'améliorer en permanence la qualité des services et le professionnalisme d'Ombudsfin. En 2017, 41% des requérants ont participé à l'enquête.

Enfin, il nous paraît utile de rappeler que depuis 2017 une plate-forme informatique permet aux requérants et aux institutions financières de suivre en temps réel les étapes de la procédure introduite auprès d'Ombudsfin et les actions entreprises.

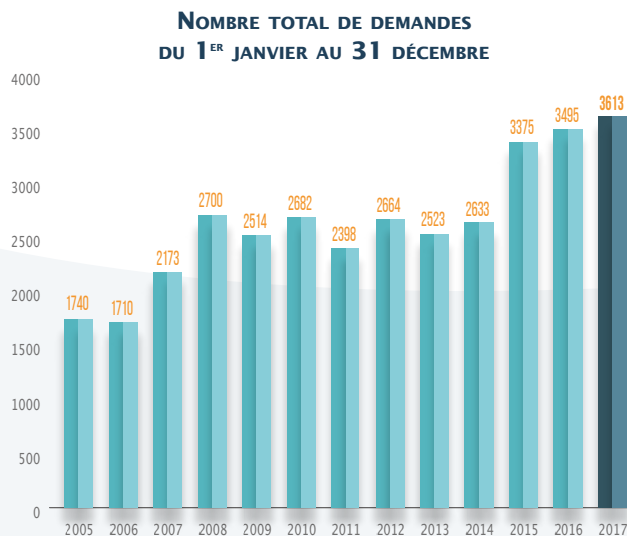


1. OMBUDSFIN EN CHIFFRES

1.1. AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES INTRODUITES

Le nombre total de demandes introduites par les consommateurs et les entreprises en 2017 s'élève à 3.613. Cela représente une augmentation de 3,4% par rapport à 2016.

Le tableau ci-dessous reflète l'augmentation progressive sur les cinq dernières années.



Ces chiffres comprennent toutes les nouvelles demandes d'informations et plaintes écrites qui ont été soumises à Ombudsfîn en 2017.

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 APRÈS UNE PREMIÈRE ANALYSE

1.2.1. PLAINTÉ OU DEMANDE D'INFORMATION

Comme mentionné ci-dessus, Ombudsfîn a enregistré, en 2017, 3.613 nouvelles demandes de consommateurs et d'entreprises.

3.518 de ces demandes concernaient une plainte, 95 étaient des demandes d'information.

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

1.2.2. PLAINTES RECEVABLES

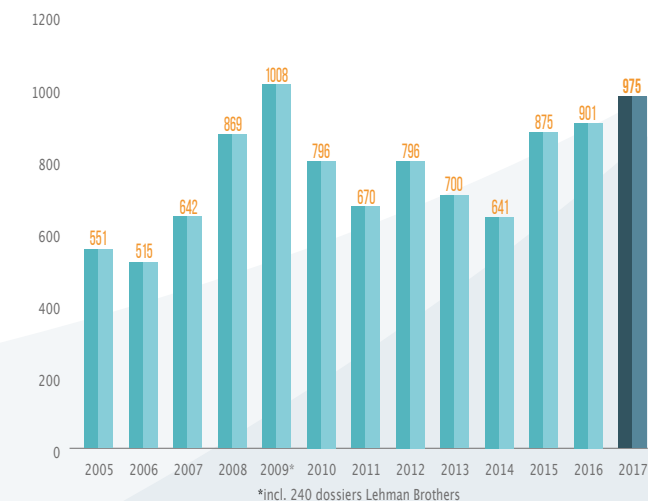
Les plaintes recevables sont celles pour lesquelles Ombudsfîn est l'entité qualifiée compétente et qui remplissent toutes les conditions de recevabilité.

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 3.518 plaintes introduites en 2017, 912 (soit 25,9%) ont été déclarées recevables. En outre, 63 plaintes, introduites antérieurement ont également été déclarées recevables en 2017.

Au total, ce sont donc 975 plaintes qui ont été déclarées recevables en 2017, ce qui représente une augmentation de 8,2% (soit 74 plaintes) par rapport aux 901 plaintes recevables de 2016.

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



468 de ces dossiers remplissaient dès leur réception toutes les conditions de recevabilité et ont pu immédiatement être traités comme des dossiers complets et recevables.

Pour les 507 dossiers restants, un complément d'information (quant au contenu ou au traitement en première ligne par l'institution financière) était nécessaire avant de pouvoir déclarer le dossier complet et recevable.

1.2.3. OMBUDSFIN N'EST PAS COMPÉTENT OU LA PLAINTÉ N'EST PAS RECEVABLE

Parmi les 3.518 plaintes reçues, Ombudsfin a dû se déclarer non compétent ou constater que les conditions de recevabilité n'étaient pas remplies pour 2.576 plaintes (soit 73,2%).

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

Si un autre service était compétent, le demandeur en était informé et Ombudsfin a transmis, dans la plupart des cas, son dossier au service en question.

Dans les cas où la première ligne n'avait pas encore été exercée, mais où l'institution financière était déjà connue, Ombudsfin a transmis le dossier au service des plaintes compétent de l'institution financière comme service complémentaire offert aux clients. Le client en était averti, mais aucune action supplémentaire n'était requise de sa part.

Raison	Nombre	Explication
Compétent, mais provisoirement irrecevable	1945	Le client ou l'institution n'est pas identifiable, l'objet de la demande n'est pas identifiable, la plainte n'a pas encore été introduite auprès de l'institution financière.
Incompétent ou irrecevable	631	Voir les détails dans le tableau "Incompétent/Irrecevable"
TOTAL	2576	

Détail "Incompétent/Irrecevable"	Nombre
Demande fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire	0
Demande soumise il y a plus d'un an au service des plaintes de l'institution financière	17
Procédure judiciaire ou demande déjà traitée par une autre entité qualifiée	14
Le traitement de la demande porterait sérieusement atteinte au bon fonctionnement d'Ombudsfin	0
L'institution financière n'est pas affiliée chez Ombudsfin	126
Ombudsfin n'est pas compétent en la matière	414
Combinaison de causes mentionnées ci-dessus	60
TOTAL	631

1.3. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES RECEVABLES

Le délai moyen de traitement de toutes les plaintes recevables, clôturées en 2017 est de 59 jours calendrier.

Depuis juin 2015, Ombudsfin traite en tant qu'entité qualifiée 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 2017, 83 dossiers ont été prolongés. Les parties ont été prévenues à temps des motivations d'une telle prolongation du délai de traitement de leur demande.

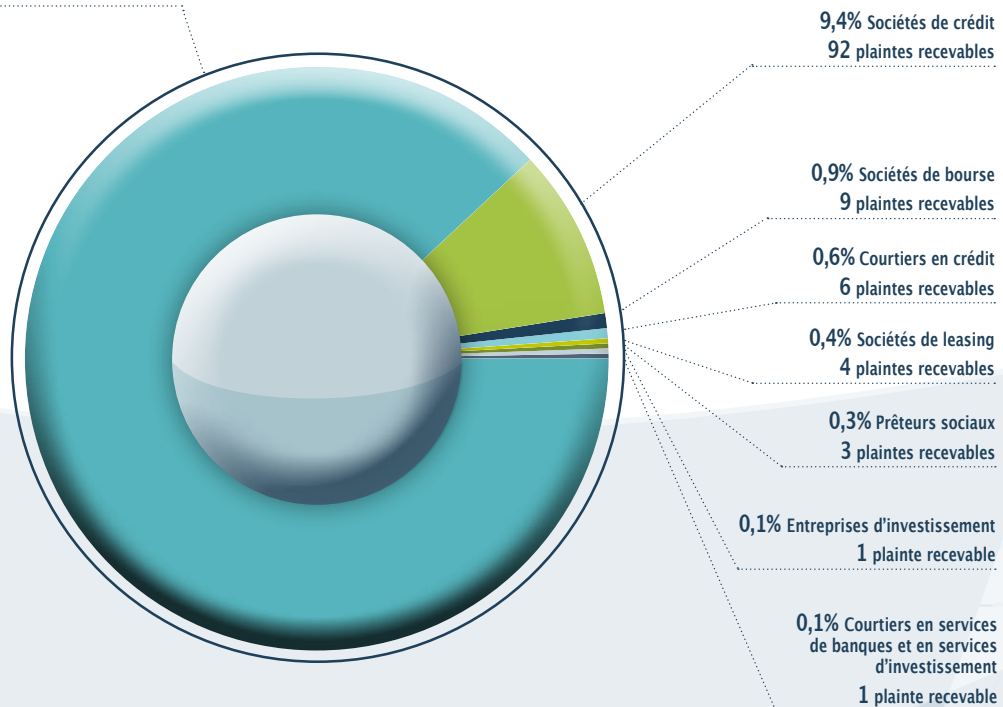
1.4. INTERRUPTION DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

La procédure a été interrompue dans 19 dossiers à la demande du client. Pour 14 dossiers, cela s'est fait dès la phase initiale du dossier, après l'enregistrement et avant l'analyse de la recevabilité. Dans les 5 autres dossiers, la procédure a été interrompue plus tard, après que la recevabilité du dossier ait été confirmée. La cause d'interruption était bien souvent le fait que les parties soient parvenues à une solution rendant inutile l'intervention d'Ombudsfin.

1.5. LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CONCERNÉES PAR LES PLAINTES RECEVABLES

Ci-dessous les catégories d'institutions financières concernées par les plaintes recevables en 2017.

88,1% Banques
860 plaintes recevables



1.6. ENQUÊTE DE SATISFACTION

1.6.1. MÉTHODOLOGIE

Au cours de l'année 2017, les clients d'Ombudsfin ont eu la possibilité d'exprimer, de façon anonyme, leur opinion sur Ombudsfin. Chaque requérant s'est vu remettre un code, 1 mois après le traitement de leur plainte, donnant accès à une enquête en ligne composée de 26 questions. Ce délai d'un mois se justifie par la volonté d'éviter les réactions « à chaud », donc moins objectives.

Les questions abordent l'ensemble des aspects du traitement des dossiers et visent à mesurer la satisfaction des requérants relativement à ces aspects. Outre la satisfaction générale, sont notamment passés en revue l'opinion du requérant sur le premier contact, la façon dont il perçoit le traitement de son dossier, le délai de traitement, le soutien reçu pendant le traitement, la qualité rédactionnelle de l'avis reçu, l'impartialité du service ou encore l'utilité sociale du service. Une des questions porte aussi sur le résultat de l'avis reçu par le répondant à l'enquête afin d'établir une correspondance entre son opinion et le résultat de sa plainte. Il va en effet de soi que la perception qu'un requérant a du service est fortement influencée par l'issue réservée à sa requête.

Pour la plupart des questions, le requérant répond en cochant une case sur une échelle de 1 à 6, le 1 représentant un grand mécontentement et le 6 une grande satisfaction. D'autres questions demandent une réponse par oui ou par non. Une dernière série de questions permet aux gens de s'exprimer plus librement en rédigeant une courte réponse exprimant leur ressenti.

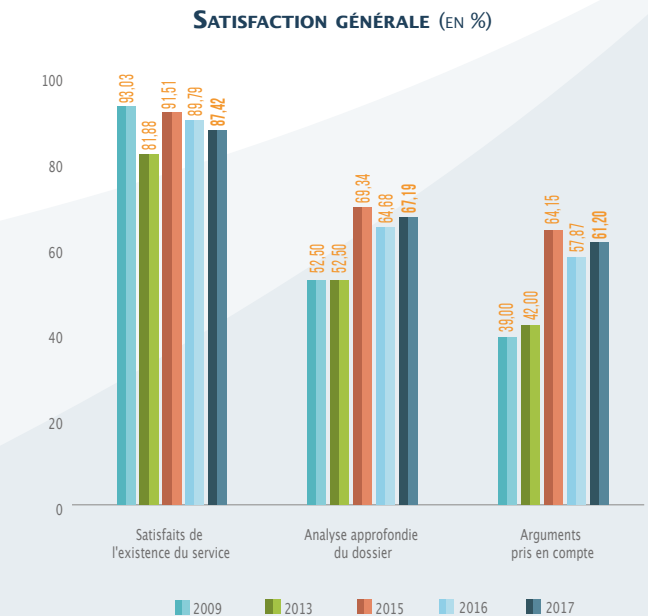
L'objectif de cette étude pour le service est d'évaluer l'efficacité de sa procédure vis-à-vis des requérants et d'identifier à la fois les points positifs qui doivent être consolidés et les points négatifs afin de tenter d'améliorer les aspects qui semblent poser problème et offrir un service qui corresponde mieux, dans la mesure du possible, aux attentes des requérants. En fonction de ces résultats, des mesures d'amélioration du service seront mises en place en 2018 pour pallier les manquements constatés. Ensuite, une nouvelle enquête de satisfaction sera lancée en 2018 afin de constater si les mesures prises auront eu l'effet escompté sur la perception qu'ont les requérants d'Ombudsfin.

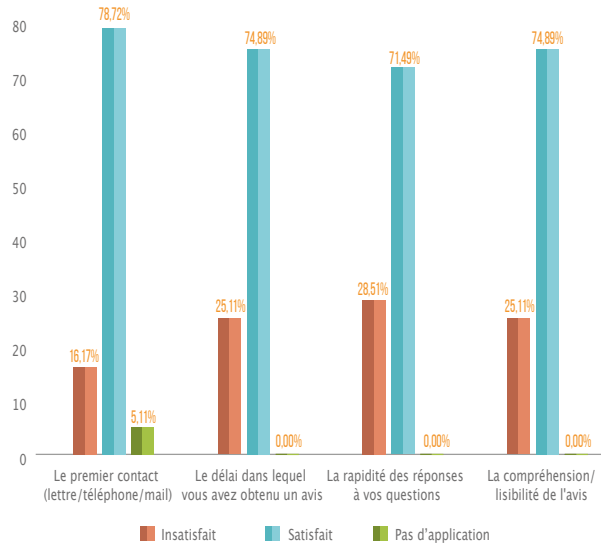
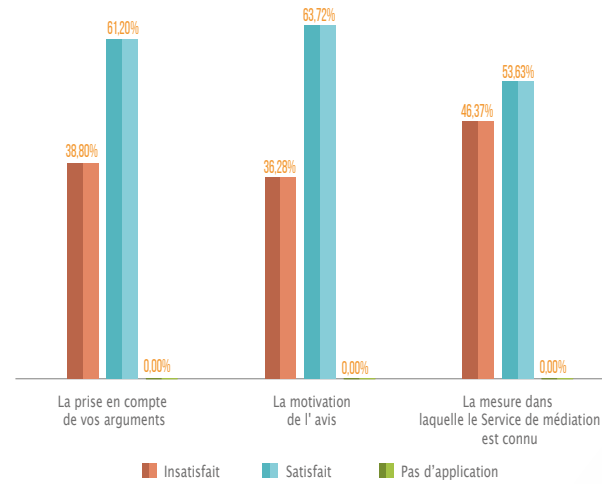
1.6.2. CHIFFRES ET ENSEIGNEMENTS

Taux de participation

Le taux de participation cette année est de : 41,06%.

Au niveau de l'avis reçu on observe que 52,68% des répondants ont reçu un avis positif et que 47,32% ont reçu un avis négatif. Cela indique qu'en 2017 les personnes ayant un avis positif ont eu légèrement plus tendance à faire part de leurs impressions.

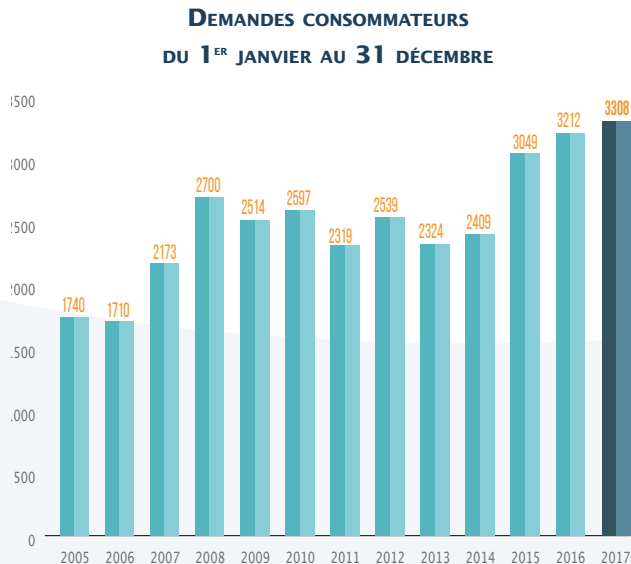


ASPECTS À CONSOLIDER

ASPECTS À AMÉLIORER


2. DEMANDES INTRODUITES PAR LES CONSOMMATEURS

2.1. AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES

En 2017, Ombudsfin a reçu 3.308 demandes de consommateurs contre 3.212 en 2016, ce qui représente une augmentation de 3% par rapport à 2016.

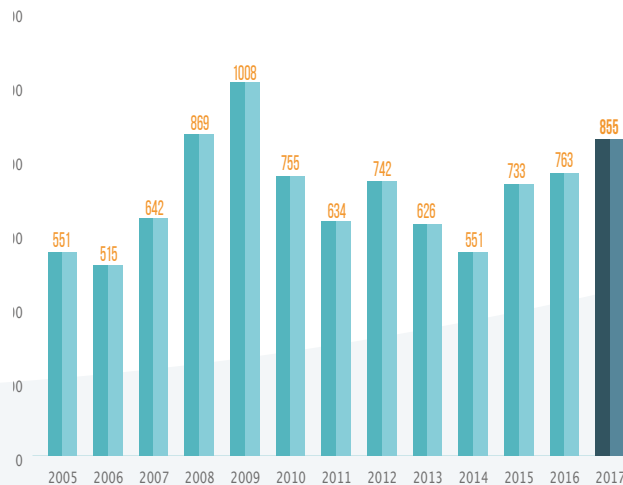


Ombudsfin a répondu au mieux à 86 demandes d'information. 3.222 demandes concernaient une plainte.

2.2. AUGMENTATION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

En 2017, Ombudsfin a enregistré 855 demandes de consommateurs comme étant recevables contre 763 en 2016, ce qui représente une augmentation de 12,1% par rapport à 2016.

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



412 de ces demandes remplissaient dès leur réception toutes les conditions de recevabilité, les 443 demandes restantes ne sont devenues recevables que dans une deuxième phase (dans la plupart des cas, après soumission de la plainte au service des plaintes de l'institution financière correspondante).

2.3. RÉSULTATS DES PLAINTES RECEVABLES DE CONSOMMATEURS CLÔTURÉES EN 2017

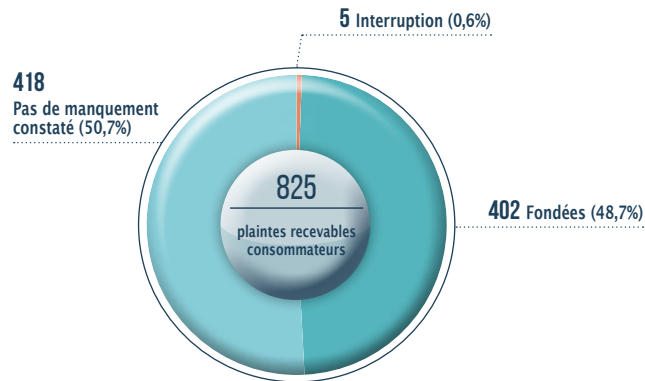
Ces résultats se rapportent à toutes les plaintes des consommateurs réglées en 2017. Certaines plaintes introduites avant 2017 auprès d'Ombudsfin sont donc aussi incorporées dans ces résultats. On totalise 825 dossiers.

Dans 402 dossiers (soit 48,7%) Ombudsfin a considéré la plainte fondée sur 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.

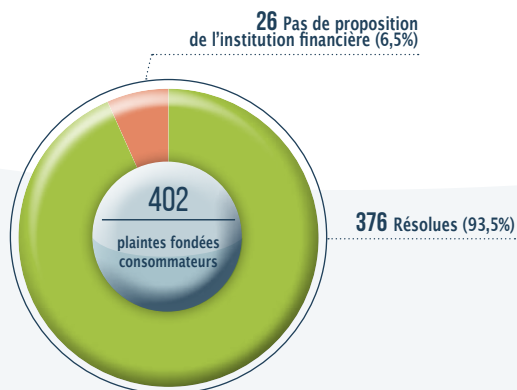
Pour 418 dossiers (soit 50,7%) Ombudsfin n'a pas pu établir de manquement dans le chef de l'institution financière. Dans ces dossiers, les informations et explications additionnelles nécessaires ont été données au client afin qu'il puisse comprendre pourquoi Ombudsfin est parvenu à cette conclusion et pourquoi une réparation ou indemnité de la part de l'institution financière ne pouvait être réclamée.

Dans les 5 dossiers restants (soit 0,6%) la procédure de médiation a été interrompue par le consommateur.

PLAINTES RECEVABLES CONSOMMATEURS CLÔTURÉES 2017



PLAINTES FONDÉES CONSOMMATEURS 2017



Des 402 plaintes considérées comme fondées par Ombudsfm, 93,5% d'entre elles ont été résolues.

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

2.4. RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES

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

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

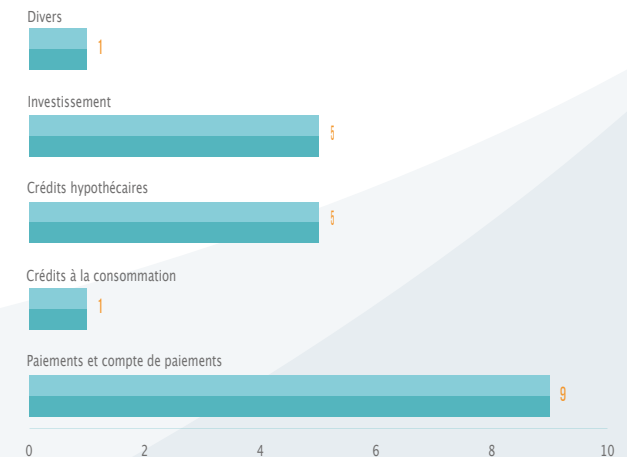
En 2017, 26 recommandations individuelles ont été formulées, dont 14 ont été suivies par les institutions financières. 11 recommandations n'ont pas été suivies avec motivation. Pour 1 recommandation la réponse de l'institution n'a pas encore été reçue.

2.5. COLLÈGE D'EXPERTS¹

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

En 2017, 21 dossiers ont été soumis au Collège. Les thèmes étaient les suivants :

THÈMES DOSSIERS COLLÈGE



17 plaintes ont été considérées comme fondées. Pour 11 de ces 17 plaintes (64,71%) une solution a été trouvée entre les parties. 6 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 2017 : Alois Van Oevelen (président), Marie-Françoise Carlier (vice-présidente jusqu'en juillet 2017), Nadine Spruyt, Martine Mannès, Eric Struye de Swielande, Johan Vannerom, Reinhard Steennot (depuis septembre 2017).

² Les institutions financières concernées sont : BNP Paribas Fortis, Belfius Banque, KBC Securities.

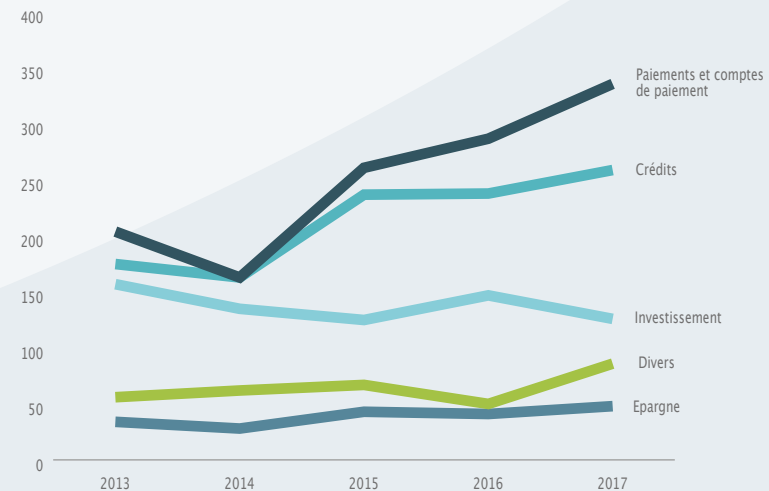
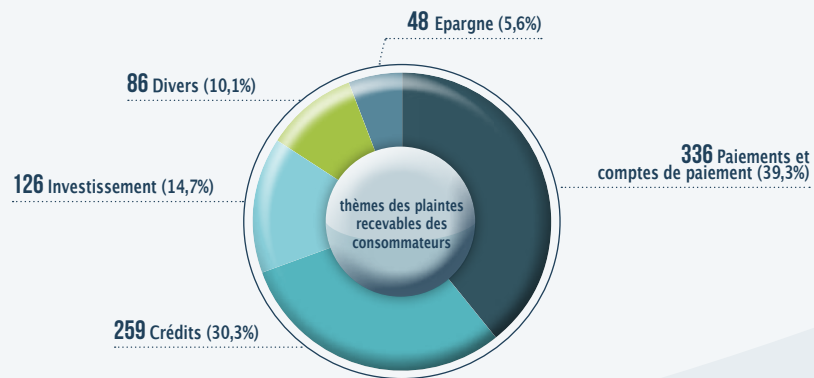
2.6. THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES CONSOMMATEURS

Les thèmes des plaintes recevables des consommateurs en 2017 étaient les suivants :

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

Les thèmes les plus importants sont, de loin, “ Paiements et comptes de paiement ” et “ Crédits ”, avec respectivement 336 et 259 dossiers. Ces deux thèmes représentent à eux seuls presque 70% des plaintes recevables chez Ombudsfín.

Le graphique ci-dessous indique l'évolution dans les différents thèmes :



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

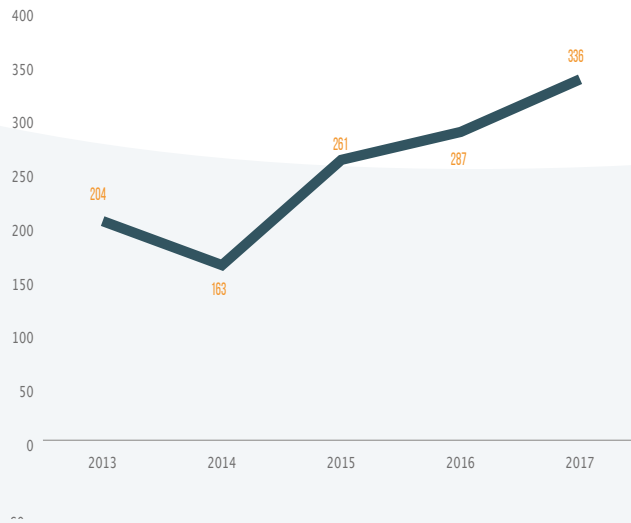
2.6.1.1. Chiffres 2017

« Paiements et comptes de paiement » est resté, en 2017, le thème le plus important analysé par Ombudsfm puisqu'il compte 336 plaintes, soit 39,3% du total de plaintes introduites par les consommateurs.

En comparaison avec l'année 2016, on observe une augmentation de 17,1% ou 49 dossiers.

C'est la première fois qu'un thème atteint un score de presque 40% des plaintes recevables.

EVOLUTION PAIEMENTS ET COMPTES DE PAIEMENT



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

Palements et comptes de paiement	Nombre de plaintes
Comptes à vue (généralités)	101
Découverts sur compte (non-autorisé)	11
Cartes	110
Guichets automatiques (Self)	17
Transactions guichet	10
Virements papier	3
Opérations à distance (PC, mobiles)	44
Domiciliations et ordres permanents	4
Palements internationaux	17
Opération de change	8
Mobilité bancaire	3
Chèques	1
Service bancaire de base	7
Total	336

Le thème « cartes » est encore, en 2017, le sous-thème prédominant. Il représente 12,9% du total de plaintes recevables des consommateurs. Avec 110 plaintes « cartes » recevables en 2017 comparé à 88 plaintes « cartes » en 2016, Ombudsfm ne peut que constater une hausse de ce type de plaintes. Généralement il s'agit de transactions contestées suite au vol ou à la perte de la carte ou suite à une fraude sans dépossession de la carte.

En deuxième position, le thème « Comptes à vue » regroupe 11,8% du total de plaintes recevables des consommateurs. La majorité des plaintes au sein de ce sous-thème concernait la fin de la relation client (50 dossiers).



2.6.1.2. Explication de certains thèmes importants

Fraude suite au vol de la carte – sous-thème « Cartes »

“Cartes” reste le sous-thème principal. Dans ces dossiers, le client invoque des opérations de paiement non autorisées et Ombudsfin vérifie qui, conformément aux articles VII. 35 et suivants du Code de droit économique, est responsable et qui doit en dernier lieu assumer les pertes. Étant donné que chaque dossier nécessite une analyse distincte tenant compte de l'ensemble des circonstances de fait spécifiques et des dispositions juridiques applicables à cette situation, Ombudsfin n'est pas en mesure d'exprimer une opinion générale à ce sujet. 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.

En ce qui concerne ces dossiers, l'Ombudsman estime qu'il est nécessaire de rappeler à tous les détenteurs de cartes qu'il faut bloquer une carte qui semble avoir été avalée par la machine. Il se peut que la carte ait été volée. Si la carte n'est pas bloquée, le voleur aura facilement l'occasion d'abuser de la carte pendant un certain temps.

Une carte avalée doit en tout état de cause être considérée comme une carte perdue ou volée. Ne prenez aucun risque et appelez immédiatement Card Stop: 070 344 344.

Fraude suite au vol de données bancaires – Phishing, Vishing, Hacking

Ces dossiers se trouvent sous le sous-thème “Transactions à distance”.

Bien que la proportion de plaintes, notamment en matière de phishing et de vishing, n'ait pas été très élevée chez Ombudsfin (16 dossiers), cela doit néanmoins être considéré comme un thème important, d'abord et avant tout en raison de l'impact financier souvent important sur les clients. Ombudsfin note également que, malgré tous les efforts mis en place par les pouvoirs publics et les banques pour avertir les clients, trop de clients sont encore victimes de ces pratiques frauduleuses.

Ainsi, Ombudsfin souhaite donner un aperçu des types spécifiques de fraude qui ont eu lieu dans les dossiers traités: *phishing*, *vishing* et *hacking*.

Phishing : Le *phishing* est une fraude typiquement écrite. Les fraudeurs qui ont recours au phishing envoient généralement des e-mails à de très nombreuses personnes en se faisant passer pour une banque ou une autre institution officielle (comme la police ou un service public fédéral). Malheureusement, certaines personnes se laisseront piéger.

L'e-mail envoyé contient toujours un lien menant à un faux site internet. Ce site demande le code pin ou les codes qui apparaissent sur le lecteur de carte au cours d'opérations de banque en ligne. Il arrive aussi que la victime soit invitée à renvoyer

sa carte bancaire. Pour plus d'information sur le phishing, nous vous invitons à consulter le site www.safeinternetbanking.be.

Vishing: Le mot “*vishing*” vient de la combinaison des mots “voix” et “*phishing*”. La différence entre phishing et le vishing est que dans le second type de fraude, le fraudeur ne communique avec la victime que par téléphone. Le fraudeur parvient à convaincre la victime de communiquer le numéro de la carte et les réponses générées par son lecteur de carte.

Hacking: Le *hacking* consiste à convaincre la victime de donner accès à son ordinateur au fraudeur qui se fait passer par exemple pour un technicien Microsoft. Une fois qu'il a pris le contrôle de l'ordinateur, il demande à la victime d'effectuer un paiement à domicile. Grâce au logiciel ou mouchard que le fraudeur a installé, il peut collecter les codes secrets de la victime, voire lui faire payer des montants qui ne correspondent pas à ceux que la victime voit sur son écran.

Ombudsfin examine chaque cas de fraude et tient compte des dispositions applicables du livre VII du Code de droit économique. Particulièrement dans les cas où les clients ont transmis verbalement des codes PIN ou des codes de réponse ‘challenge’, il est très difficile pour Ombudsfin de négocier pour que la banque intervienne dans le dommage.

Dans un dossier de fraude hacking, l'avis du Conseil d'experts a été sollicité. Cet avis est publié sur le site web d'Ombudsfin.

Ombudsfm ne répétera jamais assez que les clients ne peuvent en aucun cas communiquer des numéros de compte, des numéros de carte et des codes à des tiers ou les introduire à la demande de tiers qui déclarent par téléphone ou par courrier électronique que la carte bancaire expirera, que les comptes seront bloqués, que les clients ont gagné de l'argent, qu'ils ont droit à une compensation, qu'ils doivent payer immédiatement une indemnité pour les services fournis. Aucune institution publique, banque ou entreprise ne demandera et ne pourra demander à un client de communiquer ou introduire des numéros et des codes de sécurité à sa demande.

Il est important que les clients ne puissent introduire des codes que lorsqu'ils ont commencé une session bancaire sur Internet entièrement eux-mêmes et qu'ils ont initié un virement bancaire eux-mêmes ou lorsqu'ils ont pris l'initiative d'effectuer un paiement eux-mêmes.

Il est également important de savoir que non seulement le code PIN de la carte est un code personnel et important qui doit rester secret. Les codes de réponse 'challenge' générés par le digipass sont également des codes pertinents pour l'exécution des transactions et doivent donc être tenus secrets en tout temps.

Dans ce contexte, Ombudsfm renvoie au site web www.safeonweb.be, qui est une initiative du Centre for Cyber Security Belgium. Safeonweb souhaite informer et conseiller rapidement et correctement les citoyens belges sur la cybersécurité, les menaces numériques

actuelles et la sécurité en ligne. Ce site web comprend un test 'phishing' ainsi que des conseils et des liens utiles en matière de prévention.

Fin de la relation client

Comme en 2015 et 2016, ce thème est resté un thème récurrent avec 50 dossiers en 2017.

En général, via l'intervention d'Ombudsfm, les clients veulent comprendre la raison de la rupture de la relation par la banque ou avoir l'occasion de rétablir la relation.

Toutefois, les institutions financières n'ont pas à communiquer la raison concrète de la rupture de relation, même pas à Ombudsfm. En outre, les institutions financières ne peuvent pas être obligées de maintenir ou de rétablir la relation client. En principe, le client ne peut pas non plus y être obligé.

Dans ces dossiers, l'intervention d'Ombudsfm 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 client.

Toutefois, il est difficile de remettre en question une telle décision de l'institution financière par Ombudsfm (sauf dans le contexte d'un compte de service bancaire de base).

Dans certains dossiers, le motif invoqué était un déménagement du client à l'étranger. Les obligations de rapportage applicables à certains résidents à l'étranger

peuvent être à l'origine de la rupture de relation. Ombudsfm veillera à ce que le client soit suffisamment assisté pendant la période de préavis (garder à disposition des informations sur les comptes, offrir des alternatives éventuelles).



Virement SEPA

Comme les années précédentes, Ombudsfín a également constaté dans un certain nombre de dossiers que les clients ont introduit par erreur un virement SEPA (transfert en euros vers un pays SEPA) dans les applications bancaires sur Internet en utilisant la rubrique “virement international” au lieu d’en utilisant la rubrique “virement SEPA”. Le coût standard des virements internationaux est alors automatiquement facturé par la banque. Si le virement répond à toutes les caractéristiques d’un virement SEPA, Ombudsfín estime que ces frais doivent être remboursés, ce que la banque a fait dans les dossiers concernés.

Dans d’autres dossiers, le problème était que le client n’avait pas introduit correctement le numéro IBAN (identification unique du compte) dans les virements SEPA, de sorte que le numéro de compte du bénéficiaire ne pouvait pas être déterminé par le correspondant ou la banque destinataire. Des frais étaient alors facturés pour le remboursement des fonds. Ombudsfín demande aux clients d’être très prudents lors de l’introduction des données de compte. Certains pays utilisent des numéros de compte très longs, ce qui augmente le risque d’erreurs de frappe.

Pour la recherche de numéros de compte en Belgique, veuillez consulter www.ibanbic.be. Les numéros de compte dans la zone SEPA sont disponibles sur www.ibancalculator.com.

Modification de la structure tarifaire

En 2017, Ombudsfín a reçu un certain nombre de plaintes au sujet d’une modification de la structure des frais bancaires. Certains clients jugent cette modification des tarifs trop importante et souhaitent rompre la relation client. Toutefois, cela s’est avéré difficile étant donné que la banque a estimé qu’il était nécessaire de maintenir un compte à vue aussi longtemps que le client conservait un autre produit spécifique (placement) auprès de la banque.

Ombudsfín est d’avis que la banque ne peut pas, même dans le cadre de ce placement, obliger le client à détenir un compte à vue ou d’épargne. Il a été demandé à la banque de proposer des alternatives aux clients.

Le Collège d’experts a eu l’occasion de se pencher sur cette question. L’avis est disponible sur le site web d’Ombudsfín.

Opérations en devises étrangères

Les transactions en devises étrangères impliquent des coûts dont le client n’a pas toujours suffisamment connaissance à l’avance. Les institutions financières ajoute une marge commerciale au taux de change. Cette marge commerciale n’est pas toujours communiquée au client en tant que telle.

La plupart des institutions informent les clients de l’ajout d’une marge commerciale au taux de change, mais ne les informent pas de son pourcentage exact.

Le client fait appel à l’intervention d’Ombudsfín en invoquant un manque de transparence en ce qui concerne la marge ou le taux de change appliqué (façon dont il est fixé).

Ombudsfín veille à ce que les listes tarifaires des institutions financières soient suffisamment précises en ce qui concerne le taux de change appliqué et la marge commerciale ajoutée. Ombudsfín recommande aux institutions financières de modifier la liste tarifaire si nécessaire. Comme les années précédentes, les institutions concernées ont répondu positivement aux recommandations qui leur ont été adressées.

Ombudsfín continue de conseiller aux clients de s’informer bien à l’avance.

Virements effectués par une société de bourse

En 2017, l’Ombudsman a soumis un dossier au Collège d’experts dans lequel le client invoquait que la société de bourse où il était client avait effectué des opérations de paiement non autorisées et qu’il devait donc, conformément aux dispositions du livre VII du Code de droit économique, être indemnisé intégralement pour le préjudice subi.

La société de bourse a considéré qu’elle pouvait invoquer une clause d’exception (article VII. 3, §1,9° du Code de droit économique) pour prétendre ne pas être soumise aux dispositions relatives aux services de paiement du Code de droit économique. En outre, elle a considéré que la négligence grave du client était la

principale cause de la fraude.

Toutefois, le Collège a considéré qu'il ressort des documents contractuels et des faits concrets que la société de bourse exécutait effectivement des ordres de transfert pour le compte de ses clients et qu'elle avait ainsi fourni des services de paiement au sens de l'article I. 9.1° du Code de droit économique, et plus particulièrement de l'article I. 9.1°, c).

Le fait que la société de bourse n'est pas agréée en tant qu'établissement de paiement n'y change rien. Elle fournit les opérations relevant du livre VII, titre 3 du Code de droit économique.

Le Collège estime que les utilisateurs de ces services de la société de bourse concernée jouissent de la même protection que les autres utilisateurs de services de paiement et déclare que les articles VII.33 et 35 du Code de droit économique sont applicables. Dans la mesure où l'utilisateur de services de paiement notifie au prestataire de services de paiement l'opération de paiement non autorisée dans les treize mois suivant la date de valeur du débit ou du crédit et où, après un examen *prima facie*, aucune tromperie ne peut être retenue dans le chef du client, le client doit être rétabli dans la situation telle qu'elle l'aurait été si les opérations de paiement non autorisées n'avaient pas eu lieu.

La société de bourse a été invitée à rembourser le montant des différents transferts, ce qu'elle a fait malgré le maintien de son analyse initiale.

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 Economique.

Ombudsfin est l'organisme compétent pour traiter une procédure de plainte et d'appel extrajudiciaire. A noter qu'Ombudsfin a une compétence contraignante en cette matière. En 2017, Ombudsfin a reçu 7 plaintes concernant le service bancaire de base. Ces plaintes concernent souvent des immigrés et la validité des documents d'identification présentés.

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

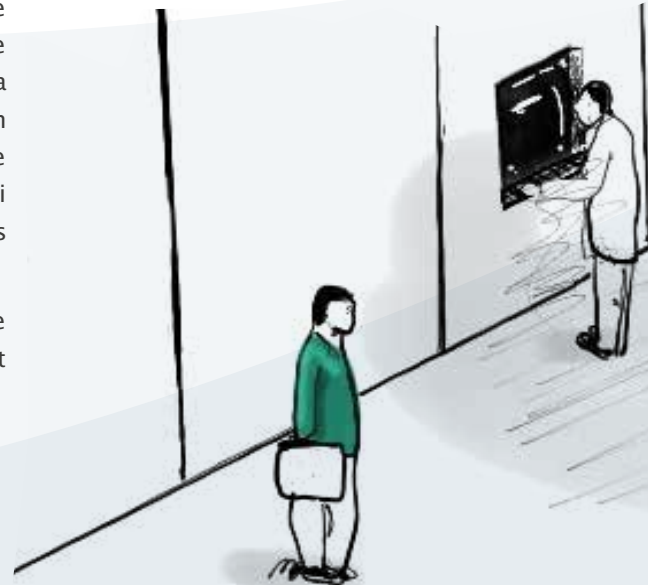
Ci-dessous, les chiffres pour l'année 2017:

Statistiques Service bancaire de base (SBB)	2017
Nombre de banques ayant enregistré une demande de SBB	12
Nombre de comptes SBB ouverts	1.248
Nombre total de comptes SBB existants	8.454
Nombre de refus d'ouverture d'un compte SBB	0
Nombre de comptes SBB résiliés (*)	1.439

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

Le nombre de banques qui ont enregistré une demande relative à un service bancaire de base est passé de 13 en 2016 à 12 en 2017. Ceci est exclusivement dû à la fusion entre ABK Bank et Bank J. Van Breda.

La principale cause des résiliations est la demande du titulaire du compte (88%). Les causes qui arrivent en deuxième et troisième positions sont « antécédents négatifs dans la banque en question » (7%) et « compte à vue dans une autre institution » (4%).



CONSEILS ET RECOMMANDATIONS 2017

CLIENTS

Une carte avalée doit en tout état de cause être considérée comme une carte perdue ou volée. Ne prenez aucun risque et appelez Card Stop immédiatement: 070 344 344

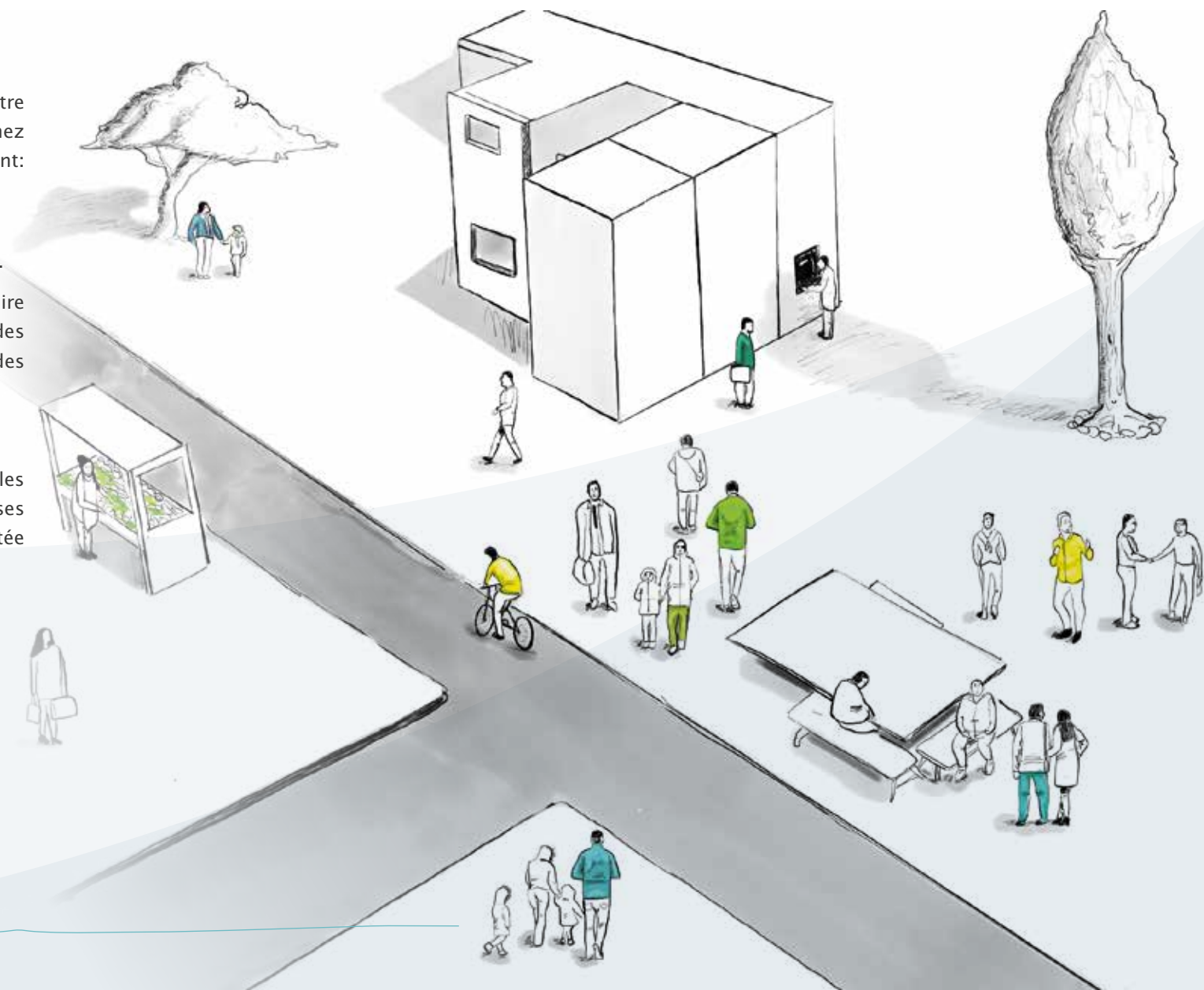
Consultez les sites

www.safeinternetbanking.be et www.safeonweb.be.

Ne répondez jamais à la demande d'un tiers d'introduire manuellement ou de communiquer oralement des numéros de compte, des numéros de carte, des codes PIN et des codes de réponse.

INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Informez les clients de façon transparente sur les coûts concrets associés aux transactions en devises étrangères, y compris la marge commerciale ajoutée au taux de change.



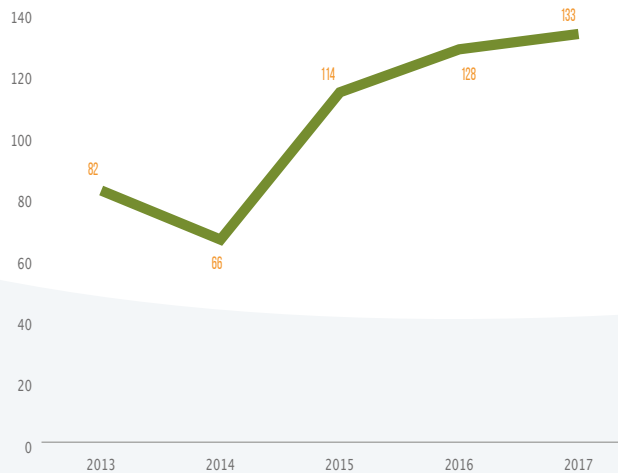
2.6.2. CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES

2.6.2.1. Chiffres 2017

En 2017, Ombudsfin a reçu 133 plaintes concernant des crédits hypothécaires, ce qui représente une augmentation de 5 dossiers (4%) par rapport à l'année 2016.

La tendance à la hausse pour ce type de plaintes se confirme donc en 2017.

EVOLUTION CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES



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

Crédits hypothécaires	Nombre de plaintes
Publicité	0
Formation du contrat	52
Exécution du contrat	69
Crédit pont	2
Mandat hypothécaire	1
Sûretés	3
Désolidarisation	6
Conditions générales (autres)	0
Total	133

Dans la catégorie "Formation du contrat" (52 dossiers), les plaintes concernaient principalement les procédures d'octroi de crédit (14 dossiers) avec des questions relatives aux motifs du refus de crédit (7 dossiers) ; la conclusion du contrat et le contenu du contrat (12 dossiers) avec notamment des questions relatives à la durée de la procédure et au taux finalement accordé.

Dans la catégorie « exécution des contrats » (69 dossiers), ce sont les questions liées à l'incompréhension des décomptes (19 dossiers), à l'application des taux (17 dossiers) et au fichage à la Banque Nationale (11 dossiers) qui sont les plus fréquentes. Ceci étant, Ombudsfin a eu peu de dossiers à analyser en application de la nouvelle loi entrée en vigueur le 1^{er} avril 2017.

2.6.2.2. Préambule : Crédits : du changement depuis le 1^{er} avril 2017

La nouvelle loi en matière de crédit hypothécaire est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2017 (Code de droit économique, Livre VII, titre 4, chapitre 2): l'objectif de cette loi prise en application d'une directive européenne est d'assurer au consommateur que toutes les dispositions relatives à l'octroi d'un crédit responsable pour le crédit à la consommation soient appliquées désormais aussi au crédit hypothécaire mais également de standardiser les informations précontractuelles et permettre la comparaison européenne.

Ce qu'il faut retenir :

- Chaque contrat de crédit doit être correctement qualifié pour vérifier quelles seront les règles applicables : crédit hypothécaire à destination mobilière ou immobilière, avec ou sans constitution d'hypothèques, crédit à la consommation ?
- Pour les crédits à la consommation, les formulaires SECCI devaient déjà être transmis avant la signature du contrat de crédit. Dorénavant pour les crédits hypothécaires, les formulaires « FISE » ou en anglais « ESIS » (informations européennes standardisées) doivent être « fournis sur un support durable avant ou en même temps que la soumission de l'offre de crédit » (article VII.127 §2 du code de droit économique). Ces documents reprennent les informations personnalisées dont le consommateur a besoin pour comparer les produits de crédits



disponibles sur le marché, évaluer leurs implications et prendre une décision en connaissance de cause quant à l'opportunité de conclure un contrat de crédit.

- Le taux annuel effectif global (TAEG) s'applique également pour les deux types de crédits à la consommation et hypothécaire afin de pouvoir plus aisément comparer le coût des crédits. Ce TAEG doit être stipulé sur tous les documents précontractuels comme les publicités, les prospectus, ainsi que les formulaires « ESIS ». Le TAEG est un pourcentage calculé sur une base annuelle qui reprend la totalité des frais du prêteur (prélèvement du crédit) et du coût pour le consommateur (amortissements et coût total du crédit pour ce dernier). Le coût total pour le consommateur comprend tous les frais qu'il doit payer dans le cadre de son contrat de crédit et que connaît le prêteur, à l'exception des frais de notaire, c'est-à-dire : le taux, les coûts pour la constitution du dossier et la consultation des fichiers, les frais liés à l'estimation du bien immobilier, les frais de sûreté, les frais des services obligatoires annexes liés au contrat de crédit, comme les primes d'assurance pour l'assurance solde restant dû et l'assurance incendie. La nouvelle loi prévoit aussi un montant maximum pour les frais de dossier fixé à 500 euros pour un dossier ordinaire, ce montant étant dû au moment de la signature de l'offre.
- Les agents bancaires, les agents de crédit et courtiers en crédit doivent officiellement être reconnu en tant qu'intermédiaires en crédit hypothécaire : la FSMA

tient une liste mise à jour régulièrement sur son site. Un intermédiaire non repris sur cette liste ne peut pas traiter de demande de crédit. Le consommateur peut lui-même consulter cette liste (https://www.fsma.be/fr/consumers-search-page?search_api_views_fulltext=CW+FINANCES&submit=Recherche).

2.6.2.3. Explication de certains thèmes importants : l'offre de crédit ne correspond pas à la simulation de crédit.

Pour rappel, la simulation de crédit ou la demande de crédit remise lors du premier contact ne lie pas la banque. Seule l'offre remise par le prêteur l'oblige. La loi précise que l'offre de crédit, c'est l'émission définitive de la volonté du prêteur qui ne doit plus qu'être acceptée par le consommateur. En pratique, la simulation est généralement remise à titre informatif et ensuite une demande de crédit dûment signée et accompagnée de documents est remise au prêteur. Le prêteur va analyser cette demande, l'accorder, la refuser ou modifier les conditions : le taux, la durée, ... C'est cette offre définitive qui lie le prêteur.

Cette offre personnalisée peut être différente de la première simulation non complètement élaborée ou de la demande et génère parfois le mécontentement du consommateur qui espère que les conditions de la première simulation soient appliquées et tente de se fonder sur cette simulation pour justifier sa plainte. Mais une simulation et une offre sont deux choses différentes et seule l'offre lie le prêteur.

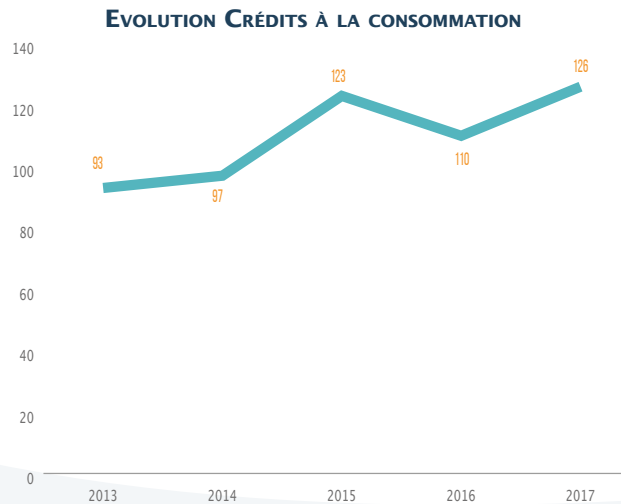
Avec la nouvelle loi, un formulaire ESIS doit être remis et reprendre toutes les informations personnalisées du crédit –idéalement- au moment de l'introduction de la demande pour permettre au consommateur de faire du « shopping bancaire », notamment grâce au TAEG qui y sera mentionné. Si les caractéristiques de l'offre de crédit divergent de l'information qui était auparavant fournie dans l'ESIS alors cette offre est accompagnée d'une nouvelle ESIS.



2.6.3. CRÉDITS À LA CONSOMMATION

2.6.3.1. Chiffres 2017

Ombudsfin a reçu 126 plaintes concernant les crédits à la consommation en 2017, ce qui correspond à une augmentation de 16 dossiers (14,5%) par rapport à 2016.



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	22
Exécution du contrat	102
Conditions générales (autres)	0
Total	126

Les sujets les plus importants dans le cadre de l'exécution du contrat (102 dossiers) sont l'incompréhension des décomptes (19 dossiers), la désolidarisation, le fichage à la Centrale des Crédits aux Particuliers, ci-après dénommée «CCP» (41 dossiers) et le blocage de l'ouverture du crédit sans raisons apparentes.

2.6.3.2. Explication de certains thèmes importants

Dans plusieurs dossiers, le requérant s'est plaint de ce que sa carte de crédit soit bloquée sans raisons apparentes puisque les mensualités étaient payées, dans certains cas, légèrement en retard.

L'analyse de ces dossiers a mis en évidence ce qui suit : l'institution prêteuse a l'obligation pour certains crédits de procéder à une révision annuelle de la solvabilité du consommateur pour vérifier s'il sera à même de respecter ses obligations de remboursement (article VII. 77 §2 du code de droit économique).

Dans le cadre de ce réexamen annuel et consultation de la CCP, si l'institution estime que le consommateur n'est plus suffisamment solvable, elle suspend les prélèvements du crédit, bloque parfois le compte-vue lié au crédit et en avise immédiatement le consommateur. C'est donc dans le cadre d'un nouvel examen obligatoire et légal de la solvabilité du consommateur que ce blocage est exécuté.

Ombudsfin a constaté que dans certains cas, la suspension du crédit s'accompagnait parfois du blocage de l'accès au compte-vue. Dans ces dossiers, Ombudsfin constate que le code prévoit uniquement

la suspension des prélèvements mais pas le blocage à l'accès du compte et dès lors, invite l'institution prêteuse à rétablir l'accès au compte vue afin notamment de permettre au consommateur de vérifier la perception de son salaire, loyers, de ses dépenses...

CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

INSTITUTIONS FINANCIÈRES

L'obligation annuelle de révision de la solvabilité d'un client ne peut avoir pour conséquence le blocage de l'accès à son compte



2.6.4. EPARGNE

2.6.4.1. Chiffres 2017

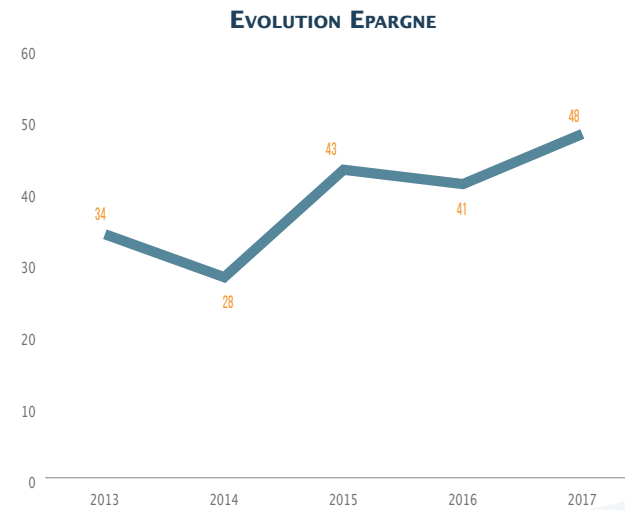
En 2017, Ombudsfín a reçu 48 plaintes dans la rubrique "Épargne", ce qui représente 5,61% du nombre total de plaintes recevables sur l'année.

Ci-dessous un aperçu des sous-thèmes:

Épargne	Nombre de plaintes
Compte d'épargne	41
Compte à terme	2
Bons de caisse	3
Parts de coopérateurs	1
Divers	1
Total	48

Les plaintes en matière d'épargne portaient essentiellement sur les garanties locatives déposées en compte (19 dossiers) et la clôture du compte dont notamment la problématique des comptes dormants (14 dossiers).

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



2.6.4.2. Explication de certains thèmes importants

Compte dormant

En 2017, Ombudsfín a traité un certain nombre de dossiers concernant des comptes dormants. Le client a fait appel à Ombudsfín parce qu'il avait dû payer immédiatement 95 euros à l'envoi d'une première lettre et sans que la banque ait procédé à des recherches particulières. La lettre a été envoyée à l'adresse du client connue de la banque. Le client a été informé de l'existence du compte et de la procédure s'il n'intervient pas dans le mois.

Le client était contrarié parce qu'il avait fait ce qu'il avait à faire immédiatement et qu'il devait quand même payer le prix de 95 euros.

Dans ces dossiers, Ombudsfín a demandé à la banque le remboursement des frais.

PSA-Keytrade, arrêt de l'activité d'épargne

Lorsqu'une institution financière arrête ses activités d'épargne, il est souvent donné au consommateur deux alternatives. La première consiste à clôturer immédiatement son compte et à transférer le solde du compte vers une autre banque. Dans ce cas-là, le titulaire du compte doit bien être conscient qu'il risque de perdre le bénéfice de sa prime de fidélité. En effet, les conditions de son acquisition (présence des fonds sur le compte épargne pour une durée de 12 mois) risquent fortement de ne pas être remplies. La seconde alternative couramment proposée au consommateur est le transfert de son compte épargne vers une autre banque ayant passé un accord avec l'institution souhaitant arrêté ses activités. En 2017, Ombudsfín a rencontré cette situation avec la banque PSA qui a orienté ses clients vers Keytrade Bank. Les anciens clients PSA Bank pouvaient transférer leurs avoirs vers Keytrade Bank tout en continuant à bénéficier de la prime de fidélité. Dans ce cas, le consommateur ne subit aucun préjudice financier. Attention toutefois au taux de base qui est pour sa part susceptible d'être modifié à tout moment. Il était effectivement préférable pour le consommateur d'accepter la proposition de transfert vers l'institution



avec laquelle un accord avait été passé (tout en gardant la possibilité de clôturer ce compte après avoir reçu les intérêts et la prime de fidélité) plutôt que de clôturer son compte et de transférer les avoirs vers une autre banque, perdant ainsi la prime de fidélité.

2.6.5. DIVERS

2.6.5.1. Chiffres 2017

En 2017, Ombudsfín a reçu 86 plaintes dans la rubrique "Divers", ce qui représente 10,06% du nombre total de plaintes recevables sur l'année. Cela représente une augmentation de 36 dossiers (72%). Cette augmentation (+ 21 dossiers), est directement liée au nombre important de dossiers "succession" (55 dossiers).

Ci-dessous un aperçu des sous-thèmes:

Divers	Nombre de plaintes
Coffres	5
Successions	55
Incapacité	8
Fraude employé	1
Garantie locative (autre que compte d'épargne)	7
Privacy	6
Discrimination	4
Divers	0
Total	86

2.6.5.2. Explication de certains thèmes importants

Succession

En matière de succession, comme précédemment, dans la plupart des cas, les consommateurs souhaitent obtenir des informations : -qui était le mandataire du compte du défunt ?-quels sont les documents qui ont été signés pour la gestion du compte ? -qui a effectué les retraits du compte ?...

Les plaintes dans ces dossiers trouvent souvent leur origine dans une mésentente familiale et, de ce fait, sont sensibles. Ombudsfín tente de donner des éléments de réponses et de déterminer si la banque peut transmettre les documents demandés.

Par ailleurs, les banques sont souvent confrontées à des questions civiles et fiscales en matière de succession et il est délicat pour les banques de libérer les fonds en faveur des héritiers sans prendre toutes les précautions d'usage : vérification de l'identité des héritiers sur la base d'un acte ou certificat d'hérédité, vérification de l'existence de dettes fiscales dans le chef des héritiers, libérations des avoirs apparaissant sur les comptes du défunt sur base d'un accord de partage de tous les héritiers,...

Cette année, une question s'est présentée à plusieurs reprises : la banque peut-elle -alors qu'un des héritiers présentent des dettes fiscales- libérer partiellement les avoirs apparaissant sur les comptes du défunt sur base des quotes-parts indiquées dans l'acte d'hérédité aux autres héritiers non endettés ? La loi fiscale ne s'y oppose pas dans certains cas mais la prudence s'impose



néanmoins au regard des règles civiles. C'est pour cette raison que sans instructions formelles, claires de tous les héritiers ou du notaire instrumentant, la banque peut refuser de libérer partiellement les avoirs.

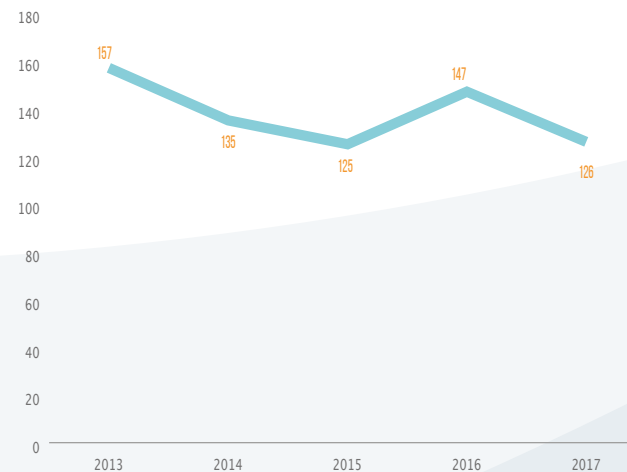
2.6.6. INVESTISSEMENTS

2.6.6.1. Chiffres 2017

126 plaintes recevables concernent les investissements, ce qui représente 14,74% de l'ensemble des plaintes recevables des consommateurs. Ce type de plaintes a diminué de 14,3% (21 dossiers) par rapport à 2016.

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

EVOLUTION INVESTISSEMENTS



Les deux thèmes principaux en 2017 concernent les aspects fiscaux et l'achat et la vente de titres, représentant respectivement 25 et 24 dossiers. Enfin, il est à noter que pour la troisième année consécutive, les plaintes liées à la fiscalité sont en augmentation.

Ci-dessous un aperçu des sous-thèmes:

Investissements	Nombre de plaintes
Publicité et information à la souscription	12
Conseil en placement	16
Gestion de fortune	9
Achat et vente de titres	24
Corporate action	8
Aspects fiscaux	25
Comptes titres	20
Fonds de pension/épargne-pension	12
Financial planning	0
Divers	0
Total	126

2.6.6.2. Quelques thèmes importants expliqués

Transfert de titres

Lors du rapport annuel de l'année passée, Ombudsfin avait déjà été amené à faire part des problèmes liés aux transferts de titres. Ombudsfin avait en effet constaté que certains titres n'étaient pas négociables auprès de certaines institutions financières. Il pouvait s'agir d'un choix de politique commerciale (décision de ne pas réaliser de transaction sur certains marchés financiers) ou d'une impossibilité liée au choix du correspondant ou du dépositaire de la banque. Cette problématique est toujours d'actualité en 2017.

Le cas suivant illustre parfaitement le problème auquel peut être confronté l'investisseur. Le requérant détenait des actions roumaines auprès d'une société de bourse qui lui transmet un courrier afin de l'avertir que son dépositaire n'offrait plus de service en lien avec les actions roumaines. L'investisseur avait alors le choix entre la conservation de ses titres mais auprès d'une autre institution financière ou bien la vente de ses titres. Il s'avère qu'il est compliqué de trouver un dépositaire acceptant les titres possédant ces caractéristiques. Le même courrier précisait au client qu'il devait faire part de sa décision à la société de bourse pour une date précise et que sans réaction de sa part, passé ce délai, ses titres seraient vendus. Le client n'a pas donné suite et les titres ont été vendus par la société de bourse.

US OTC

Plusieurs clients d'une banque possédant en portefeuille des titres sur le marché US OTC (over the counter) ont reçu un courrier de la banque afin de les avertir qu'elle ne conserverait plus les actions OTC à l'avenir.

Il s'agit généralement de très petites valeurs présentant une capitalisation boursière très limitée. Par exemple les penny stocks. Ce sont en outre des actions d'entreprises moins transparentes pour lesquelles il existe peu d'informations publiques et où le risque de fraude et d'abus de marché est plus élevé que pour des actions cotés sur les marchés classiques. Plusieurs

courtiers se sont retirés de la négociation de ce type d'actions afin de se protéger et d'éviter que les clients soient victimes d'abus de marché.

Suite au changement d'attitude des courtiers face à ces valeurs, la banque n'était plus en mesure d'assurer les transactions de ces actions sur le marché US OTC.

Le courrier de la banque offrait deux alternatives aux clients concernés. Soit tenter de vendre les titres, soit tenter de les faire transférer auprès d'une autre institution financière. Passé une certaine date, la banque tenterait de vendre les actions encore cotées ou procéderait à l'abandon forcé de celles-ci si les frais et taxes s'avéraient supérieurs au produit de la vente.

Cette problématique a été soumise au Collège d'Experts d'Ombudsfín. Celui-ci a estimé que bien qu'un délai d'un mois soit prévu dans les conditions générales pour mettre un terme à la prise en dépôt de certains titres, ce délai était trop court pour trouver une solution afin de vendre les titres ou de les transférer vers une autre banque acceptant les titres US OTC. Le collège a dès lors demandé à la banque d'intervenir en faveur du client. La banque a alors proposé au requérant de remettre ses titres à disposition sur son compte-titres afin qu'il puisse trouver une solution éventuelle auprès d'une autre institution financière. La banque a également informé Ombudsfín qu'elle analysait la possibilité d'allonger le délai d'un mois durant lequel le client doit prendre les mesures nécessaires lorsque la banque met l'information à sa disposition.



Précompte mobilier

Le prélèvement du précompte mobilier par les banques aussi bien dans le cadre du paiement d'un dividende que lors d'une opération sur titre est toujours un sujet amenant à discussion.

Ombudsfin a constaté que plusieurs banques déterminent le bien fondé du prélèvement d'un précompte mobilier notamment par le biais de la communication liée à un virement. Ombudsfin estime pour sa part que la communication est un message communiqué par l'expéditeur des fonds et adressé au bénéficiaire de ceux-ci et non pas à la banque qui doit se charger d'exécuter l'opération. Ce fut le cas d'un virement de faible valeur qu'un père a réalisé en faveur de son fils. Ce virement contenait dans sa communication le mot « dividende ». Sur base de l'information mentionnée dans cette communication, la banque a estimé qu'il s'agissait du paiement d'un dividende et elle a prélevé le précompte mobilier. Il est apparu lors de l'analyse de ce dossier que ce prélèvement n'était pas justifié et qu'il s'agissait d'un cadeau fait par le père à son fils. Il s'agissait effectivement de dividendes mais ceux-ci avaient déjà été taxés dans le chef du père. De plus, Ombudsfin s'est étonné du prélèvement d'un précompte dans le cadre d'un virement entre deux personnes privées. En effet, Ombudsfin estime que la banque a effectivement le devoir de prélever le précompte mobilier mais seulement lorsqu'elle agit en tant qu'agent payeur. Dans le cadre de la médiation, la banque a accepté de rembourser son client.

Une fois de plus, Ombudsfin rappelle qu'en tant qu'investisseur, si le client conteste formellement le prélèvement du précompte mobilier, il a la possibilité d'introduire une réclamation écrite motivée auprès de la Direction régionale de l'administration fiscale dont il dépend. Son adresse se trouve sur le dernier avertissement extrait de rôle. La réclamation doit être introduite dans un délai de 5 ans.

Ombudsfin constate que cette procédure fonctionne bien mais souhaite ajouter que même si en fin de compte l'investisseur est remboursé lorsque le prélèvement n'était pas justifié, il subit tout de même un préjudice car il ne peut pas disposer de cette somme d'argent pendant plusieurs mois.

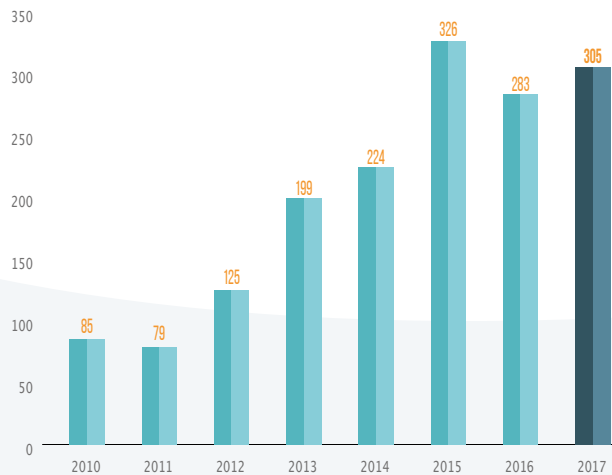


3. DEMANDES INTRODUITES PAR LES ENTREPRISES

3.1. LÉGÈRE AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES

Au total, Ombudsfín a reçu 305 demandes écrites d'entreprises en 2017, contre 283 demandes en 2016. Cela correspond à une augmentation de 8%.

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

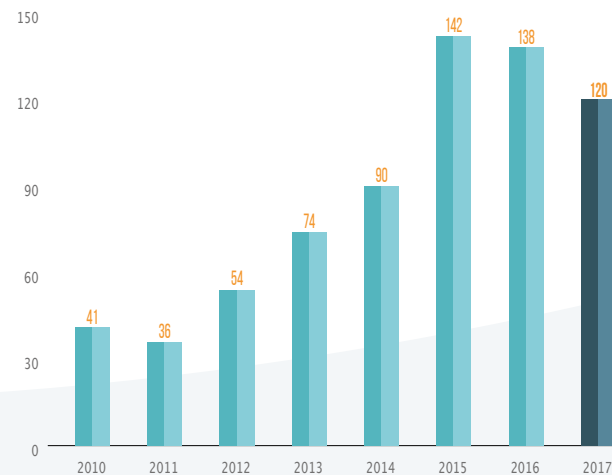


296 demandes étaient des plaintes, 9 demandes étaient de simples demandes d'information.

3.2. LÉGÈRE DIMINUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

En 2017, Ombudsfín a enregistré 120 demandes d'entreprises comme étant recevables, contre 138 demandes en 2016. Ceci représente une diminution de 13%.

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



De ces 120 demandes, 56 répondaient immédiatement à toutes les conditions de recevabilité, les autres 64 n'ont été déclarées recevables que dans une seconde phase, bien souvent après soumission de la plainte au service des plaintes de l'institution financière concernée.

3.3. RÉSULTATS DES PLAINTES ENTREPRISES CLÔTURÉES EN 2017

Les résultats développés ci-après, se rapportent à toutes les plaintes des entreprises traitées et clôturées en 2017. Certaines plaintes introduites en 2016 chez Ombudsfín sont donc également incluses dans ces résultats.

Au total, il s'agit de 126 dossiers.

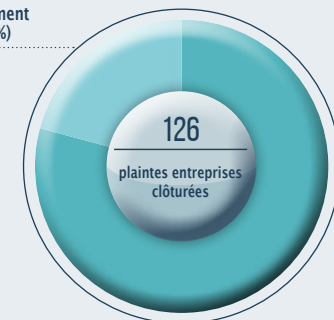
Pour 100 dossiers (soit 79,37%), Ombudsfín a considéré la plainte comme fondée (c'est-à-dire sujette à négociation) sur base de la loi, des dispositions contractuelles, des codes de conduite ou des pratiques du marché.

Pour 26 dossiers (soit 20,63%), Ombudsfín 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 Ombudsfín est arrivé à cette conclusion ou pourquoi il ne peut être demandé d'indemnisation ou de rectification de la part de l'institution financière.

PLAINTES (ENTREPRISES) CLÔTURÉES 2017

26

Pas de manquement
constaté (20,63%)



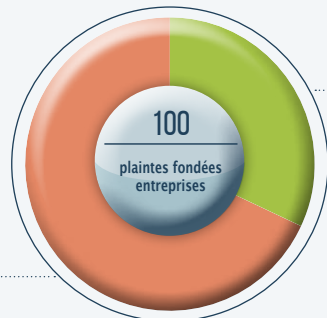
100 Fondées (79,73%)

Pour les 100 dossiers considérés comme fondés, Ombudsfín a poursuivi les négociations. Cependant, seuls 32 dossiers (soit 32% des plaintes fondées) ont abouti à une solution à l'amiable. A l'inverse, 68 dossiers (68%) n'ont pas trouvé de solution.

Cela représente une augmentation très limitée du nombre de dossiers résolus par rapport à 2016. L'année dernière, 30 dossiers (29,70%) ont été résolus, tandis que 71 dossiers (70,30%) n'ont pas reçu de proposition de l'institution financière jugée acceptable par le requérant.

Ces résultats négatifs sont dans la continuité de ceux de 2016. Comme les années précédentes, en 2017, la majorité des plaintes portait sur la problématique du « funding loss ». L'analyse d'Ombudsfín des conventions de crédit diffère de la vision des banques. Malgré les tentatives de négociation, une solution à l'amiable n'a pu être trouvée que dans un nombre limité de dossiers.

PLAINTES FONDÉES ENTREPRISES 2017



32 Résolues (32%)

68 Pas de proposition de l'institution financière ou proposition jugée insuffisante (68%)

3.4. THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES ENTREPRISES

Pour chaque dossier recevable, le sujet de la plainte est noté. Il existe 12 catégories de sujets.

Au cours de l'année 2017, la liste a été complétée par les thèmes suivants: "Remboursement anticipé non autorisé" et "Paiements internationaux".

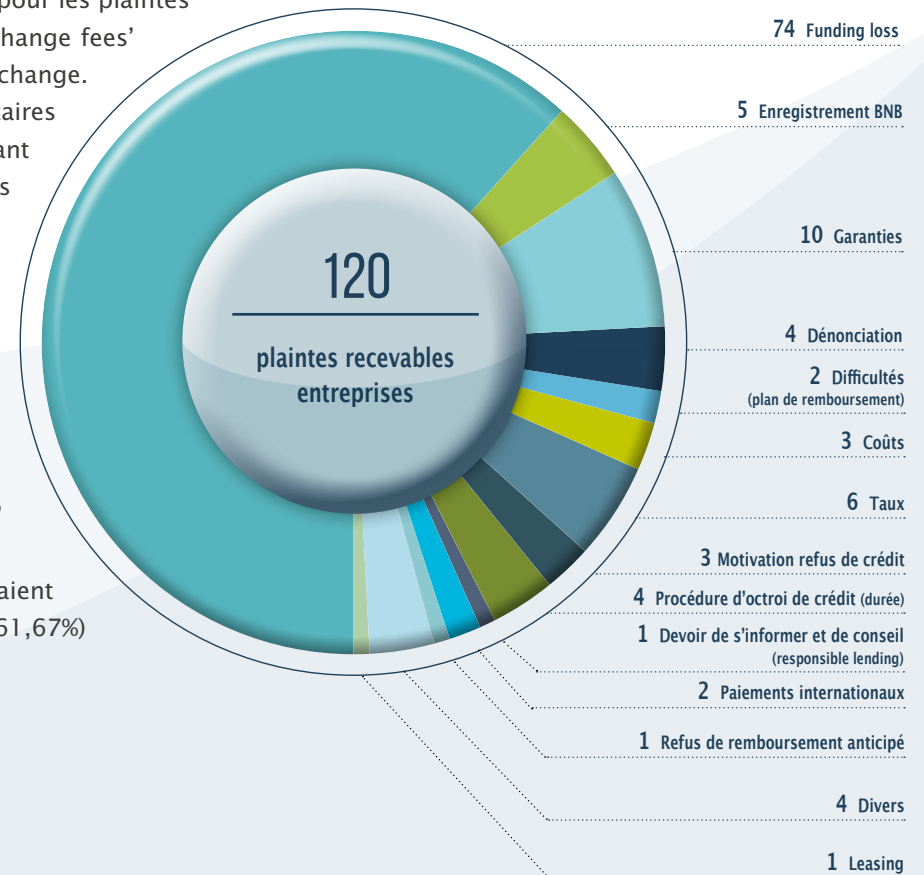
Ombudsfín est également compétent pour les plaintes relatives aux MIF's: 'Multilateral Interchange fees' ou commissions multilatérales d'interchange. Il s'agit des frais facturés par les prestataires de services de paiement au commerçant pour les paiements par carte effectués par les consommateurs. Les commerçants peuvent déposer une plainte auprès d'Ombudsfín si les frais demandés sont supérieurs à la limite fixée par la loi. Aucune plainte à ce sujet n'a été enregistrée en 2017.

En 2017, les plaintes étaient réparties, par thème, de la façon suivante :

La plupart des dossiers recevables étaient liés au funding loss : 74 dossiers (soit 61,67%) sur les 120 dossiers recevables.

Le nombre de plaintes concernant le funding loss diminue depuis 2016. La tendance à la baisse se poursuit en 2017. Néanmoins, ce thème reste le plus important.

Les autres grands thèmes restent les garanties, les taux d'intérêt et les fichages à la Banque nationale.



3.4.1. FUNDING LOSS

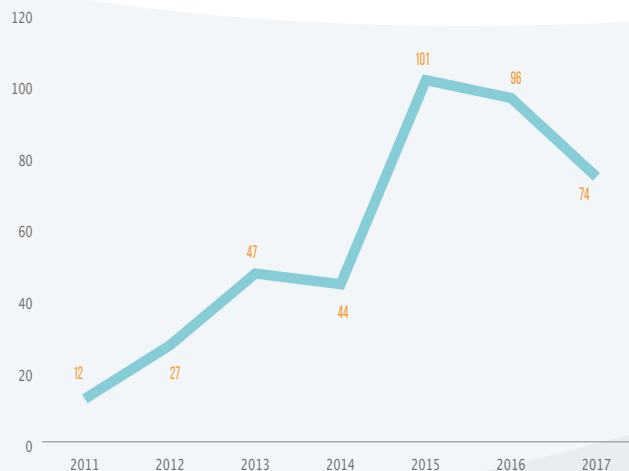
Comme les années précédentes, la majorité des plaintes introduites en 2017 portait sur le funding loss, il s'agit de l'indemnité qui est demandée par les institutions financières en cas de remboursement anticipé d'un crédit d'investissement.

Légère 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 Ombudsfín.

En 2017, il y a eu à nouveau une légère diminution du nombre de dossiers pour ce thème. Cette année, la diminution a été importante, passant de 96 dossiers en 2016 à 74 dossiers en 2017.

EVOLUTION FUNDING LOSS



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 diminué par rapport aux deux années précédentes.

Résultats des dossiers clôturés

En 2017, 84 dossiers relatifs au funding loss ont été traités et clôturés par Ombudsfín. De ces dossiers, 3 n'étaient pas fondés. 81 dossiers ont été considérés par Ombudsfín comme étant fondés. 14 dossiers fondés ont abouti à un accord à l'amiable (soit 17,28%), mais 67 dossiers (soit 87,71%) 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 2016, on constate une légère augmentation du nombre de dossiers résolus: de 14,63 % à 17,28 %.

Explication 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 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 à un taux d'intérêt interbancaire, majoré ou diminué d'une marge. Vu le taux d'intérêt interbancaire très bas actuellement, le montant du funding loss peut être très élevé.

Le débat juridique autour du funding loss dure depuis plusieurs années. Cette discussion concerne la qualification du crédit d'investissement comme un « prêt à intérêt » ou une « ouverture de crédit ». Si le contrat de crédit est considéré comme un « prêt à intérêt », l'article 1907bis du Code civil s'applique. Cet article limite l'indemnité de emploi en cas de remboursement anticipé à 6 mois d'intérêts maximum. Dans les dossiers soumis à Ombudsfín, les institutions financières estiment que les crédits d'investissement ne sont pas des prêts, mais des ouvertures de crédit et que l'article 1907bis du Code civil ne s'applique pas.

Ombudsfín examine dans chaque dossier la nature du crédit d'investissement souscrit. Lorsque le capital a été mis à disposition en une ou plusieurs fois dans un court délai de prélèvement, lorsque le capital et les intérêts sont remboursés avec des versements périodiques effectués selon un calendrier fixe établi par le prêteur, et enfin lorsqu'aucune reprise d'encours n'est possible sans le consentement exprès du prêteur, Ombudsfín estime que le crédit présente toutes les caractéristiques d'un prêt à intérêt et que l'article 1907bis du Code civil pourrait s'appliquer.

Toutefois, dans les dossiers soumis à Ombudsfín, les institutions financières estiment que leurs crédits d'investissement ne peuvent pas être considérés comme des prêts. Elles se réfèrent à la période de prélèvement et, dans certains cas, à la convention cadre de crédit qui a la forme d'une ouverture de crédit.

Le débat n'a pas encore été tranché. La jurisprudence est divisée sur le sujet.

Ombudsfin tente de négocier un accord à l'amiable dans les dossiers qui lui sont soumis. Les résultats montrent que dans la plupart des dossiers, les négociations n'aboutissent pas au résultat souhaité.

En 2017, Ombudsfin a traité une plainte dans laquelle le terme "prêt" était utilisé plusieurs fois dans le contrat de crédit lui-même. Ombudsfin a constaté que le crédit présentait toutes les caractéristiques d'un prêt et que le terme "prêt" était également explicitement utilisé dans le contrat de crédit. L'institution financière a été invitée à limiter le funding loss à 6 mois d'intérêts sur base de l'article 1907bis du Code civil, mais l'institution financière a déclaré qu'elle ne considérait pas qu'il s'agissait d'un véritable "prêt à intérêts" et que l'article 1907bis du Code civil ne s'appliquait pas. Le prêteur a déclaré que le terme "prêt" n'était utilisé ici qu'en tant que terme général pour décrire le crédit. Les parties ont décidé de soumettre le dossier au tribunal.

Loi du 21 décembre 2013 sur le financement des PME

La loi sur le financement des PME a été votée le 21 décembre 2013. Cette loi prévoit un droit de remboursement anticipé et une limitation du funding loss à 6 mois d'intérêts également pour les crédits jusqu'à 1 mio d'EUR qui ne peuvent pas être considérés comme des prêts. Toutefois, la loi ne s'applique qu'aux crédits accordés après le 10.01.2014.

La loi citée a été modifiée sur certains points par la loi du 21.12.2017 qui augmente le seuil jusqu'à 2 mio d'EUR.

Les plaintes qu'Ombudsfin a traité en 2017 en matière de funding loss se rapportent à des crédits accordés avant le 10.01.2014.

Par ailleurs, Ombudsfin a reçu peu de plaintes sur les questions couvertes par la nouvelle loi sur le financement des PME. Ces plaintes concernaient principalement un refus de crédit. La loi prévoit que l'institution financière doit informer le demandeur des motifs du refus de crédit.

3.4.2. GARANTIES

En 2017, un certain nombre de dossiers ont été traités dans le cadre des garanties données par le gérant pour des crédits à sa société. Dans certains cas, les garanties sont maintenues même après la vente de l'entreprise. Les prêteurs refusent parfois de libérer la garantie lorsqu'il reste des crédits en cours. Cela peut poser des problèmes. S'il s'agit d'une garantie générale, la société pourrait contracter un nouveau crédit qui est également garanti par la garantie existante.

Ombudsfin recommande aux entrepreneurs lors de la vente de l'entreprise de vérifier soigneusement quels crédits sont encore en cours et quelles garanties ont été accordées. Dans ce contexte, s'il existe des projets de vente de la société, il est conseillé de contacter d'abord la banque afin d'obtenir des précisions sur les crédits et les garanties existantes.

Les entrepreneurs doivent donc contacter leur institution financière à l'avance afin de vérifier précisément quelles garanties subsistent. Il peut être possible de convertir la garantie générale en une garantie spécifique couvrant uniquement le crédit existant. Si ce n'est pas possible, il peut être conseillé d'annuler la garantie. Dans ce cas, le garant reste responsable des engagements existants, mais la garantie ne peut plus être utilisée pour de nouveaux crédits.

La loi de 21.12.2017 précitée précise que les entreprises et les cautions ont le droit de demander la libération de leur garantie et que les prêteurs doivent motiver pourquoi ils refusent de les libérer.



3.4.3. CONTRATS IRS

Certains dossiers relatifs aux contrats IRS ont également été traités en 2017. Ces 'Interest Rate Swaps' sont parfois proposés sous forme de crédits renouvelables à taux variable afin d'éviter une hausse du taux d'intérêt.

Dans ces dossiers, les emprunteurs ont été confrontés à une indemnité élevée en cas de cessation anticipée de l'IRS. En signant un contrat IRS, ils ont conclu un swap de taux d'intérêt dont la valeur pourrait fluctuer. Lorsque le taux d'intérêt baisse, la valeur du swap de taux d'intérêt diminue également. En cas de résiliation avant la date d'expiration prévue du contrat IRS, les entrepreneurs concernés devaient verser à la banque des dommages substantiels.

Dans le cadre de ces plaintes, Ombudsfine vérifie si toutes les informations nécessaires ont été fournies aux emprunteurs. Les dossiers ont montré que les emprunteurs n'étaient pas toujours correctement informés des conséquences de la conclusion d'un contrat IRS. L'enquête a montré que les informations fournies n'étaient pas transparentes et que ce qui pouvait être exigé de la société en cas de résiliation anticipée du contrat IRS n'était pas clair.

3.4.4. DOSSIERS POUR LE COLLÈGE PLAINTE ENTREPRISES ³

Ombudsfine a la possibilité de soumettre des dossiers de principe ou complexes à un Collège d'experts.

En 2017, aucun dossier n'a été soumis au Collège.

³ Le Collège Plaintes Entreprises est composé de : Présidents indépendants : L. Acke, N. Mollekens; 2 représentants des entreprises (Unizo, FEB) : L. Cloots et A. Dammekens; 2 représentants du secteur financier : L. Declercq et W. Hendrickx.

1. Ombudsfine 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. Ombudsfine - à votre service



4. FIN-NET : PLAINTES TRANSFRONTALIÈRES

4.1. FIN-NET

Ombudsfin fait partie de FIN-NET, le réseau européen 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 Etats membres

européens en vue de régler les litiges transfrontaliers. Pour la Belgique, outre Ombudsfin, l'Ombudsman des assurances est aussi membre du réseau FIN-NET.

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

4.2. PROCÉDURE

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

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

4.3. EXEMPLES CONCRETS

En 2017, Ombudsfin n'a reçu aucune plainte à traiter dans le cadre de la procédure FIN-NET.



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 qualifiée 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 et des investissements.

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 de médiation.

Si un consommateur s'adresse à un service de médiation 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 Economie qui offre un règlement de conflit alternatif en Belgique. Belmed 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 du SPF Economie : <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 nouvelle plateforme lancée en 2016 par la Commission Européenne 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 peut aussi aider les professionnels à déposer 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 plus d'information www.networkfso.org.

6. MOYENS FINANCIERS

Pour rappel, le 6 juillet 2015, l'association de fait "Service de médiation du secteur financier" a été transformée en association sans but lucratif (asbl) : « Service de médiation des services financiers » (en abrégé : Ombudsfm).

Le premier exercice comptable d'Ombudsfm asbl courait du 6 juillet 2015 au 31 décembre 2016 inclus. A partir de 2017, l'exercice court en parallèle de l'année civile. Cela signifie que ce n'est qu'à partir de cette année 2017 que pour la première fois Ombudsfm pourra communiquer sur les moyens financiers et l'utilisation de ceux-ci pendant un an.

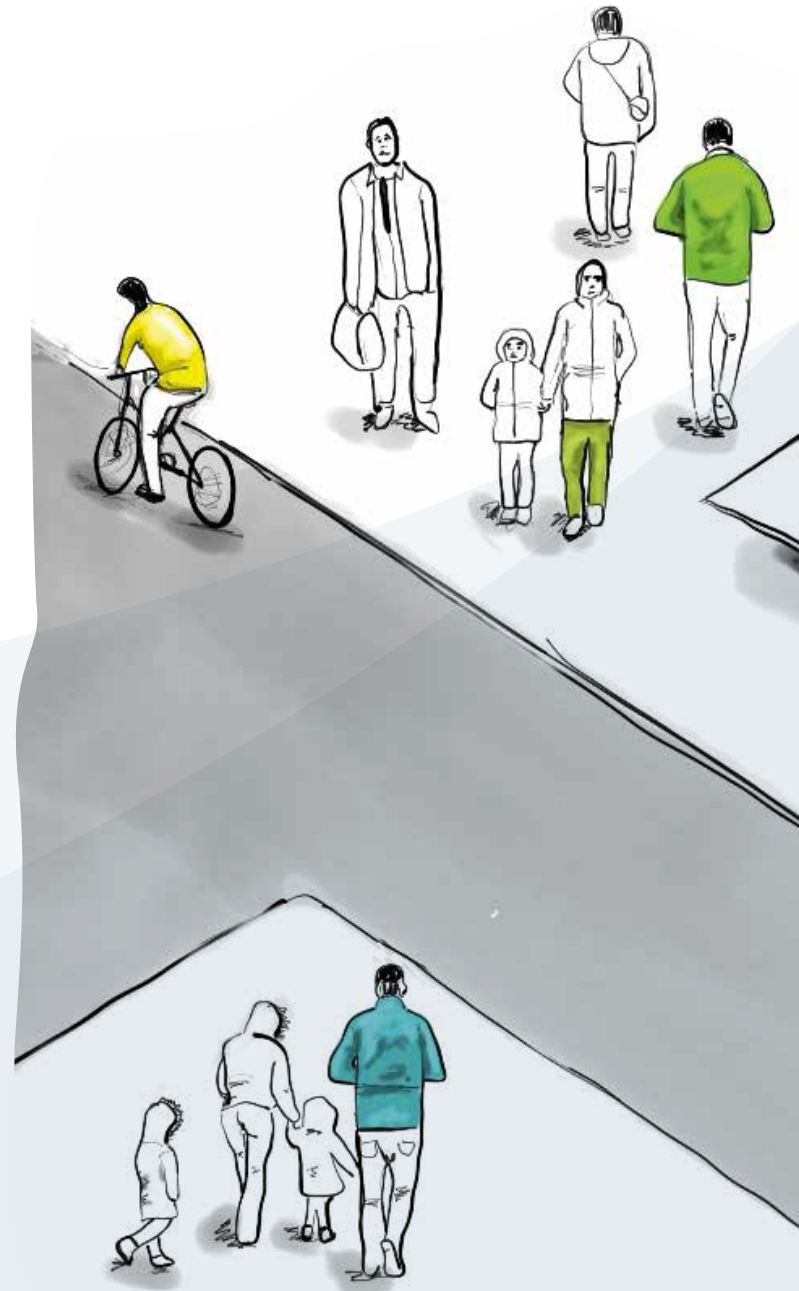
Au moment de la publication de ce rapport annuel 2017, les comptes annuels de l'exercice comptable d'Ombudsfm asbl de 2017 n'ont pas encore été approuvés par l'assemblée générale. Dès que ceux-ci auront été approuvés, les grandes lignes en seront publiées sur le site web d'Ombudsfm sous la forme d'un addendum au rapport annuel (www.ombudsfm.be – Publications – Rapports annuels).

Il est toutefois possible de communiquer le budget 2017:

Budget 2017	
Revenus	
Cotisation fixe membres Ombudsfm asbl	531.192,00
Cotisation variable membres Ombudsfm asbl	531.192,00
Revenus totaux	1.062.384,00
Dépenses	
Frais du personnel + honoraires	917.416,00
Autres frais de fonctionnement	134.968,00
Provision factures impayées	10.000,00
Dépenses totales	1.062.384,00

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



7. OMBUDSFIN – A 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'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 Ombudsfm quand il n'a pas obtenu satisfaction.

Ombudsfm 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 au commerçant dans le cas d'opérations de paiement par carte).

COMMENT INTRODUIRE UNE PLAINTÉ ?

Votre plainte doit être introduite par écrit, via poste, fax, mail ou le formulaire web sur le site www.ombudsfm.be, et doit être formulée de façon claire et détaillée. Ombudsfm 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

Ombudsfm
North Gate II
Avenue Roi Albert II -
n°8, bus 2
1000 Bruxelles

Par e-mail

ombudsman@ombudsfm.be

Online

www.ombudsfm.be

Par fax au numéro

02 545 77 79

GRATUIT

La procédure chez Ombudsfm est gratuite pour le demandeur.

CONDITIONS DE RECEVABILITÉ PRINCIPALES

L'institution financière contre laquelle vous avez une plainte doit être affiliée auprès d'Ombudsfm. La liste des institutions affiliées est disponible sur le site www.ombudsfm.be.

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.

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. Ombudsfm 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 ?

Ombudsfm 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, porté l'affaire devant un tribunal.

7.2. COLLABORATEURS OMBUDSMAN

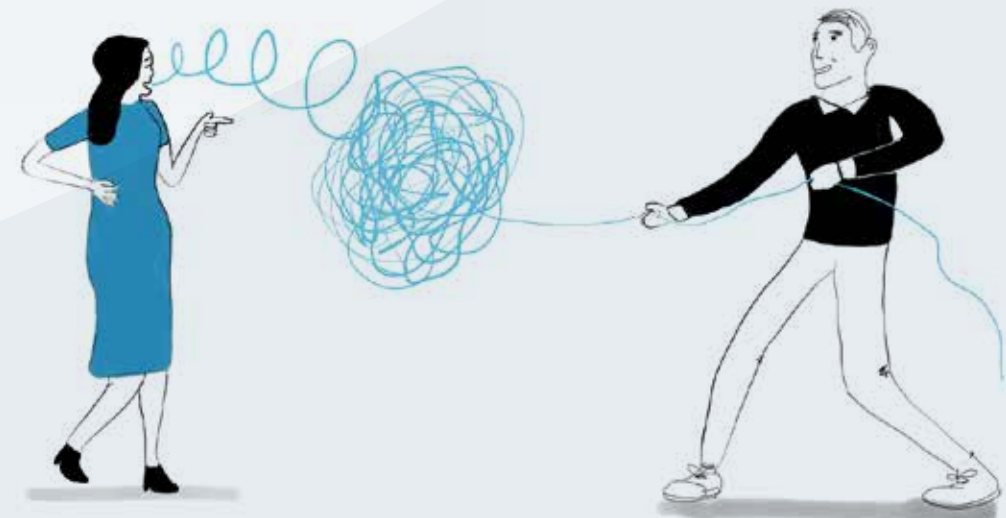
Pour le traitement des demandes, l'Ombudsman est entouré de 3 assistants et de 4 conseillers :

ASSISTANTS

Serge Henris, Christel Speltens, William Van Hamme (jusqu'au 31/12/2017).

CONSEILLERS

Christine Buisseret, Vincent Chambeau, Bérengère de Crombrughe et Elke Heymans





Elke, Serge, Françoise, Bérengère, Christine, Vincent et Christel



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

ombudsman@ombudsfin.be

www.ombudsfin.be