

# Rapport

# annuel

→ 2016

# Chiffres clés 2016

## 3 495

Dossiers introduits en 2016

## 3 421

Plaintes

## 74

Demandes d'information

## 838

Recevables

## 901

Plaintes recevables 2016

63  
Dossiers introduits en 2015 devenus recevables en 2016

## 29

Retraits

## 553

Incompétents ou irrecevables

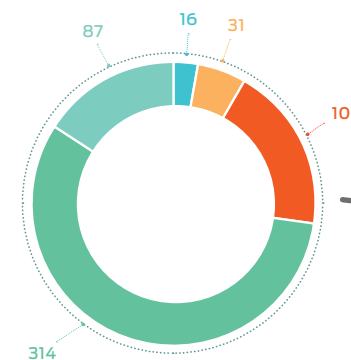
## 2001

Provisoirement irrecevables

15  
Interruptions après recevabilité

44  
Retraits 2016

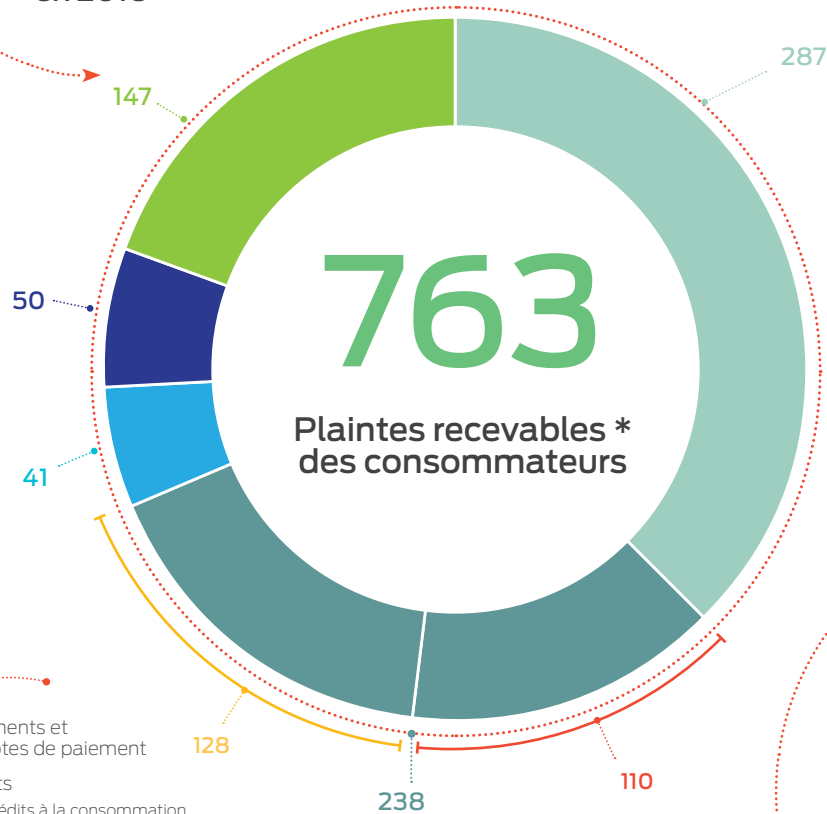
29  
Interruptions dès la phase initiale



- Demande soumise > 1 an au service des plaintes de l'institution financière
- Procédure judiciaire ou demande déjà traitée par une autre entité qualifiée
- L'institution financière n'est pas affiliée chez Ombudsfm
- Ombudsfm n'est pas compétent en la matière
- Combinaison de causes mentionnées ci-dessus

3 212

Demands introduites par des consommateurs en 2016



763  
Plaintes recevables\* des consommateurs

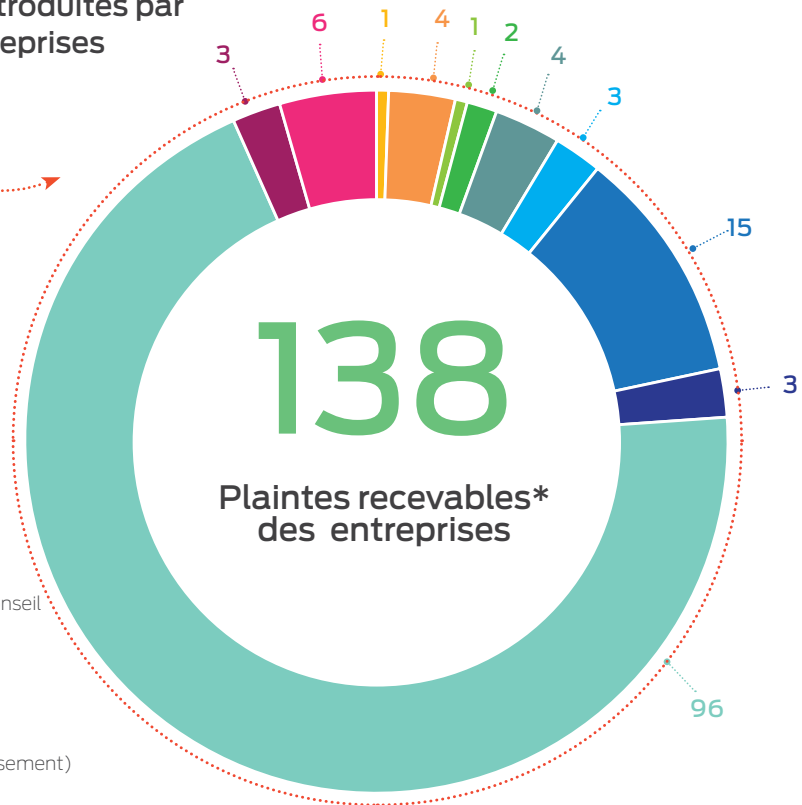
- Paiements et comptes de paiement
- Crédits
- Crédits à la consommation
- Crédits hypothécaires
- Epargne
- Divers
- Investissements

\* Avec analyse approfondie + médiation

« 91,84% des plaintes de consommateurs ont été résolues contre 30% des plaintes d'entreprises »

283

Demands introduites par des entreprises



138  
Plaintes recevables\* des entreprises

- Devoir de s'informer et de conseil (responsable lending)
- Motivation refus de crédit
- Taux
- Coûts
- Difficultés (plan de remboursement)
- Dénonciation
- Garanties
- Enregistrements BNB
- Funding loss
- Leasing
- Divers

\* Avec analyse approfondie + médiation

# Table des matières

## Avant-propos

1.	Ombudsfín en chiffres	5
1.1.	LÉGÈRE 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	8
1.5.	LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CONCERNÉES PAR LES PLAINTES RECEVABLES	8
2.	Demands introduites par les consommateurs	9
2.1.	AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES	9
2.2.	AUGMENTATION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES	9
2.3.	RÉSULTATS DES PLAINTES DE CONSOMMATEURS CLÔTURÉES EN 2016	9
2.4.	RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES	10
2.5.	COLLÈGE D'EXPERTS	10
2.6.	THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES CONSOMMATEURS	11
3.	Demands introduites par les entreprises	28
3.1.	DIMINUTION LIMITÉE DU NOMBRE DE DEMANDES	28
3.2.	DIMINUTION MINIME DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES	28
3.3.	RÉSULTATS DES PLAINTES ENTREPRISES CLÔTURÉES EN 2016	28
3.4.	THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES ENTREPRISES	30
4.	FIN-NET : Plaintes transfrontalières	35
4.1.	FIN-NET	35
4.2.	PROCÉDURE	35
4.3.	EXEMPLES CONCRETS	35
5.	Collaboration	36
5.1.	Belgique	36
5.2.	EUROPE	36
5.3.	INTERNATIONAL	37
6.	Moyens financiers	38
7.	Ombudsfín – a votre service	39
7.1.	INTRODUIRE UNE PLAINTÉ AUPRÈS D'OMBUDSFÍN	39
7.2.	COLLABORATEURS OMBUDSMAN	40



# Avant-propos

L'année 2016 n'a pas révélé des types de plaintes nouveaux ou inhabituels. Le nombre de plaintes est également resté relativement stationnaire par rapport à 2015.

Ombudsfïn s'est vu confronté à un problème récurrent lorsque les banques cèdent leur contrat de crédit défaillant à une société de recouvrement. Il est alors plus difficile d'obtenir la collaboration des banques et le plaignant est renvoyé vers la société de recouvrement pour résoudre son problème. Ombudsfïn recommande et encourage la mise en place d'une entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges lié à un recouvrement amiable, quel que soit l'agent qui intervient (société de recouvrement, avocat, huissiers de justice).

Pour les collaborateurs d'Ombudsfïn, 2016 a été une année de changements : déménagement vers le North Gate près de la gare du Nord et rassemblement de 4 services de médiation sectoriels pour renforcer l'efficacité du guichet unique pour les plaintes des consommateurs, mis en place en juin 2015.

Un audit effectué par les services de l'inspection du SPF Economie a confirmé qu'Ombudsfïn travaille en parfaite conformité avec les exigences réglementaires requises pour maintenir l'agrément en tant qu'entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Enfin, une plate-forme informatique permet désormais aux plaignants et aux institutions financières de suivre en temps réel les étapes de la procédure et les actions entreprises.

La liste des membres s'est allongée : de nombreux courtiers de crédit et autres intermédiaires de crédit ayant demandé leur agrément sont devenus membres de Ombudsfïn.

**Françoise Sweerts**  
Ombudsman

1. Ombudsfïn 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. Ombudsfïn – a votre service

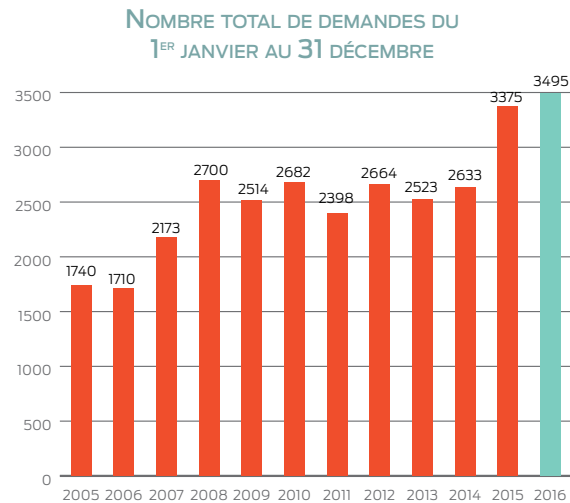


# 1. Ombudsfin en chiffres

## 1.1. LÉGÈRE AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES INTRODUITES

En 2016, Ombudsfin a reçu au total (consommateurs et entreprises confondus) 3.495 demandes, contre 3.375 demandes en 2015. Ceci représente une augmentation de 3,56% par rapport à l'année 2015.

Comme le montre le tableau ci-dessous, jamais le service n'a reçu un si grand nombre de demandes.



Ces chiffres comprennent toutes les demandes d'informations écrites et les plaintes qui ont été soumises à Ombudsfin.

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

## 1.2. QUALIFICATION DES DEMANDES INTRODUITES APRÈS UNE PREMIÈRE ANALYSE

### 1.2.1. Plainte ou demande d'information

Comme mentionné ci-dessus, Ombudsfin a enregistré, en 2016, 3.495 demandes de consommateurs et d'entreprises.

3.421 de ces demandes concernaient une plainte, 74 étaient des demandes d'information. Ombudsfin a répondu au mieux aux demandes d'informations qui lui sont parvenues.

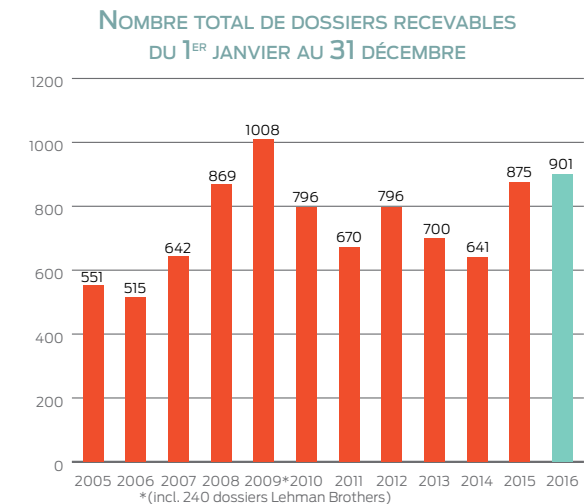
### 1.2.2. Plaintes recevables

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, un avis par lequel il communique le résultat de la médiation aux parties concernées.

Parmi les 3.421 plaintes introduites en 2016, 838 (soit 24,50%) ont été déclarées recevables. En outre, 63 plaintes introduites en 2015 ont également été déclarées recevables en 2016.

Au total, ce sont donc 901 plaintes qui ont été déclarées recevables en 2016, ce qui représente une augmentation de 2,97% (soit 26 plaintes) par rapport aux 875 plaintes recevables de 2015.



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

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 – a votre service

Pour les 469 dossiers restants, un complément d'information était nécessaire avant de pouvoir déclarer le dossier recevable et complet.

### 1.2.3. Ombudsfïn n'est pas compétent ou la plainte n'est pas recevable

Parmi les 3.421 plaintes reçues, Ombudsfïn n'a pas pu se déclarer compétent ou les conditions de recevabilité n'étaient pas remplies pour 2.554 (soit 74,66%) plaintes.

Raison	Nombre	Explication
Compétent, mais provisoirement irrecevable	2001	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 déposée au service des plaintes compétent en première ligne.
Incompétent ou irrecevable	553	Voir les détails dans le tableau "Incompétent/Irrecevable"
<b>TOTAL</b>	<b>2 554</b>	

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	16
Procédure judiciaire ou demande déjà traitée par une autre entité qualifiée	31
Le traitement de la demande porterait sérieusement atteinte au bon fonctionnement d'Ombudsfïn	0
L'institution financière n'est pas affiliée chez Ombudsfïn	105
Ombudsfïn n'est pas compétent en la matière	314
Combinaison de causes mentionnées ci-dessus	87
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>

Les plaignants 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 Ombudsfïn 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, Ombudsfïn 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.

### 1.3. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES RECEVABLES

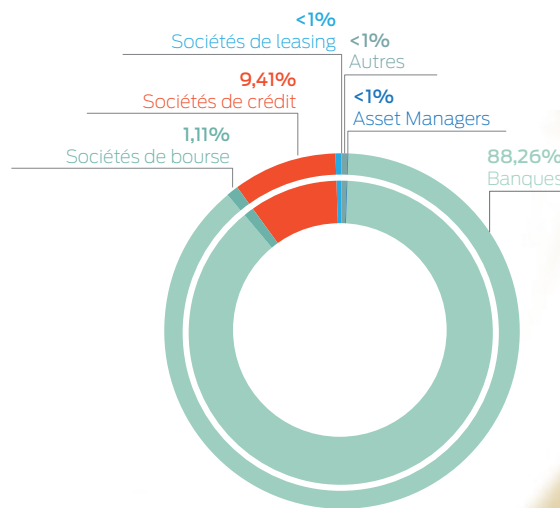
Le délai moyen de traitement de toutes les plaintes déclarées recevables en 2016 et clôturées cette même année s'élève à 58 jours calendrier.

Depuis juin 2015, Ombudsfïn 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 2016, 51 dossiers se sont vus prolongés de cette façon. Les parties ont été prévenues à temps de la motivation d'une telle prolongation du délai de traitement de leur demande.

1. Ombudsfïn 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. Ombudsfïn – a votre service

#### 1.4. INTERRUPTION DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

En 2016, la procédure a été interrompue dans 44 dossiers à la demande du client. Pour 29 dossiers, cela s'est fait dès la phase initiale du dossier, juste après l'enregistrement. Dans les 15 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 qui ne rendait plus l'intervention d'Ombudsfïn nécessaire.



#### 1.5. LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CONCERNÉES PAR LES PLAINTES RECEVABLES

Depuis 2015, Ombudsfïn communique les catégories d'institutions financières qui sont concernées par les demandes que le Service analyse de façon approfondie.

Un peu plus de 88% des plaintes recevables concernaient des banques, 9,41% se rapportaient à des sociétés de crédits. Seules quelques plaintes recevables concernaient les gestionnaires d'actifs, les sociétés de bourse et les sociétés de leasing.

#### 1. Ombudsfïn 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. Ombudsfïn – à votre service



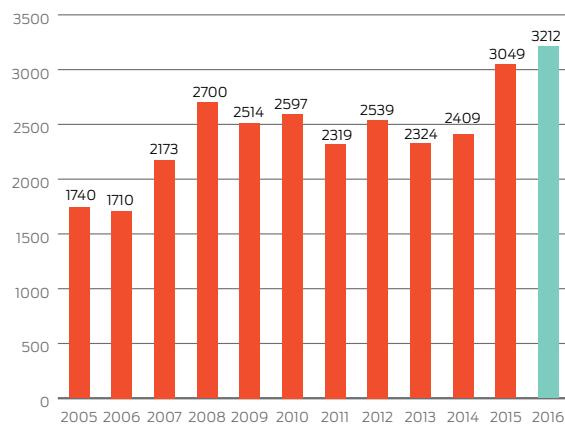


## 2. Demandes introduites par les consommateurs

### 2.1. AUGMENTATION DU NOMBRE DE DEMANDES

En 2016, Ombudsfîn a reçu 3.212 demandes de consommateurs contre 3.049 en 2015, ce qui représente une augmentation de 5,35% par rapport à 2015.

DEMANDES CONSOMMATEURS  
DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DÉCEMBRE

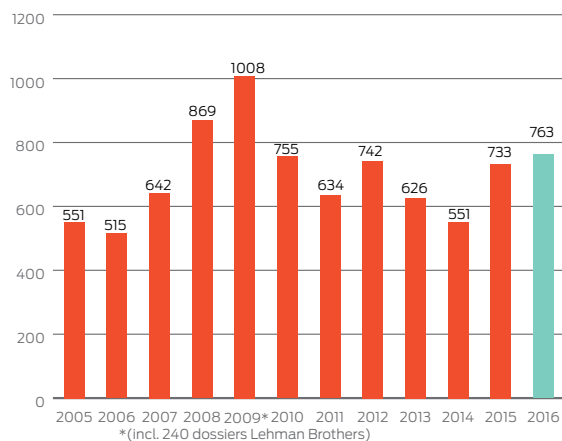


Ombudsfîn a répondu au mieux à 71 demandes d'information. 3.141 demandes concernaient une plainte.

### 2.2. AUGMENTATION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

En 2016, Ombudsfîn a enregistré 763 plaintes de consommateurs comme étant recevables contre 733 en 2015, ce qui représente une augmentation de 4,09% par rapport à 2015.

PLAINTES RECEVABLES CONSOMMATEURS  
DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DÉCEMBRE



363 de ces demandes remplissaient dès leur réception toutes les conditions de recevabilité, les 400 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 DE CONSOMMATEURS CLÔTURÉES EN 2016

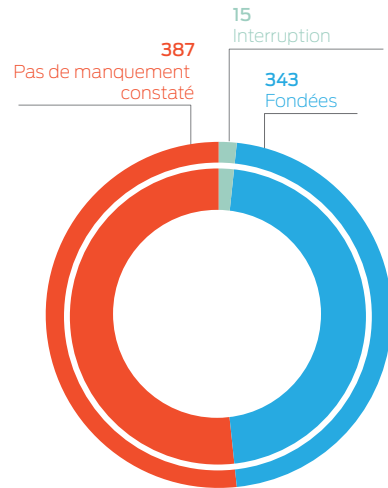
Ces résultats se rapportent à toutes les plaintes des consommateurs réglées en 2016. Certaines plaintes introduites en 2015 auprès d'Ombudsfîn sont donc aussi incorporées dans ces résultats. On totalise 745 dossiers clôturés.

Dans 343 dossiers (soit 46,04%) Ombudsfîn 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 387 dossiers (soit 51,95%) Ombudsfîn 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 Ombudsfîn est parvenu à cette conclusion et pourquoi une réparation ou indemnité de la part de l'institution financière ne pouvait être réclamée.

Dans les 15 dossiers restants (soit 2,01%) la procédure de médiation a été interrompue par le consommateur.

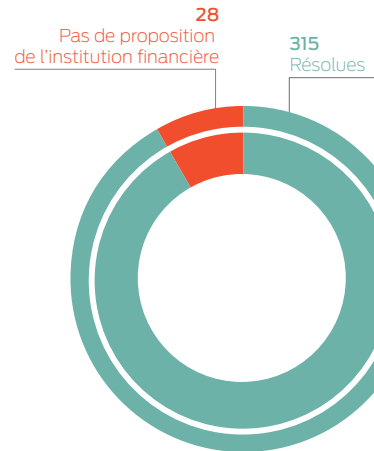
## PLAINTES CONSOMMATEURS CLÔTURÉES 2016



Des 343 plaintes considérées comme fondées par Ombudsfina, 91,84% d'entre elles ont été résolues.

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

## PLAINTES FONDÉES CONSOMMATEURS 2016



## 2.4. RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES

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

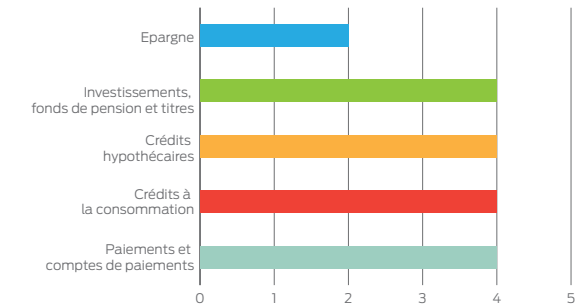
Ces recommandations sont souvent formulées dans un cadre qui dépasse la simple résolution d'une plainte en particulier. Elles concernent la plupart du temps les procédures, les conditions générales ou les listes des tarifs pour lesquelles Ombudsfina considère qu'elles doivent être réévaluées et éventuellement adaptées.

En 2016, 21 recommandations individuelles ont été formulées. 17 recommandations ont engendré une réaction positive de la part des institutions financières, 4 recommandations n'ont pas été suivies avec motivation.

2.5. COLLÈGE D'EXPERTS<sup>1</sup>

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

En 2016, 18 dossiers ont été soumis au Collège. Les thèmes étaient les suivants :



11 plaintes ont été considérées comme fondées. Pour 8 de ces 11 plaintes (72,73%) une solution a été trouvée entre les parties. 3 dossiers sont restés sans proposition de solution de la part de l'institution financière<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Le Collège est composé d'experts fixes indépendants. La composition en 2016 : Alois Van Oevelen (présidence), Marie-Françoise Carlier (vice-présidence), Martine Mannès, Nadine Spruyt, Eric Struye de Swielande, Frédéric de Patoull, Luc Jansen.

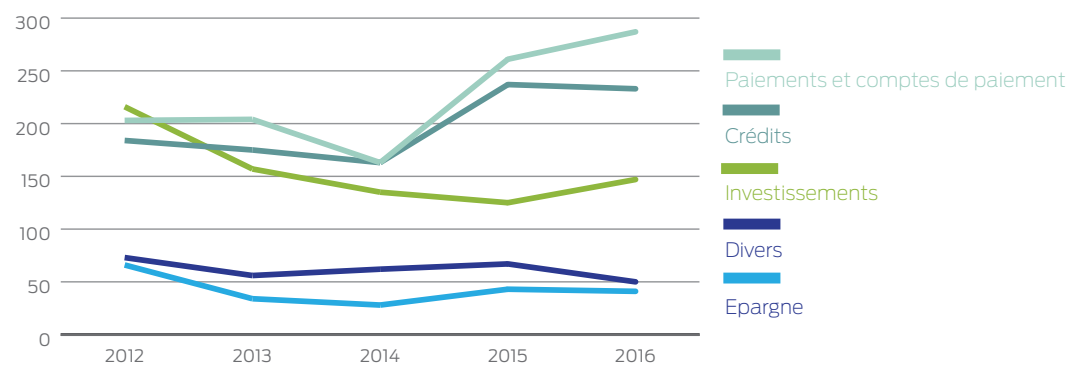
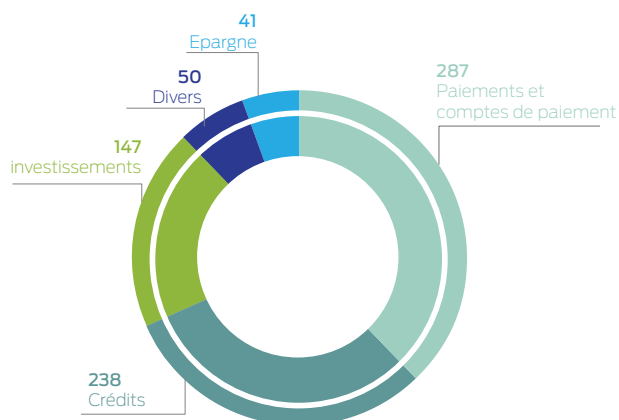
<sup>2</sup> Les institutions financières concernées sont: BNP Paribas Fortis, Beobank et Belfius Banque.

## 2.6. THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES CONSOMMATEURS

Les thèmes des plaintes recevables des consommateurs en 2015 étaient les suivants :

THEMES	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%	%	%	%	%
<b>Paiements et comptes de paiement</b>	203	204	163	261	287	27,36	32,59	29,58	35,61	37,61
<b>Crédits, dont</b>	184	175	163	237	238	24,80	27,96	29,58	32,33	31,19
Crédits à la consommation	87	93	97	123	110	11,73	14,86	17,60	16,78	14,42
Crédits hypothécaires	97	82	66	114	128	13,07	13,10	11,98	15,55	16,78
<b>Investissements</b>	216	157	135	125	147	29,11	25,08	24,50	17,05	19,27
<b>Autres</b>	73	56	62	67	50	9,84	8,95	11,25	9,14	6,55
<b>Epargne</b>	66	34	28	43	41	8,89	5,43	5,08	5,87	5,37
<b>TOTAL</b>	<b>742</b>	<b>626</b>	<b>551</b>	<b>733</b>	<b>763</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Les thèmes les plus importants sont, de loin, " Paiements et comptes de paiement " et " Crédits ", avec respectivement 287 et 238 dossiers. Ces deux thèmes représentent à eux seuls presque 69% des plaintes recevables chez Ombudsfin.



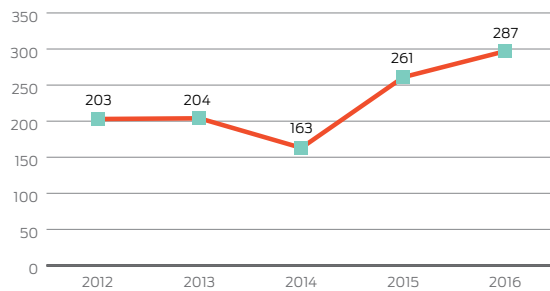
## 2.6.1. Paiements et comptes de paiement

### 2.6.1.1. Chiffres 2016

« Paiements et comptes de paiement » est resté, en 2016, le thème le plus important analysé par Ombudsfine puisqu'il compte 287 plaintes, soit 37,61% du total de plaintes introduites par les consommateurs.

En comparaison avec l'année 2015, on observe une augmentation de 9,96% ou 26 dossiers.

EVOLUTION PAIEMENTS ET COMPTES DE PAIEMENT



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

Paiements et comptes de paiement	Nombre de plaintes
<b>Comptes à vue (généralités)</b>	<b>80</b>
Découverts sur compte (non- autorisé)	12
<b>Cartes</b>	<b>88</b>
Guichets automatiques (Self)	16
Transactions guichet	10
Virements papier	7
Opérations à distance (PC, mobiles)	23
Domiciliations et ordres permanents	15
Paiements internationaux	21
Opération de change	7
Mobilité bancaire	3
Chèques	3
Service bancaire de base	2
<b>Total</b>	<b>287</b>

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

Le thème « cartes » est encore, en 2016, le sous-thème prédominant. Il représente 9,77% du total de plaintes recevables des consommateurs. Ombudsfine constate néanmoins une diminution de 7,37% des plaintes du thème « cartes » qui compte 88 dossiers recevables en 2016, contre 95 en 2015. A l'image des années précédentes, la majorité des plaintes au sein de ce sous-thème portait sur des opérations contestées après la perte ou le vol d'une carte (63 dossiers).



En deuxième position, le thème « Comptes à vue » regroupe 8,88% du total de plaintes recevables des consommateurs. La majorité des plaintes au sein de ce sous-thème concernait la fin de la relation client (34 dossiers) et les conditions générales qui s'appliquent à ces comptes à vue (24 dossiers).

### 2.6.1.2. Explication de certains thèmes importants

#### FIN DE LA RELATION CLIENT

Ce thème est resté très actuel en 2016. Comme dans son rapport annuel de 2015, Ombudsfm confirme que, si les banques se tiennent aux formalités de résiliation prévues dans leurs conditions générales, leur décision de mettre un terme à la relation client ne peut être contestée sur le fond.

Ombudsfm comprend que ce type de décision puisse être difficile à accepter par le client, surtout du fait de l'absence de justification de la part de la banque. Cependant, Ombudsfm ne peut imposer à une institution financière de conclure ou de rompre une relation avec un client (excepté en matière de service bancaire de base).

#### RETRAIT DE CASH AU GUICHET AUTOMATIQUE

Il ressort du rapport annuel de 2015 qu'un nombre important de plaintes de ce sous-thème était lié au cash trapping. Le cash trapping pouvait être détecté au moyen des rapports d'incidents envoyés par les guichets automatiques. Dans le courant de l'année 2015, certaines mesures ont été prises afin de contrer cette technique de vol/fraude. Ces mesures semblent avoir été efficaces vu la diminution du nombre de plaintes de ce sous-thème et le fait qu'Ombudsfm n'ait plus constaté de cas de cash trapping en 2016.

Malgré cette donnée, Ombudsfm note qu'il y a encore des problèmes lors du retrait d'argent à un automate. Dans la plupart des dossiers, le rapport automatique de la machine prouve que d'un point de vue technique, tout s'est bien déroulé. Par conséquent, le récit du client, selon lequel il n'aurait pas reçu l'argent demandé, ne peut plus être prouvé objectivement. Dans ces cas-là, Ombudsfm se trouve souvent limité quant aux possibilités de médiation ultérieures.

Ombudsfm ne peut que conseiller aux clients qui rencontrent des problèmes lors du retrait de cash de ne pas adopter une position attentiste, mais d'agir immédiatement : contacter sa propre banque et – en cas de retrait dans une agence self bank – se présenter à l'agence (si

les deux se trouvent dans la même pièce) et faire constater le problème formellement. Il est aussi conseillé, si possible, de rassembler des éléments objectifs de preuve du problème survenu lors du retrait (témoins, photos ou transcription d'éventuels messages sur l'écran de l'appareil). En principe, la banque demandera également de déposer plainte auprès de la police afin que, le cas échéant, elle puisse obtenir les images des caméras de surveillance.

#### DOMICILIATION SEPA

En 2016, Ombudsfm a de nouveau traité une série de plaintes en rapport avec les domiciliations SEPA. Les clients n'acceptent pas, à raison, que la domiciliation, résiliée de façon formelle entre les parties concernées (client et bénéficiaire de la domiciliation) ne puisse être enregistrée comme étant « clôturée » auprès de la banque. Il semblerait que ce soit techniquement impossible, à moins que le bénéficiaire de la domiciliation ne confirme la résiliation de celle-ci à la banque par une « final transaction ».

Les banques estiment que le client est suffisamment protégé par les alternatives qui sont prévues : la possibilité d'obtenir le reversement des sommes payées dans les 8 semaines (sans motivation), la suspension

1. Ombudsfm 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. Ombudsfm – à votre service

de la domiciliation, le blocage de certains bénéficiaires, l'établissement d'une limite de montant.

Ombudsfm maintient que la banque devrait avoir la possibilité d'enregistrer la résiliation formelle d'un mandat dans les fichiers de la banque, sans qu'une « final transaction » ne soit nécessaire.

#### FRAUDE FACTURE

Comme en 2015, Ombudsfm a traité, en 2016, une série de dossiers à propos de fraude « facture ». Cette fraude consiste pour un malfaiteur à intercepter et à falsifier une facture. Celui qui reçoit la facture paie le montant de bonne foi au numéro de compte mentionné sur la facture. Cependant, il ne s'agit pas du numéro de compte de l'entrepreneur qui a rédigé la facture initiale, mais bien celui du fraudeur.

Le client estime que la banque a commis une erreur en ne vérifiant pas la concordance entre le nom du bénéficiaire du paiement mentionné en communication du virement et le titulaire du compte bénéficiaire.

Dans ces cas-là, Ombudsfm doit signaler au client que la banque n'a plus l'obligation de procéder à un tel contrôle. La banque doit uniquement vérifier que l'identifiant unique (numéro de compte) soit cohérent.

Si le numéro de compte que le client a confirmé dans son ordre de paiement est correct et cohérent, la banque ne commet pas de faute dans l'exécution de l'opération.

Dès que la banque de l'émetteur prend connaissance d'une telle fraude, elle doit, conformément à la loi (art. VII.48 Code de Droit Economique), s'efforcer, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement.

Dans la plupart des cas, la fraude n'est constatée qu'au moment où l'entrepreneur envoie des rappels de paiement de la facture. Bien souvent, il est alors trop tard pour encore récupérer les fonds via le compte bancaire du fraudeur.

Ombudsfm conseille aux clients victimes de fraude « facture », d'immédiatement alerter leur banque et de déposer une plainte auprès de la police en se constituant partie civile (afin de pouvoir prendre les mesures utiles à l'enquête). La fraude peut aussi être signalée au « Point de contact » (<https://pointdecontact.belgique.be>), qui est une plateforme créée et gérée par le SPF Economie. Le « Point de contact » sert à récolter les messages ou d'autres informations des particuliers ou des entreprises, afin de combattre la fraude, l'escroquerie, l'arnaque et les pratiques commerciales illégales.

Par mesure de prévention, Ombudsfm conseille toujours de vérifier auprès de l'entrepreneur si le numéro de compte est bien correct.

#### FRAUDE INTERNET (PHISHING)

Malgré les nombreuses mises en garde des banques à leurs clients contre les mails frauduleux et les tentatives de phishing, certaines personnes se font encore avoir. Ces mails indiquent souvent aux clients qu'ils doivent renouveler leur carte bancaire ou reconfirmer leurs données personnelles afin d'éviter un blocage de leur compte. En cliquant sur le lien dans l'email puis en introduisant certaines données (généralement le code généré par la carte et le digipass), les fraudeurs parviennent à récupérer les informations nécessaires pour pouvoir réaliser différentes opérations sur le compte de ces clients.

Tant les clients que les banques ont intérêt à ce que ce type de fraude soit évité. Ombudsfm conseille au client de toujours vérifier l'adresse email avec laquelle le message a été envoyé (bien souvent celle-ci n'a rien à voir avec la banque en question) et, par exemple, de faire attention aux fautes de langue. Il est également certain que la banque ne demandera jamais de renouveler sa carte ou autre via un lien internet et ensuite de générer des codes à l'aide de son digipass. Les clients ne doivent générer et introduire un code que lorsqu'ils réalisent une

1. Ombudsfm 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. Ombudsfm – à votre service

transaction (paiement ou virement par internet) de leur pleine initiative. Il est également conseillé de toujours lire les avertissements de la banque (via le site web ou par message sur la plateforme en ligne de la banque) à propos de phishing. Les pratiques frauduleuses y sont décrites et paraissent évidentes lorsqu'on y est confronté.

#### CARTES DE CRÉDIT

##### Contestation d'opérations

Ombudsfm constate que les banques font souvent traiter les contestations relatives à des opérations avec une carte de crédit par Worldline. Le délai de contestation fixé par Worldline est de 3 mois après la facturation des transactions. Dans ce délai, il faut également remettre une copie de la plainte déposée à la police.

Ombudsfm insiste sur le fait que les institutions financières ne peuvent invoquer ce délai de 3 mois pour ne pas analyser une contestation. En effet, il ne peut être dérogé au délai légal de 13 mois à partir de la date du débit ou du crédit. (Art. VII.33 Code de Droit Economique)

Si le délai de 13 mois n'est pas dépassé, la banque doit accepter d'analyser le dossier et le considérer comme un litige valable qui pourra éventuellement donner lieu à une rectification.

#### Dysfonctionnement de la carte en dehors de l'Europe

En ce qui concerne les cartes de crédit, certaines plaintes concernaient le dysfonctionnement de la carte en dehors de l'Europe. Bien que les clients disposaient de suffisamment d'argent sur leur carte, ils ne pouvaient pas effectuer certains paiements (alors que d'autres se passaient sans incident). Pour ces dossiers, il était difficile de déceler la cause effective de ce dysfonctionnement temporaire de la carte. Selon les banques concernées, il est possible que ce soit dû au terminal de paiement du point de vente étranger.

1. Ombudsfm 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. Ombudsfm – a votre service



### LIBÉRATION DE CAUTION (GARANTIE)

Dans un certain nombre de dossiers, il est apparu que les cautions enregistrées par un commerçant sur la carte de crédit (par exemple pour la réservation d'une chambre d'hôtel ou la location d'un vélo ou d'une voiture) n'étaient pas immédiatement libérées même lorsque le commerçant avait confirmé la libération de celle-ci au client.

Après analyse il semblait que le commerçant avait bel et bien confirmé la libération de la caution via son terminal de paiement, mais que cette manipulation n'avait pas été enregistrée dans le système de Worldline. Le commerçant aurait dû confirmer la libération de la caution une nouvelle fois à l'aide d'un formulaire spécifique (par fax ou via le site web de Worldline). Après réception de ce document, Worldline doit procéder manuellement à la libération de la caution.

Si le commerçant n'envoie pas ce formulaire à Worldline, la caution n'est libérée que 14 jours plus tard. Cette libération est alors automatique.

Le client a aussi la possibilité de demander la libération de la caution à Worldline au moyen du ticket d'annulation du commerçant.

Ce blocage inutilement long du montant a des conséquences directes sur la limite d'utilisation de la carte et certains clients ont la mauvaise

surprise de ne plus pouvoir effectuer certaines opérations.

Ombudsfïn appelle les institutions financières à adapter cette pratique ou, au moins, informer clairement les clients et les commerçants quant aux modalités de la libération d'une caution.

### OPÉRATION EN MONNAIE ÉTRANGÈRE

#### Marge intégrée au taux de change

Ombudsfïn doit constater que, malgré l'amélioration de la complétude des listes de tarifs des banques, les clients ne sont pas encore suffisamment conscients des coûts qu'entraînent les virements en devises étrangères et les opérations de change.

Le client est souvent surpris, après l'opération, du taux de change retenu par la banque qui ne correspond pas au taux de change trouvé par le client sur internet.

Cette différence est due à la marge que prend la banque qui est intégrée au taux de change et dont le pourcentage n'est pas explicitement communiqué à l'avance. Toutefois, le client est informé via liste des tarifs sur l'application d'une marge, non définie.

Ombudsfïn invite le client à bien se renseigner sur le sujet au préalable et demande aux banques de communiquer de façon transparente afin d'éviter de futures discussions.

### Change superflu de devises

Ombudsfïn a aussi eu à traiter un autre type de dossiers intéressants, où il a chaque fois été possible de proposer une solution concrète au client concerné.

Dans un de ces dossiers, un montant de 40.000 USD a été transféré depuis l'Égypte vers un compte en USD dans une banque belge. Il n'y a que 39.000 USD qui ont été crédités sur le compte. Une enquête a révélé que la différence était due à un change superflu de devises effectué par la banque correspondante. A cause de cette banque intermédiaire, le montant en USD a été automatiquement converti en EUR. Pour cette raison, la banque belge a été obligée de reconverter les EUR vers des USD (étant donné que le compte bénéficiaire était en USD) et donc de réappliquer des frais de change. Comme le délai de contestation de 13 mois n'était pas encore échu, la banque correspondante a, sur demande de la banque belge, indemnisé le client des frais de change et a placé celui-ci sur une liste d'exceptions de sorte que cette conversion automatique ne s'applique plus à l'avenir. Le client en question était très satisfait de cette solution.

1. Ombudsfïn 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. Ombudsfïn – à votre service



### DÉCOUVERT NON-AUTORISÉ

Cette problématique a déjà été abordée dans le rapport annuel de l'année passée (dans le thème 2.2.6.2. Crédit à la consommation : « Enregistrement des crédits non régis (ENR) en défaut de paiement: fichage pour comptabilisation de frais de compte.»)

En résumé, il s'agit, dans ces dossiers, souvent d'une inscription au fichier des Enregistrements non régis (ENR) à cause d'un découvert non autorisé, uniquement dû au débit de frais de gestion du compte sur un compte à vue oublié ou non utilisé.

Le client ne reçoit pas de lettre de rappel – bien souvent à cause d'un changement d'adresse et un oubli d'en informer l'institution financière – concernant le découvert et celui-ci continue à augmenter jusqu'à dépasser les 25 EUR. A ce moment-là, le défaut de paiement est inscrit par la banque au fichier ENR avec comme conséquence pour le client l'impossibilité de facto de demander un nouveau crédit. Après réception de la lettre de la Banque Nationale de Belgique (qui est envoyée à l'adresse de résidence actuelle) qui avertit le client de son fichage, le client fait immédiatement le nécessaire pour apurer son découvert.

Ombudsfina a conservé sa position en 2016 par rapport à ce genre de situation (découvert

uniquement dû au prélèvement de frais, pas de défaut de paiement, régularisation immédiatement après avoir appris le découvert) et estime que maintenir ces inscriptions n'est pas conforme à l'objectif poursuivi par le fichier ENR, à savoir la prévention du surendettement. Dans un certain nombre de dossiers, la banque a, à la demande d'Ombudsfina, exceptionnellement supprimé le fichage.

### SERVICE BANCAIRE DE BASE

La législation qui régit le service bancaire de base se trouve au Chapitre 8, « Service bancaire de base », Titre 3, Livre VII du Code de Droit Economique.

Ombudsfina est l'organisme compétent pour traiter une procédure de plainte et d'appel extrajudiciaire. A noter qu'Ombudsfina a une compétence contraignante en cette matière. En 2016, Ombudsfina a reçu deux plaintes concernant le service bancaire de base.

Les établissements de crédit fournissent chaque année à Ombudsfina 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 2016:

Statistiques Service bancaire de base (SBB)	2016
Nombre de banques ayant enregistré une demande de SBB	13
Nombre de comptes SBB ouverts	1.545
Nombre total de comptes SBB existants	8.645
Nombre de refus d'ouverture d'un compte SBB	3
Nombre de comptes SBB résiliés (*)	1.496

\* 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 14 en 2015 à 13 en 2016. Ceci est exclusivement dû à la reprise de BKCP par Beobank.

La principale cause des résiliations est la demande du titulaire du compte (92%). Les causes qui arrivent en deuxième et troisième positions sont « compte à vue dans une autre institution » (4%) et « antécédents négatifs dans la banque en question » (4%).

En comparaison avec 2015, le nombre total de services bancaires de base a légèrement augmenté (+0,6%).

1. Ombudsfina 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. Ombudsfina – a votre service

## CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

### > CLIENTS

Si vous rencontrez des problèmes lors d'un retrait de cash, rapportez immédiatement ce problème à la banque concernée et essayez de rassembler des éléments de preuve (photos, témoins). Introduisez également une plainte à la police afin de pouvoir récupérer d'éventuelles vidéos de surveillance.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le prélèvement d'un montant via une domiciliation, vous avez toujours le droit d'en demander le remboursement à votre banque endéans les 8 semaines, sans motivation. Vous pouvez également suspendre la domiciliation, bloquer un bénéficiaire ou instaurer un montant limite.

Pour toute opération de paiement, vous disposez d'un délai de 13 mois après débit pour contester celle-ci.

Les institutions financières ne peuvent raccourcir ce délai contractuellement.

Luttez contre la fraude internet. Soyez vigilant et critique lors de la réception d'un email de la banque. Vérifiez l'adresse email et le contenu de l'email. Ne communiquez jamais votre code (aussi celui créé à l'aide du digipass) après avoir cliqué sur un lien mentionné dans l'email. Vous trouverez plus de conseils sur l'utilisation de la banque en ligne en toute sécurité sur <https://www.safeinternetbanking.be>

Luttez contre la fraude facture. Vérifiez toujours auprès de l'entrepreneur d'où vient la facture et que le numéro de compte mentionné sur la facture envoyée par la poste est correct.

Soyez bien informé des coûts liés aux opérations en devises étrangères.

### > INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Appliquez pour chaque opération de paiement, le délai légal de contestation de 13 mois.

Evitez, en collaboration avec Worldline, de bloquer inutilement des montants sur les cartes de crédit des clients après que la caution ait été libérée par le commerçant.

Apportez une information transparente aux clients sur les coûts concrets qui sont liés aux opérations en devises étrangères.



## 2.6.2. Crédits Hypothécaires

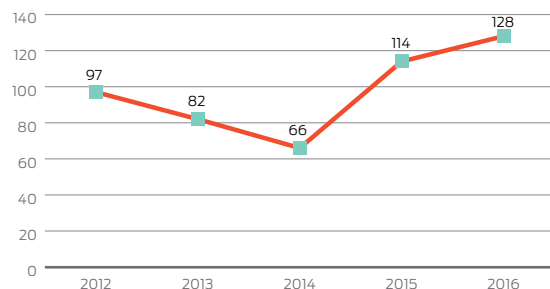
### 2.6.2.1. Chiffres 2016

En préambule, Ombudsfín a dû se déclarer incompétent dans une quinzaine de dossiers relatifs à des crédits car les dossiers avaient été cédés par les prêteurs à des sociétés de recouvrement de créance qui ne sont pas membres d'Ombudsfín.

En 2016, Ombudsfín a reçu 128 plaintes concernant des crédits hypothécaires, ce qui représente une augmentation sensible de 14 dossiers (12,28%) par rapport à l'année 2015.

Après une forte hausse en 2015, la tendance en 2016 continue donc à augmenter.

EVOLUTION CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES



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

Crédits hypothécaires	Nombre de plaintes
Publicité	0
Formation du contrat	40
Exécution du contrat	69
Crédit pont	3
Mandat hypothécaire	6
Sûretés	5
Désolidarisation	5
Conditions générales (autres)	0
<b>Total</b>	<b>128</b>

Dans la catégorie "Formation du contrat", ce sont principalement les procédures d'octroi de crédit (14 dossiers), la conclusion du contrat et le contenu du contrat (10 dossiers) ... qui ont généré le plus grand nombre de plaintes. Les questions les plus courantes sont relatives à la longueur de la procédure d'octroi du crédit, et au taux accordé.

Les sujets récurrents en matière "d'exécution du contrat" concernent les taux (24 dossiers), et notamment l'application des taux d'intérêt négatif, ainsi que les décomptes (13 dossiers).

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 – a votre service



### 2.6.2.2. Explication de certains thèmes importants

#### TAUX D'INTÉRÊT NÉGATIF

La forte baisse des taux d'intérêt ces dernières années a soulevé la question de savoir si les banques doivent appliquer un taux négatif en faveur de l'emprunteur, en cas d'adaptation des taux d'intérêt sur les crédits hypothécaires à taux variable.

A titre d'illustration : un emprunteur avait contracté un contrat de crédit hypothécaire à taux variable en juin 2005. Le taux a donc varié au-dessus de 0% durant 10 ans. En juin 2016, la formule d'adaptation du taux n'a pas été appliquée par la banque car, selon la formule contractuelle, le taux devait en principe être négatif (de l'ordre de -0,12%) et donc produire des intérêts négatifs c'est-à-dire en faveur de l'emprunteur mais la banque a décidé de limiter ce taux à 0% : l'emprunteur ne devait donc pas payer d'intérêts sur la somme prêtée mais ne percevait aucune somme de la banque. L'emprunteur a porté plainte en demandant l'application du taux d'intérêt négatif car les conditions particulières du contrat de crédit précisait : « la variation du taux d'intérêt n'est pas limitée à la baisse » et aucun taux plancher à 0% n'était prévu.

#### Quelle est la position des banques concernées ?

Les banques concernées estiment ne pas devoir payer l'intérêt négatif. Elles considèrent qu'un crédit hypothécaire est un contrat à titre onéreux en vertu duquel les deux parties ont des obligations : la banque met un capital à disposition pour permettre à l'emprunteur de pouvoir acquérir un bien immobilier, tandis que l'emprunteur paie en contrepartie un intérêt. Si la contrepartie de l'emprunteur devait disparaître, voire si l'emprunteur devait recevoir un intérêt de la banque en plus du capital mis à disposition, le crédit hypothécaire ne serait plus un contrat à titre onéreux mais serait plutôt à considérer comme une libéralité. Cela ne peut nullement être l'intention des parties.

Selon les banques, les contrats doivent être interprétés en tenant compte de l'intention des parties. Lors de la conclusion d'un crédit hypothécaire, l'intention de la banque et du client est très claire : à aucun moment, les parties concernées n'ont pour intention que la banque mette un capital à la disposition des emprunteurs et doive, en plus, encore payer un intérêt négatif. Les crédits hypothécaires à taux zéro, en d'autres termes gratuits, dépassent en soi déjà les intentions des deux parties. L'hypothèse du taux négatif au moment de la conclusion du contrat de crédit n'était, selon les banques, pas réaliste.

#### Quelle est la position d'Ombudsfine ?

Compte tenu de la complexité de la question, Ombudsfine a décidé de soumettre la question au Collège d'experts. Ces derniers ont estimé qu'à défaut de précision, le taux négatif devait être appliqué.

Selon le Collège d'experts, le contrat de crédit n'échappe pas au principe de la convention-loi : le contrat fait loi entre les parties. En bloquant le taux à 0%, sans que le contrat ne prévoit cette limitation, la banque ne respecte pas le contrat puisqu'il n'y a aucune limitation prévue et de plus, ne respecte pas le code de droit économique puisque, ce faisant, la banque pourrait, en cas d'augmentation des taux, pratiquer des hausses supérieures aux baisses de taux, ce que le code interdit ( texte intégral de l'avis sur <https://www.ombudsfine.be/fr/particuliers/publications/avis-du-collège/>, recherche « 2016.1664 »)

Les banques concernées ne suivent pas ce raisonnement mais Ombudsfine tente néanmoins d'obtenir l'application du contrat. Dans certains cas, la banque accepte de rembourser une partie des intérêts.

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

### L'OFFRE DE CRÉDIT — ET EN PARTICULIER LE TAUX— NE CORRESPOND PAS À LA DEMANDE DE CRÉDIT INTRODUITE

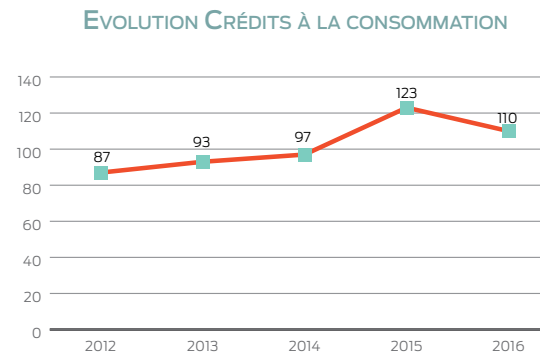
La problématique relative au taux simulé lors de la demande d'un crédit qui ne correspond pas à celui offert dans l'offre officielle persiste : lors de l'entretien avec son banquier, l'emprunteur reçoit habituellement un taux d'intérêt indicatif et signe une demande de crédit reprenant ces conditions. Mais entre le moment où la demande est introduite et l'offre libellée par la banque et soumise à l'emprunteur, il arrive que ces conditions aient changé et notamment le taux. Or c'est cette offre qui compte et qui lie la banque et non la demande introduite.

## 2.6.3. Crédits à la consommation

### 2.6.3.1. Chiffres 2016

Ombudsfina a reçu 110 plaintes concernant les crédits à la consommation en 2016, ce qui correspond à une diminution de 13 dossiers (10,57%) par rapport à 2015.

Cette nouvelle tendance à la baisse se démarque des années précédentes.



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

Crédits à la consommation	Nombre de plaintes
Publicité	3
Formation du contrat	30
Exécution du contrat	77
Conditions générales (autres)	0
<b>Total</b>	<b>110</b>

1. Ombudsfina 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. Ombudsfina – à votre service

Les sujets les plus importants dans le cadre de l'exécution du contrat sont l'incompréhension des décomptes (13 dossiers), la désolidarisation, et le fichage à la Centrale des Crédits aux Particuliers, ci-après dénommée « CCP » (32 dossiers) : le consommateur reçoit la notification de son fichage au volet négatif de la Centrale des Crédits (enregistrement des défauts de paiement) et s'interroge sur le bien-fondé de ce fichage.

### 2.6.3.2. Explication de certains thèmes importants

#### FICHAGE À LA CENTRALE DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS (CCP)

Une grande majorité de dossiers sont relatifs au fichage au volet négatif de la CCP. Seuls certains contrats définis par la loi peuvent faire l'objet d'un fichage négatif à cette Centrale si certains critères sont remplis. Le rôle d'Ombudsfina est de vérifier tous ces éléments.

Dans un dossier soumis au Collège d'experts, le compte d'un client présentait un solde débiteur accepté par la banque en dehors de tout cadre contractuel et suite à l'utilisation d'une Mastercard. Une mise en demeure lui a été adressée pour régulariser le débit dans les 8 jours, l'avisant qu'à défaut de régularisation, il serait fiché à la CCP et ce, en application de ses conditions générales. Le client n'a pas

régularisé son débit dans les 8 jours et a donc été fiché négativement à la CCP.

Le Collège d'experts a conclu que ce solde débiteur ne constituait pas un dépassement au sens de l'article I.52 du code de droit économique et qu'il n'était donc pas soumis aux règles du fichier de la CCP mais bien du fichier pour les crédits non régis dénommé « fichier ENR ». L'institution concernée n'étant pas signataire de la convention relative au fichier ENR, ne pouvait donc pas procéder au fichage dans ce fichier non plus. Le Collège a invité l'institution à supprimer purement et simplement le fichage et à adapter ses conditions générales.

La banque a accepté l'avis et a confirmé qu'elle adaptera ses procédures sur ce point.

#### DÉSOLIDARISATION

Cette année, une même question s'est posée plusieurs fois : un couple conclut un crédit à la consommation (pour l'achat d'un véhicule ou pour une ouverture de crédit liée à une carte de crédit utilisée par un seul des partenaires...) puis se sépare, et l'un des deux partenaires continue le crédit en l'utilisant seul mais l'autre reste également tenu. En cas de défaut de paiement, le prêteur peut se retourner contre l'un et/ ou l'autre et les deux époux risquent d'être fichés pour défaut de paiement car aucune

désolidarisation n'est intervenue. L'époux non concerné par la dette risque donc d'être fiché tant que celle-ci n'est pas régularisée.

Un cas similaire a été soumis au Collège d'experts : à la suite d'un défaut de paiement d'un crédit consommation de 5.000€, par l'ex-époux, l'épouse avait été fichée à la CCP alors qu'à l'occasion de la séparation, les époux s'étaient entendus sur la répartition des dettes. Il était clair entre parties et non contesté que la dette de l'ex-époux découlait de ce crédit à la consommation conclu par les deux époux lors de leur vie commune mais que le défaut de paiement était l'unique fait de l'ex-époux. L'institution refusait de désolidariser l'épouse. L'unique solution pour cette dernière a été de rembourser le crédit en totalité et d'y mettre fin pour obtenir son défichage à la CCP. En principe, le défichage est effectué un an après la régularisation mais le Collège a invité la banque à supprimer le fichage immédiatement puisque la plaignante n'était pas à l'origine du défaut de paiement et a effectué le remboursement total du crédit ( texte intégral de l'avis sur <https://www.ombudsfm.be/fr/particuliers/publications/avis-du-collège/>, recherche « 2016.913 »).

1. Ombudsfm 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. Ombudsfm – a votre service

#### CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

##### > Clients

Notifiez par écrit votre demande de désolidarisation dans un crédit.

Notifiez par écrit votre demande de résilier le crédit lorsque le solde du compte est à zéro.

##### > Institutions financières

Veillez à proposer des solutions pragmatiques pour permettre au client d'obtenir sa désolidarisation dans un crédit où il n'a plus d'intérêts.

## 2.6.4. Divers

### 2.6.4.1. Chiffres 2016

En 2016, Ombudsfín a reçu 50 plaintes dans la rubrique “Divers”, ce qui représente 6,55 % du nombre total de plaintes recevables sur l’année.

Ci-dessous un aperçu des sous-thèmes:

Divers	Nombre de plaintes
Coffres	3
Successions	34
Incapacité	5
Fraude employé	2
Garantie locative (autre que compte d'épargne)	1
Privacy	4
Discrimination	0
Divers	1
<b>Total</b>	<b>50</b>

Le sujet le plus important est, comme pour les années précédentes, “les successions” avec 34 dossiers.

### 2.6.4.2. Explication de certains thèmes importants

#### SUCCESSION

En matière de succession, comme précédemment, dans la plupart des cas, les consommateurs souhaitent obtenir des informations de la part de leur institution : 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 conflits familiaux sous-jacents à ces plaintes rendent les réponses délicates car les institutions bancaires sont tenues de combiner le devoir de discrétion et le devoir d’information à l’égard des héritiers. Néanmoins, Ombudsfín tente de donner des éléments de réponses et de déterminer si la banque peut transmettre les documents demandés.

#### GARANTIE LOCATIVE

Dans ce domaine « garantie locative », le nombre de dossiers est relativement stable. Sur les 12 dossiers entrant dans ce thème, 1 concernait une garantie bancaire et 11 concernaient une garantie locative en dépôt sur un compte épargne.

Cette année, le Collège d’experts a été consulté sur une question de principe :

Dans le cadre de la location d’un appartement et lors de la conclusion du contrat, une garantie locative de 1.900€ avait été constituée sous forme de dépôt sur un compte épargne auprès de la banque. La preuve de ce dépôt a été remise au bailleur par le locataire. Tout semblait en ordre mais compte tenu de certains éléments manquants, la banque a estimé que cette garantie n’était pas valablement constituée et la somme de 1.900€ a été restituée sur le compte

du locataire. La banque en a avisé le bailleur par courrier mais à une adresse erronée. Le bailleur pensait légitimement que celle-ci était constituée.

Quelques années plus tard, le bail a été rompu aux torts du locataire et la garantie locative devait, aux termes d’un jugement, être libérée entre les mains du bailleur mais celle-ci n’était plus bloquée. Considérant que la banque ne pouvait pas restituer cette garantie sans son accord, le bailleur a demandé à la banque de lui verser la somme de 1.900€.

La banque a refusé car elle estimait que cette garantie n’était pas valablement constituée et que sa restitution au locataire avait été notifiée au bailleur.

Le Collège d’experts a soulevé que la convention de gage était valable entre parties dès le dépôt de la somme de 1.900€ sur le compte individualisé et que l’intervention de la banque n’est aucunement nécessaire pour la constitution du gage. C’est un engagement du locataire envers le bailleur et leurs signatures suffisent pour faire naître le privilège dans le chef du bailleur. Se fondant sur cette analyse, l’ombudsman a donc invité la banque à intervenir en totalité, ce qu’elle a accepté.

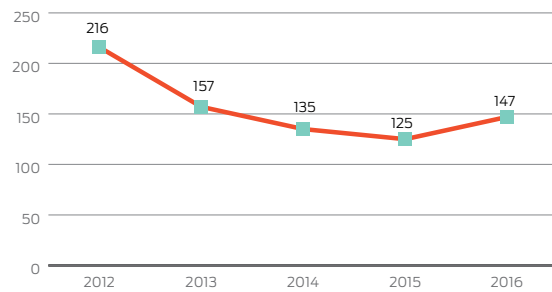
1. Ombudsfín en chiffres
2. Demandes introduites par les consommateurs
3. Demandes introduites par les entreprises
4. FIN-NET : Plaintes transfrontalières
5. Collaboration
6. Moyens financiers
7. Ombudsfín – a votre service

## 2.6.5. Investissements

### 2.6.5.1. Chiffres 2016

L'année 2016 n'a pas révélé de problématique particulière concernant les plaintes liées aux investissements. Ombudsfina été amené à traiter 147 dossiers dans cette catégorie soit 19,27 % du total des plaintes recevables.

EVOLUTION INVESTISSEMENTS



Le nombre de plaintes en matière de placement augmente légèrement par rapport à l'année précédente puisqu'Ombudsfina traité 125 dossiers en 2015.

Les deux thèmes principaux en 2016 concernent l'achat et la vente de titres et les opérations sur compte-titres, représentant respectivement 29 et 28 dossiers.

Investissements	Nombre de plaintes
Publicité et information à la souscription	9
Conseil et placement	20
Gestion de fortune	9
Achat et vente de titres	29
Corporate action	18
Aspects fiscaux	22
Comptes titres	28
Fonds de pension/épargne-pension	7
Financial planning	2
Divers	3
<b>Total</b>	<b>147</b>

Enfin, la catégorie concernant les aspects fiscaux représente en 2016 un total de 22 dossiers, en progression par rapport aux 20 dossiers traités en 2015.

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





### 2.6.5.2. La fiscalité des opérations sur titres

La fiscalité des « corporate actions » est une matière particulièrement complexe et de nombreuses plaintes ont été introduites à ce sujet au cours de cette année. Il peut s'agir du paiement d'un dividende optionnel (en cash ou en titre), d'une fusion, d'une spin-off, d'une augmentation de capital etc...

Bien souvent, l'investisseur ne comprend pas pourquoi sa banque a prélevé un précompte mobilier. Dans certain cas, il se demande pourquoi celui-ci est calculé alors qu'il n'y a pas d'enrichissement réel du détenteur des titres.

Tout d'abord, il est important de garder à l'esprit que la banque prélève le précompte mobilier en application des règles fiscales et à la demande de l'administration fiscale. La banque n'est, en aucun cas, à l'origine de la législation fiscale ni la bénéficiaire des montants prélevés. En effet, après son prélèvement, la banque verse le précompte à l'administration fiscale. Si un montant de précompte mobilier trop important a été prélevé, ce n'est donc pas la banque qui remboursera.

Ombudsfin constate que l'application de la législation fiscale à propos des « corporate actions » n'est pas évidente et ce, en particulier, lorsqu'il s'agit d'opérations sur des titres de sociétés étrangères pour lesquelles les

caractéristiques spécifiques ne sont pas toujours connues par les banques. Il n'est pas facile pour les banques de déterminer si l'opération doit être taxée dans son entièreté ou non. Lorsqu'elles ne peuvent pas faire la distinction, le plus souvent pour cause d'informations disponibles insuffisantes, les grandes banques belges appliquent le précompte mobilier de 27% sur l'entièreté du montant crédité sur le compte de l'investisseur. En agissant de la sorte, les banques agissent de manière prudente et préventive.

Ombudsfin remarque que cette attitude prudente est couramment appliquée par les différents acteurs du secteur.

Les services centraux compétents de l'administration fiscale belge ont été contactés par Febelfin (Fédération belge du secteur financier) au sujet de l'application des règles en matière de précompte mobilier concernant notamment les OPRA (offre publique de rachat d'actions). Ces services ont répondu qu'aucune souplesse d'appréciation ne pouvait être envisagée.

Compte tenu de la complexité des opérations en question ainsi que du peu d'informations mises à disposition du public par les sociétés, Ombudsfin n'est pas en mesure de juger si la banque a traité erronément l'opération sur titres d'un point de vue fiscal. Cette évaluation ne revient pas

non plus à Ombudsfin. Seule l'administration fiscale peut apprécier si la banque a appliqué correctement les règles fiscales ou non et le cas échéant, l'administration peut envisager un remboursement sur base du fait que dans ce cas précis, le prélèvement d'un précompte mobilier pourrait être considéré comme injuste.

En effet, au cours de l'année écoulée, Ombudsfin constate, suite à l'analyse des différentes plaintes liées à la fiscalité concernant les opérations sur titres, que l'application de la législation fiscale débouche parfois sur le prélèvement d'un précompte mobilier alors qu'il n'y a pas d'enrichissement.

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 a remarqué que cette procédure fonctionne et que dans certains cas, les plaignants ont effectivement été remboursés.

### 2.6.5.3. Conseil ponctuel en investissement

Plusieurs institutions financières offrent à leur clientèle un service sous la forme

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

d'une convention de conseil ponctuel en investissement.

Selon la définition d'une des banques proposant ce service, la convention de conseil ponctuel en investissement n'inclut aucun acte de gestion de sa part. Aucun suivi des avoirs en portefeuille n'est prévu ni même de recommandation en investissement.

Par contre, la convention permet au client de contacter un collaborateur de la banque afin d'obtenir un conseil ponctuel sur un investissement. Il s'agit de la fourniture ponctuelle d'avis généraux analysés au regard du portefeuille du client à la demande du client ou à l'initiative de la banque. Pourtant selon les dossiers analysés par Ombudsfm, il semble que certains clients ont reçu des propositions d'investissements. Des titres ont été proposés par la banque aux clients. Il s'agit dès lors bien d'une recommandation en investissement alors que la convention stipule clairement qu'il n'est pas prévu de recommandation en investissement.

Par après, lorsqu'un client conteste l'investissement, la banque se retranche d'ailleurs derrière le fait que la convention ne prévoit pas de recommandation et que pour chaque transaction, le client est responsable de sa prise de décision. Si effectivement, la décision

du choix d'un investissement revient en dernier ressort au client, Ombudsfm s'interroge quant à ce modèle. En effet, la convention de conseil ponctuel en investissement précise que la banque peut fournir des avis à son initiative. Dès lors, Ombudsfm estime qu'il s'agit de fait d'une recommandation si l'avis est personnalisé.

Ombudsfm est d'avis qu'il ne faut pas que la mise en place d'une telle convention soit un moyen pour l'institution financière de se décharger de toute responsabilité et obligation dans le cadre de la directive Mifid. Ombudsfm estime en effet que si la banque décide de faire du conseil, elle doit en assumer les conséquences, sinon elle doit faire le choix de s'abstenir de tout conseil.

#### 2.6.5.4. Attention à la dénomination des Fonds

Il y a deux ans, Ombudsfm avait déjà relevé le fait que la dénomination de certains fonds pouvait induire le consommateur en erreur. A l'époque, Ombudsfm avait remarqué que des fonds dont la dénomination contenait le mot « equity » n'investissaient pas dans des actions mais dans des titres à revenus fixes. Le terme « equity » se référerait donc selon la politique d'investissement au panier d'actions duquel dépend le rendement du placement et non pas aux produits dans lesquels le fond investi effectivement.

Cette année, Ombudsfm a traité des plaintes à propos d'un fonds sans date d'échéance,

présent sur le marché belge, contenant dans sa dénomination le chiffre 95 qui correspond à un niveau de perte annuel maximum de 5%.

Certains investisseurs ont pensé que le chiffre 95 dans l'appellation du fonds signifiait que quel que soit le moment de la revente de ce fonds, un minimum de 95% du montant de l'investissement serait restitué. Ils ont donc souscrit à ce fonds en croyant avoir accepté un risque de baisse du capital de maximum 5%.

La fiche produit indique pourtant que le fonds surveille un niveau plancher annuel et que ce niveau est fixé la première année à 95% du prix de souscription initial et les années suivantes à 95% de la valeur d'inventaire au dernier jour ouvrable du mois d'octobre précédent.

Malheureusement, dans certain cas, la perte peut dépasser les 5%. En effet, lors de la période de souscription de ces titres, ceux-ci sont émis à une valeur de 100%. Si un investisseur procède à un achat, la baisse sera effectivement limitée à 5%. Si par contre en cours de vie du fonds, la cotation de celui-ci atteint par exemple une valeur de 101%, la perte maximale pourrait alors atteindre 6% soit plus que les 5% anticipé.

Par ailleurs, le chiffre 95 dont il est fait mention dans l'intitulé du titre ne correspond non pas à une protection de 95% du capital pour l'ensemble de la durée de vie du produit mais

1. Ombudsfm 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. Ombudsfm – à votre service

bien à un niveau plancher annuel. Cela signifie qu'après un an d'existence, le niveau est réévalué et que les 95% s'appliquent alors sur cette nouvelle base. La perte maximale peut donc être bien supérieure à 5%.

Ombudsfina a constaté que la fiche produit de ce fonds précisait bien le mécanisme de fonctionnement et qu'il était également mentionné que le fonds n'offre ni la protection ou la garantie du capital ni un rendement garanti.

Ombudsfina recommande dès lors au consommateur de ne pas se fier aveuglément à la dénomination d'un titre mais de prendre le temps de lire la fiche technique et la fiche commerciale ainsi que le document « informations clés pour l'investisseur » qui doit lui être remis par la banque. Enfin, avant de prendre une décision quant à une éventuelle souscription, n'hésitez pas à faire appel à votre banquier si vous avez besoin de plus d'information ou que celle-ci ne vous semble pas claire.

#### RECOMMANDATION AU SECTEUR DANS LE CADRE DE TRANSFERT DE PORTEFEUILLE-TITRES

Ombudsfina a constaté que certains titres n'étaient pas négociables auprès de certaines institutions financières. Il peut 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.

Il en résulte que dans certains cas, un client peut se retrouver, suite à un transfert de ses titres, dans une situation où sa nouvelle banque n'est pas capable de négocier certains titres présents dans son portefeuille. Il est facile d'imaginer les désagréments engendrés par une telle situation.

Ombudsfina recommande donc au secteur de faire en sorte que la banque bénéficiaire du transfert des titres procède à un screening des titres contenus dans le portefeuille avant l'exécution du transfert afin de s'assurer que ceux-ci seront négociables par la banque une fois le transfert réalisé et le cas échéant, informer le client à propos de possibles difficultés.

1. Ombudsfina 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. Ombudsfina – à votre service

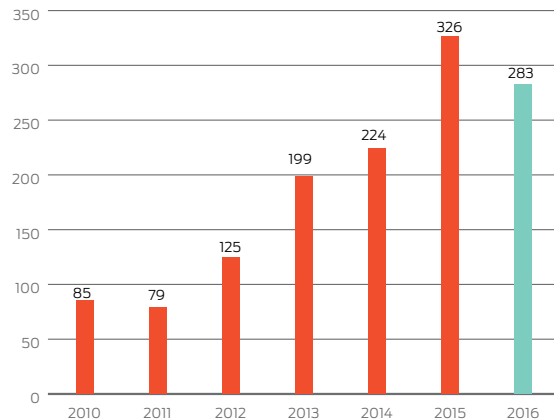


## 3. Demandes introduites par les entreprises

### 3.1. DIMINUTION LIMITÉE DU NOMBRE DE DEMANDES

Au total, Ombudsfín a reçu 283 demandes écrites d'entreprises, contre 326 demandes en 2015. Cela correspond à une diminution de 13,19% du nombre de demandes.

DEMANDES ENTREPRISES  
DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DÉCEMBRE

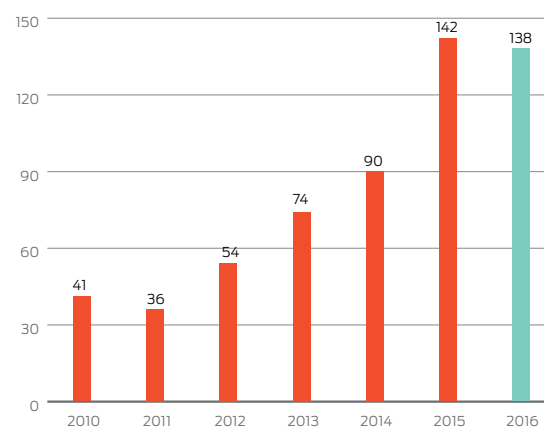


280 demandes étaient des plaintes, 3 demandes étaient de simples demandes de renseignements.

### 3.2. DIMINUTION MINIME DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

En 2016, Ombudsfín a enregistré 138 plaintes d'entreprises comme étant recevables, contre 142 plaintes en 2015. Ceci représente une faible diminution de 2,82%.

PLAINTES RECEVABLES ENTREPRISES  
DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DÉCEMBRE



De ces 138 demandes, la moitié répondait immédiatement à toutes les conditions de recevabilité, l'autre moitié n'a été déclarée recevable 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 2016

Les résultats développés ci-après, se rapportent à toutes les plaintes des entreprises traitées et clôturées en 2016. Certaines plaintes introduites en 2015 chez Ombudsfín sont donc également incluses dans ces résultats.

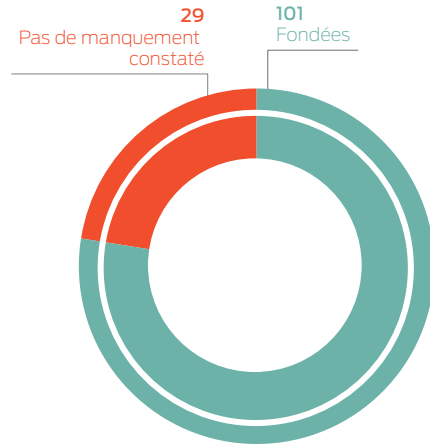
Au total, il s'agit de 130 dossiers clôturés.

Pour 101 dossiers (soit 77,69%), 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 conduites ou des pratiques du marché.

Pour 29 dossiers (soit 22,31%), 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.

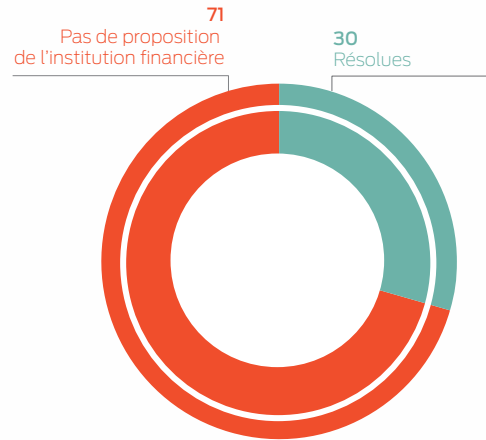
Pour les 101 dossiers considérés comme fondés, Ombudsfín a poursuivi les négociations. Cependant, seuls 30 dossiers (soit 29,70% des plaintes fondées) ont abouti à une solution à l'amiable. A l'inverse, 71 dossiers (70,30%) n'ont pas trouvé de solution.

## PLAINTES (ENTREPRISES) CLÔTURÉES 2016



Ces résultats négatifs sont dans la continuité de ceux de 2015. Cette année encore, la grande majorité de plaintes portait sur la problématique du « funding loss ». L'analyse d'Ombudsfin 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 2016



En 2014, les résultats étaient encore positifs : 68% des plaintes fondées étaient résolues. A contrario, en 2015, 67% des dossiers n'ont pas été résolus. Cette tendance se maintient en 2016 : 70,30% des plaintes fondées n'ont pas été résolues.

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 – a votre service



### 3.4. THÈMES DES PLAINTES RECEVABLES DES ENTREPRISES

En 2016, les plaintes étaient réparties, par thème, de la façon suivante :

La plupart des dossiers recevables étaient liés au funding loss, notamment 96 dossiers (soit 69,57%) sur les 138 dossiers recevables.

69,57% de toutes les plaintes recevables des entreprises portaient sur les indemnités qui sont demandées par les institutions financières en cas de remboursement anticipé du crédit.

Les autres plaintes portaient sur les garanties, les refus d'octroi de crédit, les difficultés de remboursement, les fichages à la Banque Nationale, les leasing, ... Le thème « garanties » a connu une forte augmentation (doublement du nombre de dossiers) par rapport à l'année passée, mais est resté discret par rapport au thème 'funding loss'.

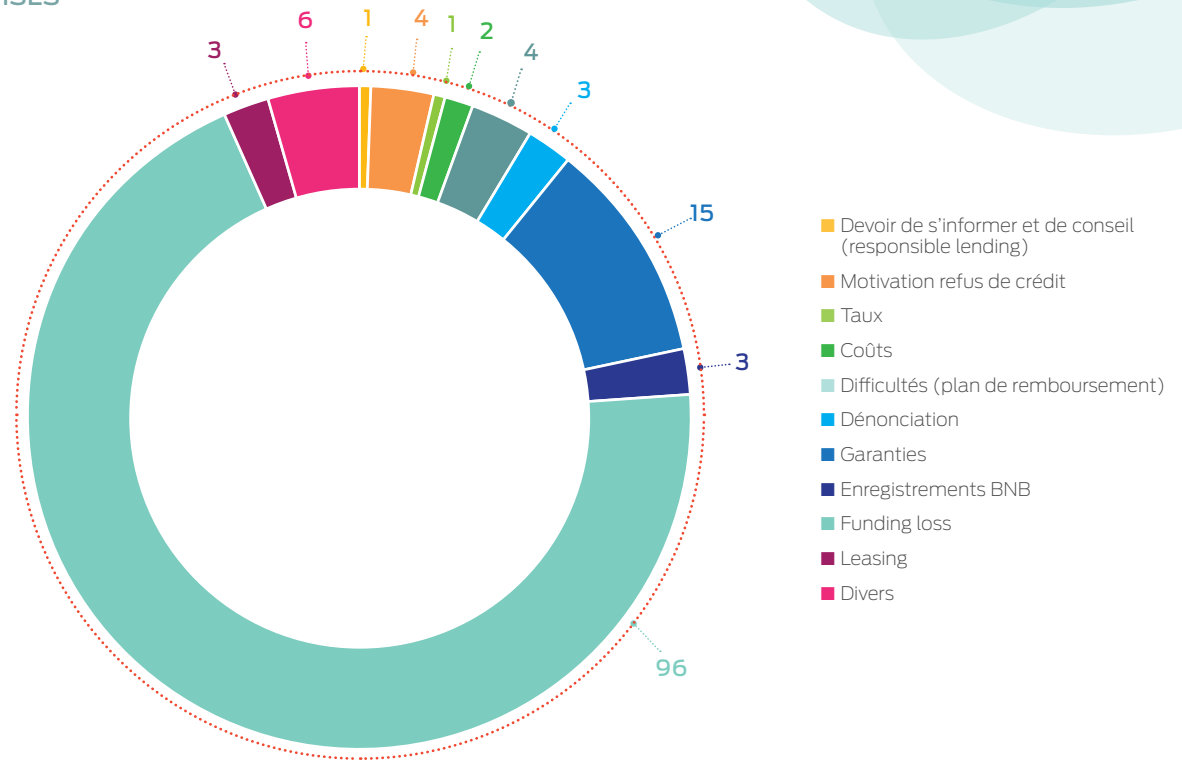
#### 3.4.1. Funding loss

##### Chiffres 2016

Comme en 2015, la majorité des plaintes introduites en 2016 portait sur le funding loss, il s'agit de l'indemnité qui est demandée par les institutions financières en cas de remboursement

anticipé du crédit à durée déterminée. En 2016, il y a eu une très légère diminution du nombre de dossiers pour ce thème. En effet, pour 101 dossiers en 2015, 96 dossiers ont été enregistrés

en 2016, ce qui représente une diminution de 4,95%.



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. Ombudsfîn – a votre service

Ce qui amène le plus souvent les entreprises à demander le remboursement anticipé d'un crédit d'investissement est la vente du bien immobilier financé. Parfois l'entrepreneur se sent contraint de rembourser le crédit anticipativement pour d'autres raisons, comme par exemple la cessation d'activité, la maladie, l'âge, un départ à l'étranger, ...

Le faible taux du marché a également poussé de nombreux entrepreneurs à demander une révision du taux de leur crédit en 2016. Selon les banques, cela n'était bien souvent possible que dans le cadre d'un refinancement. Mais lors d'un refinancement la plupart des banques réclament un funding loss.

Le funding loss, ou indemnité de emploi, 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 sur le montant du remboursement anticipé calculés à un taux de référence, généralement le taux d'intérêt interbancaire augmenté ou diminué d'une marge. Vu le taux d'intérêt interbancaire très bas actuellement, le montant du funding loss peut être très élevé.

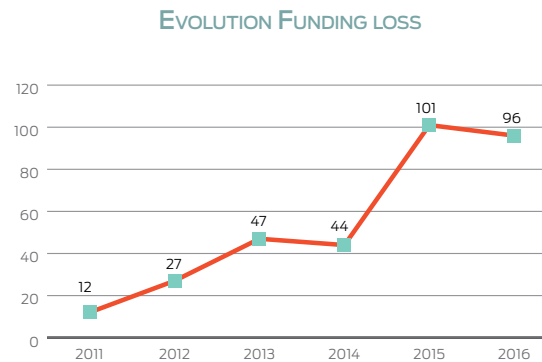
### Résultats dossiers clôturés

En 2016, Ombudsfín a traité et clôturé au total 85 dossiers en rapport avec le funding loss. Parmi ces dossiers, 3 n'étaient pas fondés. 82 dossiers

ont été considérés par Ombudsfín comme étant fondés. 12 dossiers ont abouti à un accord à l'amiable (soit 14,63%), mais 70 dossiers (soit 85,37%) 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.

### Funding loss expliqué

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



Le funding loss est donc encore en 2016 responsable de la majorité des plaintes émanant des entreprises. 69,57% de toutes ces plaintes porte sur l'indemnité de emploi trop élevée qui est demandée par les banques à l'occasion d'un remboursement anticipé d'un crédit d'investissement. Le funding loss est l'indemnité qui est demandée pour couvrir la perte subie par

les banques suite au remboursement anticipé du crédit. Comme expliqué ci-dessus, 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 sur le montant du remboursement anticipé calculés à un taux de référence (généralement le taux d'intérêt interbancaire augmenté ou diminué d'une marge).

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.

Les crédits d'investissement ont pour but l'achat, la construction ou la rénovation d'un bien immobilier ou servent au financement de l'achat de l'usufruit d'un immeuble. Dans un certain nombre de dossiers le crédit a servi à refinancer d'anciens crédits.

Dans la plupart des cas, les fonds ont immédiatement été mis à disposition intégralement. Il n'y a que dans les cas de rénovation ou de construction que la libération

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 – a votre service

des fonds s'est faite en plusieurs tranches. Dès que les fonds ont été reçus, l'emprunteur commence à rembourser le capital majoré des intérêts de façon périodique selon un plan de remboursement établi par le prêteur. Il n'y a aucune possibilité de emploi du capital sans accord explicite du prêteur.

Ombudsfïn constate à chaque fois que ces crédits d'investissement ont toutes les caractéristiques d'un prêt à intérêt et que l'article 1907bis du Code civil pourrait s'appliquer.

Les institutions financières estiment cependant 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. Elles se basent sur l'existence d'une convention cadre qui a la forme d'une ouverture de crédit et sur le fait qu'il y a une période de prélèvement qui est prévue et qui autorise les prêteurs à prélever les fonds selon ses besoins. Selon les banques, cela est incompatible avec la définition traditionnelle d'un prêt à intérêt.

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

Tant que dure cette discussion juridique, Ombudsfïn tente de négocier un accord à l'amiable dans les dossiers qui lui sont soumis.

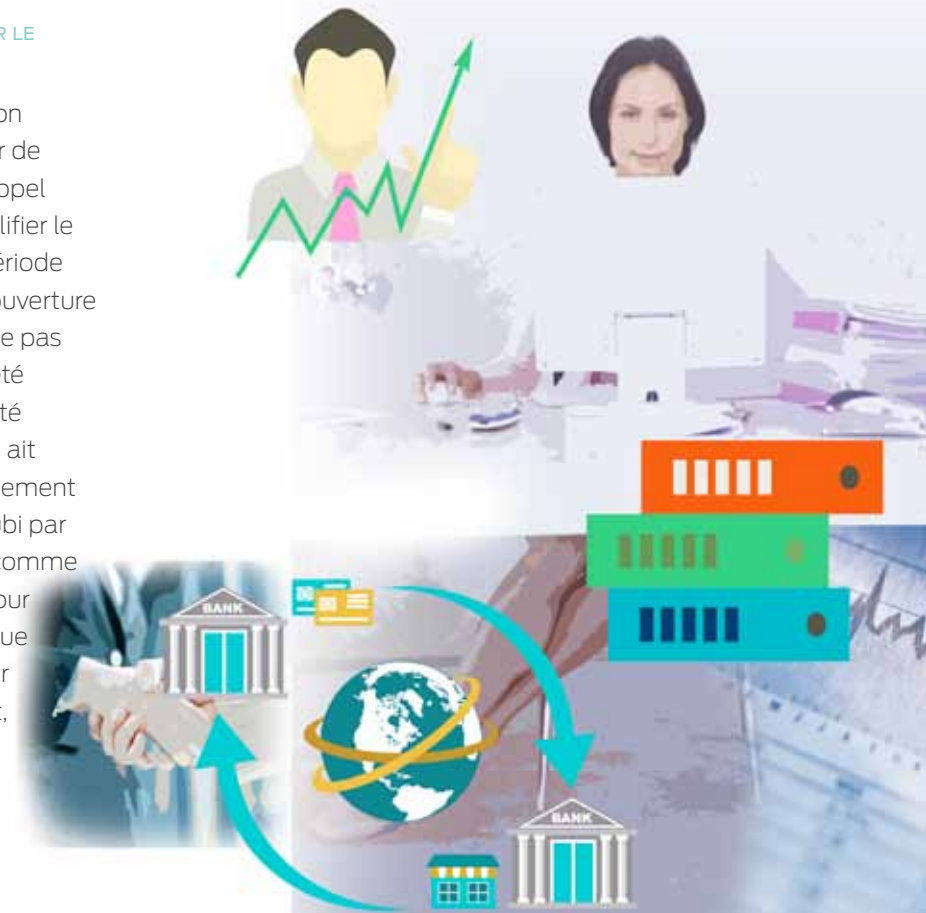
Il ressort des chiffres de 2016 que l'intervention d'Ombudsfïn dans ces dossiers n'a, bien souvent, pas permis de parvenir à un accord à l'amiable entre les parties. Ces résultats sont comparables à ceux de 2015 : 70% des dossiers n'ont pas trouvé de solution. En 2016, ce chiffre a même atteint 85%. Les banques n'ont généralement pas fait de proposition de limitation du montant du funding loss ou leur proposition était insatisfaisante pour l'entreprise.

#### NOUVEL ARRÊT DE LA COUR DE CASSATION SUR LE FUNDING LOSS

Le 24 novembre 2016, la Cour de Cassation s'est exprimée sur le funding loss. La Cour de Cassation a cassé un arrêt de la Cour d'Appel de Bruxelles qui établissait que, sans qualifier le crédit d'investissement qui prévoit une période de prélèvement de 18 mois de prêt ou d'ouverture de crédit, l'article 1907bis CC ne s'applique pas parce que le remboursement anticipé a été exclu contractuellement et que l'indemnité qui a été demandée après que la banque ait exceptionnellement accepté le remboursement anticipé, servait à réparer le dommage subi par la banque et ne pouvait être considérée comme une « indemnité de emploi ». Selon la Cour de Cassation, l'article 1907bis CC s'applique dès qu'une indemnité est demandée pour le remboursement anticipé d'un emprunt,

même si le remboursement anticipé a été exclu contractuellement. La Cour de Cassation estime que le jugement de la Cour d'Appel enfreint l'article 1907bis CC.

1. Ombudsfïn 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. Ombudsfïn – a votre service





### 3.4.2. Loi du 21 décembre 2013 sur le financement des PME

Cette loi prévoit plus de transparence autour de l'octroi de crédits aux entreprises. Les prêteurs doivent informer les demandeurs d'un crédit, à l'avance, des différentes formes de crédits pertinentes qui peuvent leur être proposées.

Le prêteur doit faire en sorte de ne proposer que le type de crédit qui est le mieux adapté aux besoins de l'entreprise. Ombudsfïn a traité un dossier dans lequel un crédit de caisse onéreuse a été octroyé pour l'achat d'un immeuble en attendant la vente d'un autre immeuble, alors qu'un « straight loan » à faible taux d'intérêt avait été demandé. Dans ce dossier, Ombudsfïn a confirmé que le crédit qui avait été accordé n'était pas adapté à la situation financière de l'entreprise.

En outre, l'article 8 de la loi prévoit qu'en cas de refus de l'octroi d'un crédit, le prêteur doit communiquer les raisons pour lesquelles il n'accorde pas le crédit. Cela a été rappelé aux prêteurs dans le cadre des dossiers relatifs au refus d'octroi d'un crédit. Il ne s'agit bien évidemment pas de garantir le droit à un crédit. La décision finale revient au prêteur.

La loi confirme le droit dans le chef des PME de rembourser, en tous temps, le solde du capital anticipativement. L'indemnité réclamée par le

prêteur est limitée à 6 mois d'intérêts pour les crédits professionnels allant jusqu'à 1 millions d'euro, sauf si l'article 1907bis s'applique. Si le crédit peut être considéré comme un prêt, l'article susmentionné est d'application et l'indemnité est limitée à 6 mois, même si le crédit dépasse le million d'euro.

La loi ne s'applique que pour les crédits accordés après l'entrée en vigueur de la loi, c'est-à-dire le 10 janvier 2014. Les plaintes qu'Ombudsfïn reçoit en matière de funding loss se rapportent à des crédits accordés avant cette date. Ainsi la loi n'a apporté aucune solution pour les prêts consentis avant cette date.

La loi prévoit une réévaluation bisannuelle de la loi à laquelle Ombudsfïn prend part.

### 3.4.3. Dossiers pour le Collège Plaintes Entreprises<sup>1</sup>

En 2016, 2 dossiers ont été soumis au Collège.

Le premier dossier portait sur le funding loss. L'entrepreneur avait réalisé que le funding loss qui était demandé par la banque était encore plus élevé que la somme des intérêts à échoir jusqu'à la fin du crédit. Après analyse, Ombudsfïn a constaté que la raison de cette augmentation était le fait que la banque tenait compte du taux interbancaire, qui était négatif.

Le Collège a estimé que le processus correspondait à la méthode de calcul du funding loss prévue contractuellement, mais que c'était un peu tiré par les cheveux et difficile à justifier envers le client.

Le deuxième dossier portait sur un emprunt pour lequel le remboursement anticipé avait été exclu contractuellement. Lorsque le client, vu la situation financière délicate de son entreprise, a cherché à effectuer un assainissement comptable et a demandé de pouvoir rembourser anticipativement le crédit, la banque lui a renvoyé le calcul des 6 mois d'intérêts qu'il devait payer comme indemnité.

1. Ombudsfïn 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. Ombudsfïn – a votre service

<sup>1</sup> Le Collège Plaintes Entreprises est composé de : Présidents indépendants : Lieven Acke, Nadine Mollekens ; 2 représentants des entreprises (Unizo, FEB) : Lieven Cloots en Anneleen Dammekens ; 2 représentants du secteur financier : Luc Declercq en Thierry Percy.

Ce n'est que par après que la banque a réalisé que le remboursement anticipé était exclu. Le client était d'avis que la banque était liée par les informations communiquées par l'agence.

Le Collège a déterminé que le remboursement anticipé était effectivement exclu contractuellement et que la loi du 21 décembre 2013 n'était pas d'application puisque le crédit datait d'avant son entrée en vigueur (10 janvier 2014). Compte tenu des circonstances de fait par lesquelles le client s'attendait à pouvoir rembourser le crédit anticipativement, le Collège a invité la banque à tout de même accorder le remboursement anticipé dans ce cas d'espèce.

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 – a 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 (<http://ec.europa.eu>).

### 4.2. PROCEDURE

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 parfois 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 essayera tout de même d'orienter le requérant vers l'organisme de plainte interne.

### 4.3. EXEMPLES CONCRETS

En 2016, Ombudsfin a reçu deux plaintes dans le cadre de la procédure FIN-NET. Les plaintes

ont été transmises vers l'organe national compétent.

Le premier cas est celui d'une personne ayant obtenu une carte VISA auprès d'une banque espagnole. Ce n'est que trois semaines plus tard que le premier paiement sera effectué à l'aide de cette carte de crédit. Or, le plaignant découvre en recevant ses extraits de compte que plus de 3000€ ont été débité de son compte et que le premier paiement frauduleux a eu lieu avant même avant qu'il ne fasse un premier usage de cette carte. Après avoir longtemps tenté de résoudre le problème avec la banque espagnole, le plaignant s'est adressé à Ombudsfin. Il a été informé du déroulement de la procédure et il a choisi d'introduire lui-même sa plainte auprès du médiateur espagnol.

Le second dossier de l'année 2016 concernait un plaignant, qui avait réalisé des investissements en obligations et en actions dans une société luxembourgeoise. Celui-ci ne parvenait plus à entrer en contact avec les gérants de la société, probablement suite à des difficultés de la société et l'arrivée d'un nouvel actionnaire majoritaire. Après analyse du dossier, Ombudsfin a redirigé le plaignant vers l'Ombudsman luxembourgeois.

# 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](http://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 (<http://economie.fgov.be/belmed.jsp>).

## 5.2. EUROPE

### 5.2.1. FIN-NET

Ombudsfin participe activement aux deux réunions FIN-NET que la Commission Européenne organise chaque année.

Pour d'avantage 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>)

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 – a votre service

### 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](http://www.networkfso.org)

Ombudsfin a participé à la Conférence annuelle INFO2016 (19/09/2016 – 21/09/2016), au cours de laquelle ont été examinées entre autres les questions suivantes :

- Cultural particularities influencing Ombudsman schemes
- Fairness in different legal cultures
- Hot topics in banking, insurance and investments
- Mediation as a tool to achieve real justice
- Media relations strategy in difficult situations
- Jurisdictional limits and boundaries for the Ombudsman
- Binding vs. non-binding decisions of the Ombudsman.



## 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 : Ombudsfín.)

Le premier exercice comptable d'Ombudsfín asbl courrait du 6 juillet 2015 au 31 décembre 2016 inclus. A partir de 2017, l'exercice court en parallèle de l'année civile. Cela signifie concrètement qu'Ombudsfín ne pourra communiquer pour la première fois sur les moyens financiers reçus et l'utilisation de ceux-ci pendant un an que dans son rapport annuel 2017.

Toutefois il est possible de rendre une image du budget arrêté pour les années 2015 et 2016. Le rapport annuel 2015 reprend le budget octroyé pour l'année 2015 (partiellement utilisé par l'association de fait et partiellement utilisé par l'asbl).

Dans ce rapport annuel, Ombudsfín communique sur le budget de 2016:

	Budget 2016
<b>Revenus</b>	
Cotisation fixe membres Ombudsfín asbl	539.525,00
Cotisation variable membres Ombudsfín asbl	539.525,00
Intérêts	1.000,00
<b>Revenus totaux</b>	<b>1.080.050,00</b>
<b>Dépenses</b>	
Frais du personnel + honoraires	915.250,00
Autres coûts d'exploitation	164.800,00
<b>Dépenses totales</b>	<b>1.080.050,00</b>

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

Le budget nécessaire est demandé aux membres d'Ombudsfín asbl au moyen d'une cotisation fixe et d'une cotisation variable, établies annuellement par le conseil d'administration et ratifiée par l'assemblée générale d'Ombudsfín asbl. Chaque membre d'Ombudsfín asbl est redevable d'une cotisation fixe.

La cotisation variable n'est réclamée qu'aux membres pour lesquels Ombudsfín a enregistré des plaintes recevables au courant de l'année civile précédente.

Lors de la publication de ce rapport annuel 2016, les comptes annuels du premier exercice comptable d'Ombudsfín asbl n'ont pas encore été approuvés par l'assemblée générale. Dès que ceux-ci auront été approuvés, les grandes lignes en seront publiées sur le site web d'Ombudsfín sous la forme d'un addendum au rapport annuel ([www.ombudsfín.be](http://www.ombudsfín.be) – Publications – Rapports annuels).

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 – a votre service

## 7. OMBUDSFIN – à votre service

### 7.1. INTRODUIRE UNE PLAINTÉ AUPRÈS D'OMBUDSFIN

#### Qui peut introduire une plainte ?

Chaque client d'une banque, d'un intermédiaire en services bancaires et en services d'investissements, d'une société de crédit, d'un intermédiaire de crédit, d'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 ou de plaintes en rapport avec un paiement transfrontalier d'un montant maximum de 50.000€.

#### Comment introduire une plainte ?

Votre plainte doit être introduite par écrit, via poste, fax, mail ou le formulaire web sur le site [www.ombudsfm.be](http://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, boîte 2  
1000 Bruxelles

##### Par e-mail

[ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)

##### Online

[www.ombudsfm.be](http://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](http://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.

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 – a votre service**

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.

### Ombudsman

Françoise Sweerts

### Assistants

Serge Henris, Christel Speltens et William van Hamme.

### Conseillers

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





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 – a votre service**



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



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

[ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)

[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)