



Service de médiation des services financiers

COMMUNIQUE DE PRESSE RAPPORT ANNUEL 2016

Bruxelles, le 22 mai 2017

En mars 2016 Ombudsfina a déménagé vers le North Gate II pour renforcer, avec d'autres services de médiation sectoriels, l'efficacité du guichet unique pour les plaintes des consommateurs mis en place en juin 2015.

Ombudsfina a enregistré une légère augmentation (3,56%) des demandes d'intervention en 2016 : 3495 demandes de consommateurs et d'entreprises dont 74 demandes d'information et 3.421 plaintes.

Les plaintes des consommateurs jugées recevables et fondées ont pu être résolues dans 91,84% des cas.

Les plaintes recevables des entreprises portaient essentiellement (69,57% des cas) sur le montant du *funding loss* réclamé en cas de remboursement anticipé d'un crédit d'investissement. La résolution de ce type de plainte est plus aléatoire en raison du caractère juridique du débat en cours depuis plusieurs années déjà.

Plaintes des consommateurs en 2016

Le nombre de dossiers introduits par des consommateurs chez Ombudsfina a encore augmenté en 2016 (3212 demandes soit une augmentation de 5,35%). Tous les dossiers introduits ne sont toutefois pas déclarés recevables. Une partie importante des dossiers sont renvoyés en première ligne vers l'institution financière qui dispose d'un mois pour tenter de résoudre elle-même le litige. Parmi les plaintes déclarées recevables (763) et donc objet d'une médiation, 46% ont été jugées fondées. Dans 91,84 % des plaintes fondées, une solution amiable a pu être trouvée.

Principales plaintes des consommateurs

Pour être recevable, la plainte doit rentrer dans les compétences d'Ombudsfina et avoir déjà été introduite auprès de l'institution financière concernée. Seules les plaintes recevables font l'objet d'une médiation. Pour les autres demandes d'intervention, le consommateur reçoit l'information utile ou est réorienté vers l'organisme compétent.

1. Les plaintes relatives aux **opérations et comptes de paiement** ont augmenté (de 261 dossiers en 2015 à 287 dossiers en 2016) et représentent 37,61% des plaintes recevables. Les **retraits frauduleux** à la suite du vol de cartes restent une rubrique importante avec 63 plaintes. Les autres plaintes portaient notamment sur la **fin de la relation bancaire**, les retraits d'argent au guichet automatique, les retraits frauduleux par phishing, les frais liés aux paiements internationaux.
2. Le nombre de plaintes liées au **crédit à la consommation** a légèrement diminué: 110 dossiers contre 123 en 2015. Ce sont surtout les fichages auprès de la BNB qui sont à la source des plaintes. Par contre le nombre de plaintes relatives au **crédit hypothécaire** a légèrement augmenté: 128 dossiers contre 114

en 2015. Les délais de traitement de la demande restent problématiques, ainsi que les discordances entre la proposition formulée en agence et l'offre transmise ultérieurement. La question de l'application d'un taux d'intérêt négatif a été examinée et donné lieu à un avis du Collège d'experts. Les décomptes restent également un sujet de préoccupation.

3. En 2016 une légère augmentation des plaintes en matière de **placements** se confirme : 147 dossiers contre 125 en 2015. La rubrique « investissements » représente 19,27% des plaintes. La fiscalité des opérations sur titres reste une préoccupation importante des investisseurs. Le conseil en placement est à nouveau remis en cause dans 20 dossiers et les problèmes liés au coût et au transfert de portefeuille sont à l'origine de 28 dossiers.
4. Enfin, le **Collège d'experts** qui est sollicité pour le traitement des questions de principe ou de dossiers complexes a examiné 18 dossiers en 2016 et seuls 3 dossiers jugés fondés n'ont pas pu aboutir à une solution amiable.

Plaintes des entreprises en 2016

Le nombre de dossiers introduits par les entreprises (283 dossiers) ainsi que le nombre de plaintes recevables (138) ont diminué par rapport à 2015. Dans 30% des cas pour lesquels Ombudsfin a demandé une intervention de la banque les plaintes des entreprises ont pu être résolues. Dans 70% des cas aucun accord n'a pu être trouvé, même lorsqu'une proposition avait été formulée par la banque.

Principales plaintes des entreprises

Les plaintes des entreprises portaient essentiellement (près de 70%) sur le *funding loss* réclamé par le prêteur en cas de remboursement anticipé d'un crédit d'investissement (96 dossiers).

Dans les dossiers portant sur le *funding loss*, l'Ombudsman a pu obtenir un accord amiable dans 15% des cas. Même si une proposition était formulée par la banque, l'entreprise la jugeait très souvent insuffisante.

Quand Ombudsfin intervient-il ?

Le litige doit, au préalable, avoir été présenté à l'institution financière qui a ainsi la possibilité de proposer elle-même une solution. Si cette démarche n'aboutit pas, Ombudsfin prend le dossier en mains.

Plus d'informations :

RAPPORT ANNUEL OMBUDSFIN 2016 – Disponibles sur www.ombudsfin.be

Personnes de contact :

Françoise Sweerts, Ombudsman : 02/545.77.70