

Service de médiation

Banques - Crédit - Placements

rapport annuel 2004-05

- 3** *Préface*
- 4** *Historique du service de Médiation*
- 7** *Nombre de plaintes recevables en diminution*
- 12** *Les dossiers traités par le Collège de médiation*
- 13** *Les questions traitées par le Service de médiation*

- 13** Tarification des services
- 14** Opérations cross border
- 14** Comptes à vue
- 15** Le compte à vue et le service bancaire de base
- 16** Comptes d'épargne
- 16** Cartes de paiement et cartes de crédit
- 19** Banque par internet
- 19** Les opérations aux guichets
- 20** Chèques circulaires
- 22** Crédit hypothécaire
- 23** Crédit à la consommation
- 23** Signalement à la centrale des crédits
- 24** Valeurs mobilières et conseils en placement
- 29** Transfert de titres d'une institution à une autre

Annexes

- 30** «Le Service de médiation Banques – Crédit – Placements» : un mot d'explication
- 33** La Concertation permanente des médiateurs et Ombudsmans (CPMO-POOL)
- 36** Le réseau européen FIN-NET
- 36** Le réseau EEJ-Net
- 37** Liste des entreprises financières membres du «Service de médiation Banques – Crédit – Placements»
- 39** Le Comité d'Accompagnement – Le Collège de médiation – Le Service de médiation Banques – Crédit – Placements

Préface

Ce rapport, qui couvre les années 2004 et 2005 est le premier depuis la création, en novembre 2004, d'un « *Service de Médiation Banques-Crédit-Placements* » paritaire composé d'une part de l'*Ombudsman* désigné par le secteur financier et d'autre part, d'un *Représentant permanent des intérêts des consommateurs* désigné par les organisations de consommateurs.

Le rôle exercé par chacun ainsi que la procédure de traitement des plaintes sont explicités en détail dans le présent rapport.

Au terme des six premiers mois de fonctionnement, le *Comité d'accompagnement* composé de représentants des pouvoirs publics, de Febelfin et d'organisations de consommateurs a transmis au Ministère en charge de la Protection de la consommation un premier rapport d'évaluation établissant que « *le système mis en place était satisfaisant et répondait aux attentes des consommateurs, des institutions financière et des pouvoirs publics* ».

Même s'il est encore trop tôt pour tirer des conclusions définitives, la preuve est faite que ce système conçu de manière équilibrée est à même de fonctionner.

Nous saisissons cette occasion pour remercier tant Febelfin que les associations de consommateurs de nous avoir permis d'exercer notre mission en toute confiance et en toute indépendance.



Jacques ZEEGERS
Ombudsman



Marjorie DEDRYVERE
Représentant permanent
des intérêts des consommateurs

Service de médiation Banques-Crédits-Placements

Square de Meeûs 35/6, 1000 BRUXELLES
02 545 77 70 • ombudsman@ombfin.be

Historique du Service de Médiation

1. Depuis la création jusqu'en 2004

1990 : création de la fonction d'Ombudsman

La fonction d'Ombudsman pour les clients des banques a été créée en 1990 dans le but d'apporter une solution rapide et pragmatique aux litiges pouvant survenir entre les banques et leurs clients particuliers pour leurs opérations privées. Cette fonction a été exercée de 1990 à 1996 par M. Jan Van Nuland et de 1996 à fin 2004 par M. Paul Caeyers. M. Claude Piqueur a ensuite assuré l'intérim du 1^{er} janvier au 4 septembre 2005. L'actuel Ombudsman, M. Jacques Zeegers constitue avec le Représentant permanent des intérêts des consommateurs, Mme Marjorie Dedryvere, le Service de Médiation tel qu'il se présente, depuis la réforme de 2004.

1994 : création du « Collège de Médiation »

Lors de la fusion entre l'ABB et le Groupement belge des banques d'épargne en 1994, les banques d'épargne ont conservé leur propre système de médiation via la CRC (Commission de Règlement et de Concertation). En 1998 cependant, l'Ombudsman est devenu compétent également pour les banques d'épargne, et la CRC a été transformée en « Collège de Médiation », lequel ne pouvait alors être saisi que par l'Ombudsman. Le Collège de Médiation rend des avis sur les dossiers complexes ou soulevant des questions de principe. En aucun cas il ne constitue une instance d'appel.

2000 : extensions de compétence

Au départ, l'Ombudsman n'était compétent que pour les litiges avec les banques membres de l'ABB.

En 2000, sa compétence fut élargie à leur demande aux sociétés de bourse membres d'Euronext. Et plus tard, les litiges avec les gestionnaires de fortune membres de l'ABGC¹ (qui a depuis lors fusionné avec l'ABOPC² pour former Beama³) furent aussi soumis à la compétence de l'Ombudsman.

En 2002, sa compétence fut encore étendue, cette fois aux membres de l'UPC⁴, à l'exception des compagnies d'assurances, déjà soumises à l'Ombudsman de leur secteur.

1 Association belge des Gestionnaires de fortune et Conseillers en placements

2 Association belge des Organismes de Placements collectifs

3 Belgian Asset Managers Association

4 Union professionnelle du Crédit

2002 : Réforme du service

En 2002, pour faire face à la charge de travail et assurer un traitement plus rapide et plus efficace des dossiers, le service a été étoffé par l'engagement de trois conseillers (qui ont en partie remplacé les avocats travaillant pour l'Ombudsman) et le personnel administratif a été renforcé. Le service s'est alors installé au Square de Meeûs, sa localisation en dehors de l'ABB présentant l'avantage de renforcer son image d'indépendance. Depuis le 1^{er} juin 2002, le service dispose d'un budget distinct de celui de l'ABB et est financé par des cotisations distinctes des membres. Il a été érigé en « association de fait », gérée par un Conseil d'administration présidé par l'Administrateur délégué de Febelfin au sein duquel siègent des représentants des associations membres de la Fédération.

II. 2004 : Un nouveau « Service de Médiation Banques – Crédit – Placements » paritaire

Suite à un avis du Conseil de la Consommation en ce sens, un Protocole d'accord⁵ a créé un Service de Médiation paritaire. Ce Service est composé à présent de l'Ombudsman désigné par les institutions financières et d'un Représentant permanent des intérêts des consommateurs désigné par les organisations de consommateurs.

Comme par le passé, l'Ombudsman continue à instruire les plaintes et à rédiger les avis. La nouveauté tient au fait que ceux-ci, avant d'être communiqués aux parties, sont soumis au Représentant permanent des intérêts des consommateurs qui, en cas de désaccord, peut soumettre le dossier à un Collège de Médiation. L'Ombudsman lui-même peut prendre l'initiative de soumettre une plainte au Collège de Médiation, par exemple lorsqu'est soulevée une question de principe.

Le Collège de Médiation peut être saisi pour rendre un avis tant sur le fond d'une plainte que sur sa recevabilité.⁶

Le Collège de Médiation est composé d'experts désignés paritairement par les institutions financières et les organisations de consommateurs.

Ce nouveau système paritaire est effectif depuis le 1^{er} novembre 2004.

Un Comité d'accompagnement a été mis en place, chargé notamment de juger de l'efficacité de ce système. Ce Comité est composé de représentants des pouvoirs publics, du secteur et des organisations de consommateurs.

5 Signé à Bruxelles le 28 octobre 2004 par le Ministre de l'Emploi, chargé de la Protection de la Consommation, par le Président de Febelfin, par le Président du Groupement des Organisations de Consommateurs et par le Directeur général du CRIOC.

6 Le Service de Médiation n'est en effet pas compétent pour les plaintes professionnelles, pour les plaintes relatives à la politique commerciale des institutions financières, et pour les plaintes contre des institutions n'ayant pas adhéré au Service de Médiation.

Le 15 juin 2005, il a rendu une première évaluation. Il a notamment constaté les effets suivants de la mise en place du Service :

- *les consommateurs semblent plus enclins à s'adresser au Service de Médiation et n'hésitent pas à poser des questions sur la nouvelle fonction de Représentant permanent des intérêts des consommateurs;*
- *le fait que les consommateurs puissent constater l'intervention de ce représentant renforce la légitimité, la crédibilité et la transparence du Service;*
- *les courriers et avis sont rédigés/motivés de manière parfois plus détaillée puisqu'une attention particulière est portée à la fonction didactique de l'intervention du Service pour le consommateur;*
- *les services de médiation internes des banques se sont améliorés et plus de plaintes sont résolues à ce niveau.*

Au vu de ces constatations, le Comité d'accompagnement a estimé que le système mis en place était satisfaisant et répondait aux attentes des consommateurs, des institutions financières et des pouvoirs publics.

Le Comité d'accompagnement a estimé préférable de publier un seul rapport pour les exercices 2004 et 2005, de manière à offrir une vue plus complète des avis rendus depuis l'importante réforme du Service de Médiation Banques – Crédit – Placements intervenue en 2004.

Nombre de plaintes recevables en diminution

Le nombre de dossiers introduits auprès de l'Ombudsman et du Service de Médiation, qui était de 1998 en 2003, est revenu à 1710 en 2004 et est resté pratiquement au même niveau en 2005 (1738).

Pas d'avis par téléphone

Les appels téléphoniques reçus ont quant à eux sensiblement augmenté. Leur nombre peut être estimé à 20 à 30 appels en moyenne par jour. Le Service de Médiation ne fournit jamais d'avis par téléphone. Cependant, les collaborateurs sont de plus en plus sollicités par téléphone, d'une part parce que les plaignants ne sont pas toujours informés de l'existence d'un service compétent au sein de leur institution financière pour tenter de régler le litige en première instance, et d'autre part parce que les plaignants souhaitent obtenir une réponse immédiate. De nombreuses demandes téléphoniques concernent la réglementation en vigueur, la conformité des tarifs appliqués, la protection de la vie privée ou les conséquences du renforcement de certaines mesures de lutte contre la fraude et le blanchiment (surveillance des comptes, contrôle des pièces d'identité, contrôle des mouvements en compte, attitude des banques vis-à-vis des opérations guichet). Les demandes portent également sur les nouvelles législations (législation sur la gestion du patrimoine des mineurs d'âge, les centrales de signalement des crédits, le surendettement), sur la fiscalité (précompte mobilier, double imposition, QI américaine, DLU), ou sur d'autres sujets tels les cautions solidaires, les conventions de divorce conclues entre (ex-) époux et non opposables aux institutions financières, ou encore sur les problèmes de succession. Dans tous ces cas, le Service de Médiation essaie d'éclairer les correspondants sur la portée des lois et, le cas échéant, les plaignants dont la plainte ne peut être traitée (comme telle) par le Service de Médiation sont dirigés vers l'Ombudsman de leur institution financière ou vers d'autres organismes pouvant les aider à parvenir à une médiation (Ombudsman fédéraux, régionaux, des pensions, de la Poste; médiateurs de dettes et services sociaux des communes, maisons de justice). Dans de nombreux cas, les réponses apportées permettent d'apaiser les plaignants et de désamorcer des conflits potentiels.

Il importe toutefois de souligner que le Service de Médiation n'est pas un bureau de consultation et que, dans le domaine juridique, il ne peut donner que des indications très générales visant à orienter les correspondants vers d'autres instances mieux à même de les aider. En aucun cas, ces renseignements ne peuvent être considérés comme des avis.

Plaintes pour lesquelles le Service de Médiation est compétent

Le nombre de plaintes recevables a connu, quant à lui, une constante diminution : de 1379 en 2003, il est passé à 852 en 2004 et à 560 en 2005. Cette diminution est plus que probablement due au fait que les services compétents en première instance au sein des institutions financières résolvent davantage de dossiers en interne. Il en résulte que les dossiers traités par le Service de Médiation sont plus complexes, les cas plus simples étant résolus directement par les institutions concernées.

Pour qu'une plainte soit recevable, il faut que le plaignant se soit préalablement adressé au service compétent de son institution financière sans avoir obtenu satisfaction dans un délai raisonnable (en principe un mois).

Dès le dépôt de la plainte, le Service de Médiation examine sa recevabilité et vérifie si tous les documents nécessaires au traitement sont joints au dossier : identification financière du plaignant, décision du service compétent de l'institution financière contestée par le plaignant ou copie de la lettre adressée par le plaignant à l'institution financière à laquelle il n'aurait pas reçu de réponse dans un délai raisonnable.

Parfois, le Service transmet directement le dossier à l'institution financière, par exemple lorsque le dossier a déjà fait l'objet de nombreux échanges de courrier - mais sans que le service de l'institution qui est compétent pour tenter de régler le litige en première instance n'ait pour autant été saisi -, lorsque le plaignant a visiblement des difficultés à s'exprimer ou lorsqu'il y a urgence. Dans ces cas, le Service demande au service compétent de l'institution financière d'adresser sa réponse directement au plaignant, et éventuellement d'être informé de la suite donnée à la plainte. Le Service de Médiation signale au plaignant que son institution financière lui répondra directement et qu'il pourra réintroduire sa plainte au cas où la réponse de son institution ne le satisferait pas.

Lorsque les plaintes ne sont pas recevables parce qu'elles n'ont pas été adressées au préalable au service compétent de l'institution financière, il arrive très souvent que le client ne revienne plus vers le Service de Médiation, soit parce qu'il a considéré la réponse de l'institution financière comme étant satisfaisante, soit parce qu'il a estimé que réintroduire la plainte n'était plus utile. On a dénombré 528 dossiers de ce type en 2004, et 806 en 2005. Le nombre de plaignants qui ne sont plus revenus vers le Service de Médiation a donc sensiblement augmenté.

STATISTIQUE 2002-2005 DOSSIERS ET PLAINTES (situation fin janvier 2006)

ANNEE	2002	2003	2004	2005
Plaintes recevables	1.567	1.379	852	560
Plaintes non traitées par l'inst. fin.	318	364	528	806
Demandes d'informations	73	79	128	87
Plaintes professionnelles ou concernant la politique commerciale	140	176	170	205
Plaintes concernant des institutions non membres du Service de médiation		0	32	80
Total dossiers traités	2.098	1.998	1.710	1.738
Dossiers clôturés pendant la période	1.569	1.472	1.011	535
Dossiers clot pdt pér et ouverts an préc			316	260
Dossiers non clôturés en fin d'exercice	248	173	157	285
Service bancaire de base				
Signalement des refus		87	411	305
Dossiers introduits par les clients du Service de médiation		2	11	3
<i>dont</i> <i>Plaintes service de base recevables</i>		2	8	2
<i>Plaintes non recevable</i>			2	
<i>Informations service de base</i>			1	1
<i>Plaintes résolues</i>		2	5	2
<i>Plaintes recevables mais non fondées</i>			1	
<i>Plaintes recevables classées sans suite</i>			3	

Il va de soi qu'un dossier ouvert au cours d'un exercice n'est pas nécessairement clôturé pendant le même exercice. Un dossier ouvert en fin d'année 2005 ne sera en principe pas résolu à l'heure où ces lignes sont rédigées. Ceci explique que le nombre de dossiers clôturés pendant une période est souvent plus élevé que le nombre de plaintes recevables. La différence est constituée par les dossiers ouverts au cours des exercices précédents et non encore clôturés.

En outre, un dossier ouvert en 2005 mais déclaré non recevable - parce que le plaignant ne s'était pas encore adressé au service compétent de son institution financière - pourra être déclaré recevable en 2006 ou même plus tard. On peut donc s'attendre à ce que le nombre de plaintes recevables relatives à des dossiers ouverts en 2005 augmente dans les mois à venir.

Plaintes ne relevant pas de la compétence du Service de Médiation

Le Service de Médiation n'est pas compétent lorsque les plaintes (1) ne concernent pas un particulier agissant à des fins privées ou concernent la politique commerciale de l'institution financière, (2) concernent des institutions financières non membres du Service ou (3) constituent de simples demandes d'information.

1. Dossiers dit « professionnels » et décisions commerciales de l'institution financière

Dans 170 cas en 2004 et 205 en 2005, le Service de Médiation s'est déclaré incompétent. La plupart du temps, il s'agissait de dossiers relatifs à des problèmes d'ordre professionnel, ou encore de dossiers de crédit ayant trait à une décision commerciale (refus de crédit, conditions proposées, dénonciation contractuelle, etc.).

Quelques-uns de ces dossiers portaient également sur le refus par l'institution financière d'ouvrir un compte à vue ou un carnet de dépôt. Ces refus relèvent également de la politique commerciale, sauf bien sûr s'il s'agit d'une demande de service bancaire de base. L'ouverture d'une relation financière constituant un contrat bilatéral auquel les parties adhèrent librement, il n'y a aucune obligation pour une institution financière d'ouvrir un compte.

Le Service ne répond pas aux questions qui concernent la qualité des services d'une institution financière, la solvabilité ou la solidité des institutions financières, et ne porte aucun jugement sur la qualité des produits offerts. Sa mission se limite en effet au traitement des litiges entre les clients et leur institution financière, avec comme objectif la recherche de solutions concrètes.

2. Plaintes contre des non-membres

32 plaintes de ce type ont été introduites en 2004 et 80 en 2005.

Si l'institution financière n'est pas membre du Service de Médiation⁷, le Service en informe le plaignant et l'oriente, le cas échéant, vers d'autres services compétents. Jusqu'à présent, les courtiers ne sont pas affiliés au Service, ce qui peut parfois poser problème car l'institution financière n'est alors responsable que de la bonne exécution des contrats conclus. Autrement dit, si le litige survient alors qu'aucun contrat n'a été conclu (ou éventuellement ne semble avoir été conclu) avec une institution financière membre, le Service doit se déclarer incompétent. Un projet de loi a cependant été adopté au Parlement⁸ qui tend à confier au Service de Médiation une compétence pour les litiges des particuliers avec les courtiers en services bancaires et d'investissement.⁹ Cette extension de compétences ne concerne cependant pas les courtiers en crédit.

3. Simples demandes d'information

Le Service a, dans 128 cas en 2004 et 87 en 2005, reçu des demandes d'information sur des sujets très variés, notamment la légalité, et la conformité avec la législation relative à la protection de la vie privée, des demandes de copie de carte d'identité et des contrôles d'identité en vue d'opérations guichet (par exemple à l'encaissement d'un chèque). Ceci est dû au renforcement de mesures (notamment anti-blanchiment) déjà existantes mais qui sont aujourd'hui appliquées de manière plus stricte et plus systématique.

7 Toutes les entreprises membres de Febelfin (ABB, UPC, Beama) offrant des services individualisés aux particuliers sont d'office affiliés au Service de Médiation. Des institutions financières non membres de Febelfin peuvent s'y affilier individuellement. C'est actuellement le cas pour la Banque d'épargne Argenta et Deutsche Bank Belgium SA.

8 Loi relative à l'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement et à la distribution d'instruments financiers, Sénat, 3-377, Chambre, 51-2213, actuellement soumise à la sanction du Roi.

9 Combinaison des articles 4, 15° et 8 al. 2.

**2002-2005 TYPOLOGIE DES PLAINTES PAR TYPE
(situation fin janvier 2006)(en %)**

NATURE DES REQUÊTES	Total dossiers		Total plaintes recevables	
	2002	2003	2004	2005
1. Comptes et placements bancaires	17,64	17,69	17,06	17,66
Compte à vue	8,15	9,37	7,64	6,92
Compte d'épargne	6,72	6,17	6,32	8,83
Autres	2,57	2,04	2,86	1,19
<i>comptes à terme</i>	0,00	0,00	0,36	0,48
<i>bons de caisse</i>	0,00	0,00	0,84	0,00
<i>épargne-pension</i>	0,00	0,00	1,67	0,72
Date de valeur	0,19	0,10	0,24	0,72
2. Paiements	24,45	21,66	22,20	17,18
Cartes bancaires	5,20	5,23	8,71	5,01
Guichets automatiques	3,86	4,40	2,86	3,82
Chèques	2,34	1,05	0,95	2,39
Transactions guichet ¹	3,96	3,45	2,63	0,00
Virements	4,62	2,88	3,58	2,15
Paiements internationaux	4,48	4,66	3,46	3,10
3. Crédits	17,45	18,63	19,81	16,47
Généralités	3,91	4,40	1,31	0,95
Crédits hypothécaires	6,15	7,80	8,95	10,50
Crédits à la consommation	4,81	3,87	7,16	3,50
Enregistrement centrale des risques	1,62	1,36	1,91	0,48
Autres (cautionnements, ...)	0,95	1,20	0,48	0,95
4. Valeurs mobilières	28,98	24,75	25,54	35,32
Conseil en placement et gestion de fortune	3,05	3,24	2,39	4,06
Sicav	5,86	5,55	6,09	5,25
Achat et vente	5,43	4,40	5,01	8,11
Opérations diverses sur titres	7,15	4,87	2,51	5,73
Divers ²	7,48	6,70	9,55	12,17
5. Change	1,10	0,94	0,84	0,48
Opérations de change	0,71	0,58	0,72	0,24
Contrats à terme	0,38	0,37	0,12	0,24
6. Services bancaires divers	5,62	11,04	8,11	4,06
7. Divers	4,77	5,29	5,37	7,88
8. Level Playing Field - comptes client³	0,00	0,00	0,12	0,24
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00

¹ Versement, encaissement, chèque circulaire, assignation postale.

² Echange coupons etc.

³ Obligation de faire passer toutes les opérations par un compte client.

Ces chiffres étant exprimés en pourcentages, et le nombre de plaintes recevables étant en diminution, l'augmentation d'un poste ne signifie pas nécessairement que le nombre de plaintes en cette matière a augmenté.

Les dossiers traités par le Collège de médiation

A la suite du Protocole d'accord du 28 octobre 2004 intervenu entre la Ministre chargée de la Protection de la Consommation, les organisations de consommateurs et la Fédération financière belge (Febelfin), la composition du Collège de Médiation a été modifiée. Jusqu'à fin 2004, celui-ci était composé de deux personnalités indépendantes (un magistrat qui le présidait et un professeur d'université) et de trois experts issus du monde financier. Depuis le début de l'année 2005, il est composé de trois experts désignés par les associations de consommateurs et de trois experts désignés par Febelfin. Sa présidence est confiée à une personnalité indépendante.

En 2004, le Collège a rendu 32 avis qui, selon les thèmes, se répartissent comme suit :

Placements	15
Assurances-vie	5
Vols de cartes bancaires	3
Crédit consommation	2
Crédit hypothécaire	3
Fraude d'un agent	1
Succession – déclaration	2
Taxe sur les opérations de bourse	1

Parmi ces 32 cas, le Collège a donné raison aux plaignants dans 20 dossiers (avec une indemnité partielle dans 2 cas). Dans 9 dossiers sur 20 favorables au plaignant, l'institution financière a suivi l'avis du Collège. La banque a refusé de suivre l'avis dans 8 cas. Pour 3 dossiers, le service n'a pas été informé de la suite réservée à la décision.

En 2005, le Collège a traité 35 dossiers selon la répartition thématique suivante :

Placements	9
Vols/utilisations abusives de cartes bancaires	12
Crédit consommation	2
Crédit hypothécaire	1
Fraude d'un agent	1
Garantie locative	3
Chèques circulaires	4
Intérêts et primes	1
Paiements	2

Parmi ces 35 cas, le Collège a donné raison au plaignant dans 24 dossiers. Les institutions financières ont suivi 13 de ces 24 avis et ont indemnisé les plaignants.

Dans 9 cas, les institutions financières n'ont pas suivi les avis favorables aux plaignants. Il convient de noter que ces refus concernaient en grande majorité des cas de vol ou d'utilisation fraudu-

leuse de cartes bancaires ou de chèques circulaires, domaines très controversés. Les motifs de ces refus sont commentés infra.

Dans deux cas (ayant fait l'objet de décisions récentes du Collège), l'institution financière n'a, à l'heure où ces lignes sont écrites, pas encore pris position.

Dans un cas sur les 35 soumis au Collège, celui-ci a proposé dans son avis un partage de responsabilités entre le plaignant et l'institution financière. Cet avis a été contesté à la fois par le plaignant et par l'institution. La médiation n'a donc pas pu aboutir.

Les questions traitées par le Service de médiation

Tarifification des services

La tarification des services financiers demeure un sujet controversé.

Certains plaignants considèrent que les services des institutions financières doivent être de facto gratuits car ils l'ont toujours été ou parce que les institutions financières « font suffisamment de bénéfices » avec les sommes placées en compte.

D'autres admettent qu'un service soit payant mais ne comprennent pas le montant qui leur est réclamé et qui leur paraît exorbitant. Le Service de Médiation ne peut évidemment se prononcer sur ce sujet qui relève d'un débat politique et économique étranger à sa mission.

D'autres encore ne contestent pas la tarification en tant que telle mais continuent à estimer qu'il n'est pas normal qu'il existe des différences de prix entre institutions offrant des services identiques. Or, la liberté de fixer les tarifs constitue naturellement un élément essentiel de la libre concurrence telle qu'elle est conçue notamment par les autorités européennes.

Certains clients enfin, éprouvent des difficultés à comprendre la terminologie du secteur financier ou ne prêtent pas attention aux listes de tarifs que les banques sont tenues de communiquer chaque année.

Il est vrai qu'il n'est pas toujours aisé de s'y retrouver dans le dédale des exceptions par produit, des conditions d'exclusion, des réductions accordées à ceux qui ont souscrit à tel ou tel produit ou à tel « package ». Dans certains cas, le Service de Médiation passe de longues minutes à analyser les tarifs de certaines banques avant de pouvoir accepter ou rejeter la facturation de certains frais.

Il serait notamment utile de mieux définir les termes utilisés, voire de les rendre plus homogènes. Des termes tels que « frais de gestion », « frais de relation », « frais de clôture » devraient avoir partout la même signification afin de permettre au client de comparer les tarifs appliqués.

De même, pour pouvoir comparer les tarifs appliqués en matière boursière, des clarifications sont nécessaires en ce qui concerne tant les frais de courtage que l'ensemble des frais connexes. En outre, les tarifs ne sont pas toujours disponibles dans les agences.

Il serait également utile de faire une distinction claire entre les différentes taxes et impôts auxquels sont soumises les opérations et les frais facturés par les institutions financières.

Opérations transfrontalières

La tarification des virements transfrontaliers, qui a suscité beaucoup de débats, n'a plus guère suscité de plaintes depuis l'entrée en vigueur de la réglementation européenne rendant obligatoire l'alignement sur les tarifs des paiements nationaux, des tarifs des paiements transfrontaliers (au sein de l'Union européenne) en euro d'un montant de moins de 12.500 euros¹⁰.

Des problèmes peuvent se poser lorsque, sans qu'il en prévoie toutes les conséquences, le donneur d'ordre transmet, notamment par PC banking, des ordres de paiement qui ne répondent pas aux conditions fixées pour pouvoir bénéficier du règlement européen.

Des paiements non conformes peuvent parfois générer des frais très élevés. Ainsi, le client d'une banque qui avait effectué un paiement de 500 euros au profit d'un bénéficiaire estonien a finalement dû déboursier 76 euros de frais portés en compte par les banques étrangères. L'ordre de paiement était erroné. Cela a entraîné de la part de la banque estonienne, une facturation de 26 euros. Le client ayant manifesté son intention de récupérer l'argent a encore dû payer 50 euros à la banque scandinave par l'intermédiaire de laquelle avait été effectué le rapatriement des fonds. Mais il s'agit ici d'un cas extrême et isolé.

Compte à vue

Plusieurs plaignants ont regretté que leur institution financière refuse de clôturer leur compte parce que celui-ci présentait un solde négatif. Il est évident que tant que subsiste une position débitrice, un compte ne peut pas être soldé. La comptabilité de la banque doit refléter la situation exacte des créances de la société, il est donc exclu d'effacer celles-ci autrement que par leur remboursement, ou par une comptabilisation en « pertes et profits » lorsque l'institution bancaire est certaine de ne plus pouvoir être remboursée.

Le cas échéant, le client peut demander à l'institution financière de suspendre le cours des intérêts ou la tarification des services.

¹⁰ 50.000 euros depuis le 1^{er} janvier 2006.

Cette demande sera ou non acceptée en fonction des conditions générales ou de la politique commerciale de l'institution.

D'une manière générale, lorsqu'un client souhaite clôturer un compte, il doit passer en revue, avec l'aide de la banque, l'ensemble des produits liés à ce compte afin d'examiner le sort qu'il souhaite leur réserver. Il ne suffit pas de faire part à la banque de sa volonté de clôturer le compte. Encore faut-il que celle-ci soit en mesure de donner suite à cette demande. Il importe par exemple de remettre à l'institution financière les cartes de paiement qui sont liées au compte.

Le compte à vue et le service bancaire de base

La loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base prévoyait la création d'un Service de Médiation indépendant chargé de traiter les éventuelles plaintes. La compétence du « Service de Médiation Banques – Crédit – Placements » a été reconnue à cet effet suite à la réforme entreprise en 2004 (création d'un Service de Médiation composé de l'Ombudsman et d'un Représentant permanent des intérêts des consommateurs, et d'un Collège de Médiation paritaire).

803 refus d'ouverture d'un service de base ont été communiqués par les banques entre le 1^{er} septembre 2003 (date de l'entrée en vigueur de la loi) et fin 2005. Mais très peu de ces refus - généralement motivés par l'existence d'un crédit ou d'un autre compte bancaire au nom du demandeur dans une institution tierce -, ont donné effectivement lieu à une plainte. Seuls 15 dossiers ont été introduits jusqu'ici, parmi lesquels 12 plaintes recevables, 2 demandes d'information et une plainte non recevable. Huit plaintes ont abouti très rapidement à une solution et un compte a été ouvert au nom du plaignant. Une plainte s'est révélée non fondée car le plaignant n'entraînait pas dans les conditions pour obtenir un service de base et trois plaintes recevables ont été classées sans suite car le client n'a pas répondu aux demandes d'information du Service de Médiation.

Pour certaines plaintes relatives au refus d'ouverture d'un compte, le Service n'était pas en mesure de déterminer si la demande initialement introduite auprès de la banque portait sur un compte de base ou sur un compte à vue ordinaire. Dans ces cas, le Service de Médiation a examiné si les conditions du service de base étaient remplies et a, le cas échéant, invité le plaignant à se présenter à l'agence pour l'ouverture d'un compte bancaire de base.

Il importe de rappeler que lorsque les conditions pour l'ouverture d'un compte de base ne sont pas réunies, les banques restent libres de refuser l'ouverture d'un compte. De même, la banque a toujours la liberté de clôturer un compte ordinaire sans devoir motiver sa décision, mais, sauf faute grave de son client, moyennant le respect d'un préavis raisonnable.

On a pu constater qu'il existait une incompatibilité entre les exigences de la loi sur le blanchiment et celles de la loi relative au service bancaire de base : il n'est en effet, pas toujours possible d'ouvrir un tel compte aux personnes qui ne disposent pas d'une pièce d'identité probante, en particulier à des étrangers en attente d'un titre de séjour valable.

Ce problème a été en partie résolu depuis, soit à l'initiative des institutions financières, soit par la clarification de certaines circulaires par la CBFA concernant les documents d'identité pouvant être acceptés.

Il est à présent établi que, pour les personnes étrangères établies en Belgique l'identification doit se faire sur la base de documents délivrés par les autorités belges et qui attestent de la légalité de leur séjour en Belgique.¹¹

Compte d'épargne

Le nombre de plaintes enregistrées à ce propos est resté limité (53 en 2004 et 39 en 2005) par rapport aux quelque 17,5 millions de comptes d'épargne ouverts en Belgique.

Il est vrai que le calcul de ces primes est souvent très complexe et peut varier d'une banque à l'autre. Les plaintes introduites l'ont été suite à une mauvaise compréhension des notions de primes d'accroissement ou de fidélité, dont le calcul est assez complexe, ou à des imprécisions concernant les conditions promotionnelles.

Cartes de paiement et cartes de crédit

Les escroqueries commises à l'aide de cartes de paiement ou de crédit volées continuent à donner lieu à un très grand nombre de contestations. La loi du 17 juillet 2002 relative aux paiements électroniques, qui est entrée en vigueur le 1^{er} février 2003, suscite des difficultés d'interprétation en l'absence d'une jurisprudence établie de la part des cours et tribunaux.

Cette loi précise en son article 8 § 2 que jusqu'à la notification à l'émetteur, « *le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de l'instrument de transfert électronique de fonds à concurrence d'un montant de 150 euros, sauf s'il a agi avec une négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable. Sont notamment considérés comme négligence grave, le fait, pour le titulaire, de noter son numéro d'identification personnel ou tout autre code, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur l'instrument de transfert électronique de fonds ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le titulaire avec l'instrument, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié à l'émetteur la perte ou le vol, dès qu'il en a eu connaissance.*

Pour l'appréciation de la négligence du consommateur, le juge tient compte de l'ensemble des circonstances de fait. La production par

¹¹ Version coordonnée en date du 12 juillet 2005 de la circulaire de la CBFA relative aux devoirs de diligence au sujet de la clientèle et à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

l'émetteur des enregistrements visés à l'article 6, 8° et l'utilisation de l'instrument avec le code connu du seul titulaire, ne constitue pas une preuve suffisante de la négligence de celui-ci.

Les clauses et conditions, ou les combinaisons de clauses et conditions dans le contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de l'instrument de transfert électronique de fonds qui auraient pour effet d'aggraver la charge de la preuve dans le chef du consommateur ou d'atténuer la charge de la preuve dans le chef de l'émetteur sont interdites et nulles.

Après la notification, le titulaire n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de l'instrument de transfert électronique de fonds, sauf si l'émetteur apporte la preuve que le titulaire a agi frauduleusement. »

En Belgique, l'utilisation d'une carte de débit pour un retrait d'espèces ou pour un paiement électronique n'est techniquement pas possible sans l'utilisation du code personnel (PIN code) du client. Ce code n'est pas contenu dans les données inscrites sur la bande magnétique ou la puce équipant la carte et ne peut donc être déchiffré à partir de ces données. Si un voleur est parvenu à effectuer un paiement ou un retrait en Belgique au moyen de la carte volée c'est qu'il a été mis en possession du code par un autre moyen. Toute la question est alors de savoir comment il a pu en prendre connaissance et s'il a pu en prendre connaissance à cause d'une négligence grave du titulaire. Le code était-il inscrit sur le support ou contenu dans le portefeuille de la victime ? Celle-ci a-t-elle été imprudente en permettant à d'autres personnes de l'observer pendant qu'elle introduisait le code ? A-t-elle prononcé le code à haute voix pendant l'opération ? Le voleur a-t-il installé sur le distributeur de billets des instruments sophistiqués, comme une caméra, permettant de prendre connaissance du code ? La victime a-t-elle choisi comme code un chiffre facilement reconnaissable (comme par exemple son année de naissance) ?

Il peut par exemple aussi arriver que le titulaire croie de bonne foi que sa carte a été « avalée » alors qu'elle a été interceptée par une personne très habile ayant réussi à détourner son attention. « Ah ! Monsieur ! Comme c'est dommage ! Votre carte a été avalée par la machine. Si vous refaites le code, vous allez sans doute pouvoir la récupérer. ». Et voilà que la pauvre victime refait le code devant le voleur ... Dans un cas semblable, il est évident qu'une communication immédiate au service « Card Stop » est indispensable.

Avant l'entrée en vigueur de la loi, de nombreuses institutions financières prévoyaient dans leurs conditions générales que l'utilisation du code correct par le voleur constituait à elle seule une présomption de faute grave de la part du client. Cette seule présomption n'étant plus acceptée comme preuve, les institutions financières doivent trouver d'autres éléments suffisamment probants permettant d'établir la négligence grave dans le chef de la victime. Certaines

institutions ont estimé que lorsque trois éléments étaient réunis, à savoir : l'usage du code correct au premier essai par le voleur, le fait que le portefeuille avait été dérobé avec l'ensemble de son contenu et le fait que la dernière transaction remontait à plus de 24 h. (excluant une observation par le voleur de l'introduction du code immédiatement avant le vol), il existait une présomption suffisante pour démontrer que le code avait été inscrit par la victime sur la carte ou sur un document contenu dans le portefeuille. Elles ont généralement été suivies par l'Ombudsman.

En 2005, le Collège de Médiation en a cependant jugé autrement et a estimé que ces trois éléments n'étaient plus suffisants pour établir une faute grave dans le chef du titulaire. Par contre, il a estimé que la notification tardive d'une perte, d'un vol ou d'un incident sérieux comme la substitution de carte ou l'avalement de celle-ci par le distributeur de billets pouvaient engager la responsabilité de la victime. Une telle responsabilité sera d'autant plus facilement admise qu'un avertissement aura été placardé sur le distributeur.

Il est encore trop tôt pour donner un commentaire exhaustif de la nouvelle loi. La jurisprudence du Collège devra sans doute encore être affinée – si possible à la lumière d'une jurisprudence des cours et tribunaux encore à venir – et le dialogue devra être poursuivi entre toutes les parties concernées de manière à aboutir à une interprétation satisfaisante de la loi. Sans chercher à se prononcer sur le contenu de la législation, le Service de Médiation ne peut que souhaiter un maximum de sécurité juridique dans ce domaine, de manière à ce que les décisions du Collège soient mieux acceptées par les institutions financières qu'elle ne le sont actuellement.

D'une part, il importe de protéger le consommateur de bonne foi contre les conséquences parfois très dommageables de vols dont il peut être la victime, mais d'autre part, il importe aussi de l'inciter à adopter un comportement responsable et de ne pas rendre plus faciles certaines fraudes.

Trop de détenteurs de cartes ne prêtent pas suffisamment attention aux conseils de prudence qui leur sont prodigués par les émetteurs. Une carte de paiement ou une carte de crédit méritent autant d'attention, si pas davantage, que des espèces. La carte doit par exemple être conservée dans un endroit sûr, elle ne peut en aucune façon être confiée à des tiers, tout incident, même mineur, doit être immédiatement notifié à l'émetteur, le caractère secret de son code doit être scrupuleusement protégé. Par exemple, lors de l'introduction du code, il est conseillé de se servir des deux mains, l'une qui compose les chiffres et l'autre qui préserve des regards indiscrets. Dès qu'un doute survient quant à la connaissance du code par un tiers, il est vivement conseillé de le modifier dès que possible.

Banque par Internet

Le nombre de plaintes enregistrées dans le domaine de la banque par Internet (PC banking) demeure marginal.

Ce n'est généralement pas le fonctionnement du système qui est en cause. Les incidents sont le plus souvent dus à des erreurs de manipulation qui ont pour conséquence que le résultat obtenu ne correspond pas à celui recherché. Les plaintes dans ce domaine concernent principalement les opérations boursières par Internet. L'introduction d'ordres de bourse sur des marchés européens et américains exige un grand soin et une grande attention, quels que soient le caractère exhaustif ou la qualité des informations fournies.

Un titre peut être traité sur plusieurs bourses mais le passage de l'une à l'autre n'est pas nécessairement simple. Par exemple, la vente à Paris d'un titre acquis à Bruxelles peut se heurter à des obstacles dus à des contingences matérielles de localisation des titres ou aux systèmes de liquidation ou de compensation.

Il faut aussi savoir que chaque marché boursier possède ses propres règlements et coutumes. Au sein d'une même bourse coexistent parfois plusieurs marchés qui ont chacun leurs règles, fonctionnement et horaire propres : marché continu, marché à un fixing, marché à deux fixings, marché continu en journée et avec teneur de marché après une certaine heure.

Tous les produits ne se traitent pas de la même manière sur les marchés, il existe de grandes différences entre par exemple les marchés obligataires, d'actions, de warrants, d'options, de strips, etc.

Le traitement du paiement du dividende, des splits, des échanges, des regroupements dépend des sociétés émettrices de titres. Les erreurs ne sont donc pas toujours dues à l'intermédiaire financier. Il faut également noter que le traitement de ce genre d'opérations peut être différent suivant que l'opération est faite en Europe ou aux USA, même pour une même valeur.

Le PC banking se révèle souvent moins coûteux pour ceux qui souhaitent effectuer des opérations de bourse. Mais il exige de la part du client un minimum de connaissances tant sur le plan technique que sur le plan financier.

Les opérations aux guichets

A la suite des dispositions légales concernant la lutte contre le blanchiment d'argent ou la politique de prévention en matière de fraude fiscale, le conseil d'administration de Febelfin a adopté en 2003 une circulaire interne ou « Level Playing Field » (LPF) imposant aux banques une série d'obligations concernant notamment l'identification des clients et des opérations bancaires (applicable à partir du 1^{er} juillet 2004).

Parmi ces obligations figure notamment celle d'effectuer toute opération bancaire à partir d'un compte, soit un compte client ordinaire, soit un compte technique individuel.

Cette exigence a suscité de nombreux malentendus. Parmi les cas qui furent soumis au Service de Médiation, citons à titre d'exemple :

- la personne qui se présentait aux guichets refusait d'ouvrir un compte croyant qu'il était payant, ou ne souhaitait pas déclarer son identité;
- la personne qui se présentait était un « intermédiaire » qui déposait de l'argent de son mandant sur le compte de son mandant et ne souhaitait pas que son nom apparaisse dans cette opération;
- la personne était un mandataire occasionnel qui ne souhaitait pas voir son intervention enregistrée dans un compte à son nom. Par exemple : membre du personnel d'une maison de repos, voisin, etc., qui, pour rendre service à des personnes qui se déplacent difficilement accepte d'aller à la banque retirer de l'argent liquide. Il est vrai que si des litiges surviennent par la suite, il peut s'avérer difficile aux personnes concernées de prouver que l'argent qu'elles ont retiré l'a été pour le compte de la personne assistée.
- le problème du don manuel a été soulevé à de nombreuses reprises par des parents qui souhaitent aider un de leurs enfants de manière particulière, pour des raisons qui pouvaient s'avérer légitimes.

Dans ces situations, le Service a indiqué aux plaignants qui l'interrogeaient que les règles établies dans ce domaine étaient légitimes et qu'elles répondaient aux exigences de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et/ou de la prévention contre la fraude fiscale, qui nécessitent la traçabilité de toutes les opérations. Il ne faut pas perdre de vue que les dirigeants d'institutions financières sont susceptibles d'être poursuivis pénalement s'ils ne respectent pas les prescriptions légales d'identification des clients et de traçage des opérations.

Chèques circulaires

Le problème des chèques circulaires volés et de leur encaissement par le voleur a encore été évoqué à plusieurs reprises au cours de ces deux dernières années.

L'obligation mentionnée plus haut de faire passer toutes les opérations par un compte individuel ne s'applique en effet que partiellement aux chèques circulaires car la circulaire (LPF) prévoit que n'est pas obligatoirement visé le paiement de chèques circulaires émis par la banque elle-même quels qu'en soient le montant et/ou la devise.

Dans ce cas, la banque émettrice du chèque circulaire peut donc payer au guichet le montant des chèques circulaires au présenta-

teur sans ouverture d'un compte individuel (compte client ou compte technique). On peut se demander si, dès lors, le contrôle de l'identité du présentateur par la banque n'est pas plus sommaire que dans les cas où un compte est utilisé ou ouvert pour l'opération d'encaissement.

En effet, dans les cas où l'opération de paiement ne passe pas par un compte, les banques ne prennent pas systématiquement une photocopie de la carte d'identité du présentateur, estimant, en se basant sur une jurisprudence existante, que l'inscription du numéro de la carte d'identité du présentateur sur le chèque circulaire suffit à établir la réalité du contrôle de son identité par le guichetier de la banque.

Il faut noter que, dans deux cas récents de vol de chèques circulaires soumis au Collège de Médiation en 2005, celui-ci a estimé que la banque n'apportait pas la preuve de ce que l'identité du présentateur du chèque correspondait bien à l'identité du bénéficiaire du chèque et que, au contraire, il apparaissait que le chèque n'avait pas été payé à la personne qui en était le bénéficiaire réel.

En effet, le numéro noté au dos du chèque circulaire ne correspondait pas au numéro de la carte d'identité du bénéficiaire et la banque n'était pas en mesure de prouver que le nom figurant sur la carte d'identité présentée correspondait bien au nom du bénéficiaire du chèque circulaire (puisque aucune photocopie de la carte d'identité présentée ne pouvait être produite par la banque).

Le Collège a dès lors estimé que la banque n'avait pas payé de manière libératoire au bénéficiaire du chèque et qu'elle avait, en outre, manqué à son devoir de prudence. Dans cette mesure, le Collège a estimé que le plaignant avait droit à indemnisation à concurrence du montant du chèque circulaire, augmenté des intérêts au taux légal.

Dans les deux cas soumis, il s'agissait d'un paiement effectué par une agence située dans une région autre que celle du domicile du bénéficiaire.

Le paiement avait eu lieu au guichet de la banque sans passer par un compte client ou un compte technique spécifique à l'opération; et le guichetier avait noté le numéro de la carte d'identité présentée au dos du chèque circulaire mais n'avait pas pris de photocopie de la carte d'identité présentée.

Le Collège a estimé qu'au vu des circonstances, les mesures de contrôle au guichet – même si elles répondaient aux usages interbancaires – étaient insuffisantes.

Les deux banques concernées ont toutefois contesté l'avis du Collège de Médiation qui, il faut le rappeler, n'a pas de valeur contraignante. En effet, cette jurisprudence du Collège va à l'encontre de plusieurs décisions de l'ordre judiciaire.

Les problèmes posés par les vols de chèques circulaires sont particulièrement préoccupants dans la mesure où les victimes sont généralement des bénéficiaires d'allocations sociales (pensions, allocations familiales, indemnités de maladie, etc.) qui en ont besoin pour vivre et qui ne sont, le plus souvent, en rien responsables de l'incident. En effet, il s'agit généralement de chèques qui ne leur sont jamais parvenus, soit qu'ils aient été interceptés à la Poste, soit qu'ils aient été volés dans leur boîte aux lettres. Le paiement d'un chèque circulaire à une personne autre que le bénéficiaire réel ne libère en aucun cas le débiteur de l'allocation sociale. Il serait dès lors hautement souhaitable qu'en pareille circonstance, le bénéficiaire puisse être rapidement indemnisé sans attendre que soit réglé le litige entre le débiteur de l'allocation et la banque quant à la faute éventuelle de cette dernière.

Cette question sera sans doute devenue partiellement sans objet le jour où la loi sur l'insaisissabilité des montants protégés payés sur un compte bancaire sera enfin entrée en vigueur. Cette entrée en vigueur devait avoir lieu au cours de l'exercice sous revue mais a malheureusement été reportée au 1^{er} janvier 2007.

Lorsque les revenus protégés versés en compte deviendront insaisissables, les allocataires sociaux pourront demander leur paiement sur un compte bancaire et les chèques circulaires auront perdu une grande partie de leur raison d'être.

Crédit Hypothécaire

Les plaintes portent principalement sur les révisions de taux. Il n'est pas possible au Service de Médiation de prendre position dans les dossiers où la révision du taux n'est pas contractuelle. Les institutions financières sont dans ce cas libres de faire ou non des gestes commerciaux et de fixer elles-mêmes les réductions accordées.

Lorsque les révisions étaient contractuelles, le Service a parfois été amené à examiner l'exactitude des calculs.

De nombreuses questions et plaintes concernaient également les frais de constitution de dossiers ou les frais réclamés en cas de modification du montant du prêt suite à une restructuration du crédit, de remboursements anticipés ou de transfert d'hypothèque. A chaque fois, la bonne application de la loi, des règles contractuelles, des règlements généraux de crédit et tarifs en vigueur au moment des décomptes de frais a été contrôlée.

Les clients sont souvent très surpris par la tarification des demandes de crédit. Si la simple communication de renseignements ne peut être tarifée, l'examen d'une demande officielle de crédit exigeant une étude du dossier et aboutissant à une offre de crédit qui engage l'institution financière exige beaucoup de travail. Il est donc logique qu'une telle demande soit payante.

Il importe naturellement dans ce cas que le prix en soit mentionné dans la liste des tarifs et que le client en soit dûment informé au moment de l'introduction de la demande.

Un certain nombre de plaintes ont été soumises au Service de Médiation contre un établissement de crédit qui, en cas de remboursement anticipé d'un crédit hypothécaire, réclamait à ses clients des frais de dossier en plus de l'indemnité de remploi de trois mois d'intérêts. L'établissement de crédit estimait que, bien que n'étant pas repris dans loi du 4 août 1992 relative au crédit hypothécaire au titre de frais pouvant être mis à la charge de l'emprunteur, le coût du travail supplémentaire fourni par son personnel pour l'octroi de la mainlevée de l'hypothèque pouvait être tarifé, car un remboursement anticipé ne correspondait pas à l'exécution normale d'un crédit hypothécaire. Ces frais de dossier apparaissaient bien sur la liste des tarifs de l'établissement de crédit.

La loi du 4 août 1992 disposant en son article 12, § 1 que « le prêteur peut stipuler une indemnité pour le cas de remboursement anticipé (...) qui doit être calculée, au taux d'intérêt du crédit, sur le montant du solde restant dû (et qui) ne peut excéder trois mois d'intérêt », le Service de Médiation en a déduit que le législateur avait exclu la possibilité pour le prêteur de tarifer autre chose que cette indemnité en cas de remboursement anticipé. L'établissement de crédit en question a remboursé tous les plaignants concernés.

Crédit à la consommation

En matière de crédit à la consommation, les plaintes portent principalement sur le calcul des pénalités en cas de retard de paiement ou sur le refus d'octroi de crédit. Dans ce dernier cas, cependant, le Service de Médiation ne peut intervenir car il s'agit de décisions commerciales de la banque.

Signalement à la centrale des crédits

Le Service est intervenu à de nombreuses reprises dans des plaintes qui concernaient des signalements abusifs ou des erreurs de signalement aux centrales des crédits de l'UPC (jusqu'au mois d'août 2004) et de la Banque Nationale.

L'automatisation des signalements peut parfois conduire à des signalements erronés ou non fondés légalement.

Les frais de rappel peuvent induire des signalements et des dénonciations de crédit intempestifs. A chaque fois, le Service a invité les institutions financières à corriger ces anomalies.

Dans le cas où l'institution financière accorde des termes et délais à un client en difficulté, celui-ci ne comprend pas toujours qu'il est « *quand même fiché* ». Or, souvent des termes et délais n'emportent aucune modification du contrat de crédit initial et le débiteur reste en retard de paiement. Rappelons que le fichage est une obligation légale de l'institution financière à laquelle il ne peut être

dérogré. Cette obligation des institutions financières est aussi une protection des emprunteurs contre eux-mêmes qui, même si elle peut paraître sévère à ceux qui en font l'objet, ne vise qu'à leur éviter un (plus grand) surendettement.

Valeurs mobilières et conseils en placement

Les plaintes dans ce domaine sont un peu moins nombreuses dans la mesure où les conséquences de la crise boursière de 2000-2003 s'estompent progressivement. Les sujets de plaintes sont très semblables à ceux développés dans les rapports annuels des années précédentes. Nous n'y reviendrons donc pas en détail.

La plupart des plaintes émanent de clients qui se déclarent très surpris par les mauvais résultats des placements qu'ils ont effectués et qui en rendent responsable l'institution financière.

Celle-ci ne peut naturellement pas être tenue pour responsable de la mauvaise conjoncture boursière. Par contre, elle est tenue d'informer correctement ses clients sur les risques liés aux produits de placement qu'elle met en vente.

Comme, le plus souvent, il est impossible de reconstituer les conversations qui ont eu lieu entre le plaignant et l'employé de l'institution financière, le Service de Médiation doit se baser sur les documents publicitaires de l'institution ou sur le prospectus d'émission, qui doivent clairement mentionner les risques éventuels.

Le profil du client constitue un autre élément d'appréciation. Le cas d'un investisseur habitué aux placements à risque ne sera bien sûr pas traité de la même manière que celui d'une personne âgée qu'on a incitée à liquider son dépôt d'épargne pour acheter des « reverse convertibles ».

La matière est encore actuellement régie par l'article 36 de la loi du 6 avril 1995 relative au statut des entreprises d'investissement et à leur contrôle, aux intermédiaires et conseillers en placements qui dispose :

« § 1. Dans leurs opérations sur instruments financiers, les intermédiaires visés aux articles 2, § 1er, et 34 veilleront :

1° à agir loyalement et équitablement en vue de promouvoir au mieux l'intégrité et les pratiques honnêtes sur le marché;

2° à servir au mieux les intérêts de leurs clients, avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent, compte tenu du degré de connaissance professionnelle de ces clients;

3° à se conformer à tous les codes de conduite et les règles applicables à l'exercice de leurs activités concernant les opérations sur instruments financiers, de manière à défendre au mieux les intérêts de leurs clients et l'intégrité du marché;

4° à recueillir d'une manière appropriée auprès des clients qu'ils conseillent¹², toute information utile concernant la situation finan-

12 Nous soulignons.

cière de leurs clients, leur expérience en matière d'investissement et leurs objectifs de placement qui raisonnablement sont significatifs pour pouvoir réaliser au mieux leurs engagements vis-à-vis de leurs clients en ce qui concerne les services demandés;

5° à faire des démarches raisonnables pour fournir, dans un délai raisonnable, au client qu'ils conseillent, dans une langue compréhensible, toute information qui lui permet de prendre une décision bien réfléchie et en connaissance de cause. Sur simple demande du client, ils seront prêts à lui faire rapport de manière complète et honnête de leurs engagements vis-à-vis du client. Ils ne pourront proposer ni encourager une quelconque mesure qui inciterait leur client à ne pas respecter ses obligations légales y compris vis-à-vis de l'Etat;

(...)»

Parfois, l'institution financière se retranche derrière le 4° de cet article (« clients qu'ils conseillent ») pour dire que dans l'hypothèse où aucun contrat de gestion discrétionnaire ou de conseil en placements n'est conclu, les informations qu'elle fournit à ses clients ne peuvent pas être assimilées à un véritable « conseil » et qu'elle n'est dès lors pas obligée d'établir leur profil.

L'article 26 de la loi du 2 août 2002, qui remplacera bientôt l'article 36 de la loi du 6 avril 1995, précise que « lorsqu'ils fournissent des services d'investissement ou effectuent des opérations sur instruments financiers, les intermédiaires financiers respectent les règles de conduite suivantes :

1° agir loyalement et équitablement et avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent, au mieux des intérêts de leurs clients et de l'intégrité du marché;

2° s'informer de l'expérience de leurs clients en matière d'opération sur les instruments financiers concernés, de leurs objectifs, de leur situation financière et des restrictions auxquelles ils pourraient être soumis pour leurs opérations sur instruments financiers ;

3° fournir à leurs clients les informations nécessaires, de manière claire et accessible, compte tenu de leurs connaissances, expérience et objectifs :

a) pour que ces clients soient en mesure d'évaluer la nature et le coût des services d'investissement qui leur sont proposés;

b) lorsque les intermédiaires fournissent des conseils d'investissement à leurs clients ou cherchent à promouvoir certains instruments financiers, pour que ces clients soient en mesure de prendre des décisions d'investissement en connaissance de cause (...) ».

Certes, ce texte n'est pas encore d'application et n'est du reste pas, stricto sensu, applicable aux contrats d'assurance de la branche 23¹³, mais tant le Service de Médiation que le Collège de Médiation estiment que cela ne dispense pas le vendeur de s'assurer que le produit qu'il propose correspond bien aux besoins de l'acheteur. Il s'agit ici d'un principe général sanctionné par l'article 30 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, selon lequel « (...) le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible ». Notons que la loi du 14 juillet 1991 ne fait bien sûr pas de distinction selon que le vendeur « conseille » ou pas son client contrairement au 4° de l'article 36 de la loi du 6 avril 1995.

Transfert de titres d'une institution à une autre

Le transfert des comptes-titres d'une institution à une autre est une opération complexe qui n'est pas comparable aux transferts de solde d'un compte à vue à un autre. Tel qu'il est actuellement organisé le transfert de titres demande beaucoup de temps. Si, pour le transfert d'espèces, il existe un centre d'échange à compenser, pour les titres, il n'existe rien de semblable. Dès lors, nombreux sont les clients qui se plaignent de la longueur des opérations.

Le transfert d'un portefeuille est un transfert de produits hétéroclites acquis au fil du temps à des occasions diverses, il peut contenir :

- des devises,
- des obligations nationales et internationales fongibles et non fongibles; des bons de caisse,
- des actions traitées sur les marchés belges ou étrangers fongibles ou non fongibles, nominatives ou non,
- des options,
- des warrants,
- des droits,
- des strips.

Ces produits peuvent être détenus dans les coffres de l'institution financière ou auprès d'organes de liquidation, ou encore auprès d'autres banques de dépôts en Belgique ou à l'étranger. Lorsqu'un client souhaite transférer l'intégralité de son portefeuille, il n'est pas certain que l'institution financière auprès de laquelle il veut domicilier son portefeuille est toujours à même d'accepter toutes les valeurs (certaines institutions par exemple n'acceptent que les valeurs co-

13 Contrat d'assurance vie lié à un fonds de placement en valeurs mobilières.

tées sur des marchés boursiers qui sont couverts par leurs activités habituelles).

Les transferts sont rendus encore plus complexes lorsque des opérations sont en cours, telles que :

- les opérations d'échange,
- le paiement des coupons venus à échéance,
- l'utilisation de splits ou le regroupement de certaines valeurs.

Lors des opérations de transfert, les titres sont parfois indisponibles car il n'est pas toujours facile de déterminer où le titre est en dépôt au moment où le client souhaite placer une opération d'achat ou de vente sur cette valeur. C'est particulièrement préoccupant lorsque les valeurs en question subissent d'importantes variations de cours.

La procédure de transfert est également très lourde car elle exige une double confirmation pour chaque ligne du portefeuille. Il faut donc, pour chaque ligne, une synchronisation entre les deux institutions financières et toutes les banques dépositaires concernées.

La rapidité de l'opération dépendra donc de la diligence de toutes les parties impliquées, du nombre de lignes du portefeuille et des exigences techniques liées aux opérations en cours dans le marché pour chacune des valeurs.

Le transfert de portefeuilles-titres est un phénomène assez récent dans le secteur et il est donc également compréhensible que les mécanismes qui visent à répondre à cette demande soient encore relativement peu automatisés et quelquefois archaïques.

Dans ces conditions, il peut être difficile pour le Service d'apprécier s'il y a eu négligence ou lenteur dans l'exécution de l'ordre du client de la part de son institution financière dans la mesure où celle-ci est totalement dépendante de la diligence des autres organismes concernés.

Dans certains cas, le Service a pu rapidement trouver une solution. Dans d'autres il a bien fallu admettre qu'aucune faute ne pouvait être établie dans le chef de l'institution financière. Parfois des indemnités ont été proposées en raison de retards anormaux.



- 30** «Le Service de médiation Banques – Crédit – Placements» : un mot d'explication
- 33** La Concertation permanente des médiateurs et Ombudsmans (CPMO-POOL)
- 36** Le réseau européen FIN-NET
- 36** Le réseau EEJ-Net
- 37** Liste des entreprises financières membres du «Service de médiation Banques – Crédit – Placements»
- 39** Le Comité d'Accompagnement – Le Collège de médiation – Le Service de médiation Banques – Crédit – Placements

Service de médiation

Banques – Crédit – Placements

Un mot d'explication

Le Service de Médiation pour le secteur financier Banques-Crédit-Placements est constitué de l'Ombudsman (ou de son représentant) et d'un Représentant permanent des intérêts des consommateurs. C'est un service impartial qui peut vous aider à résoudre un différend avec votre banque, votre société de bourse, votre gestionnaire de fortune, votre conseiller en placements ou votre société de crédit. Il formule un avis non contraignant sur le problème soumis. Si le contenu de cet avis ne vous satisfait pas, vous conservez tous vos droits de faire appel au tribunal. Les plaintes introduites auprès du Service de Médiation sont, si elles sont recevables, instruites par les services de l'Ombudsman. Cette instruction consiste à demander aux parties les informations complémentaires nécessaires à l'élaboration d'un avis, et en particulier la version des faits et l'opinion de l'institution financière mise en cause. En effet, une médiation n'est possible que lorsqu'il a été pris connaissance des points de vue et arguments des deux parties. Lorsqu'ils s'estiment suffisamment informés, les services de l'Ombudsman préparent un projet d'avis. Ce projet est examiné par le Représentant permanent des intérêts des consommateurs. En cas de désaccord avec le projet d'avis, ce Représentant peut soumettre le dossier à un Collège de Médiation composé paritairement d'experts désignés d'une part par les associations de consommateurs et d'autre part par le secteur financier.

Qui peut faire appel au Service de médiation ?

- ▶ Seules les personnes physiques (particuliers) peuvent faire appel au Service de Médiation pour des plaintes concernant leurs intérêts privés.
 - ▶ Les personnes morales et les professionnels ne peuvent s'adresser à l'Ombudsman que pour des plaintes qui ont trait à des paiements transfrontaliers d'un montant maximum de 50.000 euros.
- Le litige doit concerner une institution membre de Febelfin offrant des services aux clients particuliers ou affiliée séparément au Service de Médiation.

Dans quels cas (ne) peut-on (pas) s'adresser à ce Service ?

Le Service de Médiation n'intervient qu'après que vous ayez exposé le problème par écrit au service compétent* de l'institution financière concernée et pour autant que ce problème n'ait pu être résolu dans un délai raisonnable.

Le Service de Médiation n'est pas compétent pour un litige :

- ▶ concernant la politique commerciale de l'institution financière (par exemple, l'octroi ou non d'un crédit);
- ▶ soumis au tribunal;
- ▶ pour lequel il existe déjà une décision judiciaire.

Le Service de Médiation ne répond pas non plus aux demandes d'informations d'ordre général.

Quelle est la marche à suivre lorsque vous avez une plainte à formuler ?

Si vous et votre institution ne parvenez pas à une solution, vous pouvez avoir recours au Service de Médiation en introduisant une **demande écrite**. Vous lui fournirez ainsi des informations claires et précises concernant le différend, et lui transmettez une copie de toute la correspondance échangée avec votre institution, ainsi qu'une copie des pièces nécessaires ou utiles (par ex. extraits, convention de crédit, bordereau, ...).

* La liste des services compétents peut être consultée sur le site internet www.ombfin.be.

Comment le Service de médiation répondra-t-il à votre demande ?

Il accusera réception de votre demande et vous fera savoir s'il souhaite des renseignements complémentaires. Il transmettra votre plainte à votre institution financière afin d'obtenir son point de vue. Il rendra un avis ou transmettra le dossier au Collège de Médiation (voir ci-dessous). Si le Service de Médiation décide de faire appel au Collège, vous en serez averti et obtiendrez toutes les informations nécessaires à ce sujet. L'avis motivé rendu par le Service ou le Collège vous sera communiqué.

Toutes ces étapes de la procédure se déroulent par écrit.

Les avis ne sont contraignants pour aucune des parties. Celles-ci restent libres de ne pas les suivre et peuvent à tout moment s'adresser aux cours et tribunaux de l'ordre judiciaire.

Un examen approfondi demande parfois du temps. La durée exacte du traitement d'un dossier peut varier de quelques jours à quelques mois, selon la complexité du problème.

Service bancaire de base

La loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2003.

Cette loi prévoit que toute personne physique habitant en Belgique peut ouvrir un compte à vue pour autant qu'elle n'en possède pas encore un, effectuer des retraits d'argent ainsi que des virements et versements. Elle instaure une procédure de plainte extrajudiciaire afin de régler d'éventuels litiges entre le consommateur et l'établissement de crédit.

Le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements examinera la plainte de manière prioritaire et formulera un avis contraignant à l'égard de l'établissement de crédit de sorte que le consommateur ayant le droit, selon la loi, d'ouvrir un service bancaire de base l'obtienne rapidement.

Le recours au Service de médiation est-il gratuit ?

Oui, ce recours est gratuit pour le plaignant particulier.

Lorsqu'une personne morale s'adresse à l'Ombudsman pour un litige concernant un paiement transfrontalier, il lui est toutefois demandé une contribution de 50 euros qui sera remboursée si le plaignant obtient gain de cause.

Le Collège de Médiation

Le Collège de Médiation est chargé de traiter les plaintes les plus complexes ou les plaintes qui soulèvent des questions de principe. Il ne peut être saisi que par l'Ombudsman ou par le Représentant permanent des intérêts des consommateurs. Il est présidé par une personnalité indépendante et est composé de trois experts désignés par le secteur financier et de trois experts désignés par les associations de consommateurs.

Où joindre le Service de médiation ?

Service de médiation Banques – Crédit – Placements

Jacques ZEEGERS, Ombudsman

Marjorie DEDRYVERE, Représentant permanent des intérêts des consommateurs (jusqu'au 20 avril 2006)

Square de Meeûs, 35 - 1000 BRUXELLES

Tél. : 02 545 77 70 – Fax : 02 545 77 79

e-mail : Ombudsman@OmbFin.be – Site internet : www.ombfin.be



Le Service de médiation Banques - Crédit - Placements adhère

à la **CPMO - POOL** (Concertation Permanente des Médiateurs/
Ombudsman – Permanent Overleg Ombudslieden)

Voir ci-après la liste des membres et les critères de base.

au réseau FIN-NET (réseau communautaire de recours transfrontalier
dans le domaine des services financiers mis en place par la Commission
européenne).

au réseau EEJ-Net (European Extra Judicial Network – réseau
rassemblant des organes extrajudiciaires européens de règlement des
litiges de consommation mis en place par la Commission européenne).

La CPMO-POOL

L'Ombudsman est affilié à la CPMO - POOL (Concertation Permanente des Médiateurs-Ombudsmans-Permanent Overleg Ombudslieden) qui regroupe l'ensemble des médiateurs publics et privés belges qui ont souscrit aux principes de base ci-après :

1. Ils sont au service du public et interviennent lorsque vous jugez la gestion de votre cas incorrecte ou que votre plainte vous semble ne pas être traitée avec sérieux.

Par définition, l'Ombudsman est au service du public et intervient en tant qu'instance d'appel lorsque le premier contact s'est soldé par un échec.

Il est clair que l'Ombudsman intervient en deuxième ligne : il faut que le premier contact ou la première demande ait comporté des lacunes qui ont été ressenties comme telles par l'utilisateur ou le client.

L'examen sera repris depuis le début sur la base de critères d'objectivité, d'équité et de faisabilité pratique.

La facilité d'accès, l'abord simple et la convivialité sont typiques de la fonction d'Ombudsman.

2. Ils travaillent en toute indépendance et disposent des moyens nécessaires pour ce faire

L'Ombudsman doit pouvoir travailler en toute indépendance et disposer des moyens nécessaires. Ces moyens impliquent entre autres un réel pouvoir d'investigation ainsi que la possibilité de formuler des recommandations destinées à prévenir la répétition des manquements constatés.

L'indépendance de l'Ombudsman revêt une importance primordiale. Elle vaut vis-à-vis des personnes ou instances qui l'ont nommé, vis-à-vis des personnes ou instances à contrôler et vis-à-vis des utilisateurs et clients.

L'Ombudsman dispose d'un réel pouvoir d'investigation. Il a le pouvoir de formuler des recommandations.

3. Ils respectent le secret professionnel et sont totalement impartiaux.

L'Ombudsman est tenu par un secret professionnel absolu. Il conduit ses examens en toute objectivité, se base sur les textes législatifs ou réglementaires, mais trouve aussi son inspiration dans le principe de l'équité et cherche des solutions pratiques. Dans ce sens, il initie des réformes en fonction de l'expérience acquise.

La fonction de l'Ombudsman est une fonction confidentielle. Le secret professionnel est essentiel et protège tout autant la vie privée du plaignant que les intérêts de l'instance en question.

L'examen se fait en toute objectivité et indépendance.

Il est basé sur des lois et règlements, tout en tenant compte du principe de l'équité, et est axé sur des solutions pratiques.

En dehors de la solution aux problèmes spécifiques, l'Ombudsman cherche aussi à trouver des solutions structurelles à long terme.

4. Ils sont compétents pour ouvrir une enquête, intervenir comme médiateur et formuler des recommandations.

5. Ils reprennent dans un rapport annuel leurs constatations et recommandations. Ce rapport annuel est publié et est accessible à tous.

Le rapport annuel revêt un caractère externe et public et va au-delà d'un simple rapport interne. Il comprend des recommandations, dont il convient d'assurer un certain suivi.

Liste des membres du CPMO-POOL

Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes

Chaussée de Haacht 579 bte 40
1031 Bruxelles
Tél. 02 246 41 11

Antwerpen

Ombudsman Stad Antwerpen
Everdijstraat 20
2000 Antwerpen
Tél. 0800 948 43
Fax 03 202 59 59
ombudsman@stad.antwerpen.be
www.antwerpen.be/ombudsman_fp/

Aquafin

Ombudsman Aquafin
Dijkstraat 8
2630 Aartselaar
Tél. 03 450 45 45
Fax 03 450 41 87
ombudsman@aquafin.be
www.aquafin.be/

Assurances

Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs 35
1000 Bruxelles
Tél. 02 547 58 71
Fax 02 547 59 75
info@ombudsman.as
www.ombudsman.as/

Brugge

Ombudsman Stad Brugge
Braambergstraat 17
8000 Brugge
Tél. 050 44 80 90
Fax 050 49 03 88
ombudsman@brugge.be
www.brugge.be/infogids/ombud.htm

Charleroi

Service de médiation communale
de la Ville de Charleroi
Rue de Marcinelle 37
6000 Charleroi
Tél. 0800 10 203
Fax 071 30 45 34
mediateur@charleroi.be
www.charleroi.be/forum_m.htm

Collège des médiateurs fédéraux

Médiatrice fédérale
Rue Ducale 43
1000 Bruxelles
Tél. 02 289 27 27
Fax 02 289 27 28
mediateur@mediateurfederal.be
www.mediateurfederal.be/

Federgon

Service de médiation pour le placement
privé
Avenue de l'Héliport 21 bte 7
1000 Bruxelles
Tél. 02 203 38 03
Fax 02 203 42 68
Ombuds@federgon.be
www.federgon.be/nl/mediation/form.htm

Gent

Ombudsvrouw Stad Gent
Botermarkt 17
9000 Gent
Tél. 09 266.55.00
Fax 09 266.55.19
ombudsvrouw@gent.be
www.gent.be/ombudsvrouw/

La Louvière

Service de médiation communale
de la Ville de la Louvière
Rue de la Loi 22
7100 La Louvière
Tél. 0800 95 265
064 27 80 02
Fax 064 27 80 03
ombudsman@lalouviere.be
www.lalouviere.be/service/Mediateur.html

La Poste

Service de médiation auprès de LA POSTE
rue Royale 97 Bte 14 (2e étage)
1000 Bruxelles
Tél. 02 221 02 30 (F)
02 221 02 20 (N)
02 221 02 40 (D)
Fax 02 221 02 44
courrier@ombudsman.post.be
www.ombudsman.post.be

Leuven

Ombudsdienst Stad Leuven
Muntstraat 1A
3000 Leuven
Tél. 016 21 16 33
Fax 016 21 16 34
ombudsvrouw@leuven.be
www.leuven.be/showpage.asp?iPageID=432

Mechelen

Ombudsman Stad Mechelen
Frederik de Merodestraat 16
2800 Mechelen
Tél. 015 27 00 40
Fax 015 20 34 74
ombudsman@mechelen.be
www.mechelen.be/stadsdiensten/Ombudsman

Médiateur pour les Télécommunications

Place des Barricades 1
1000 Bruxelles
Tél. 02 223 06 06 (F)
Fax 02 219 77 88
Tél. 02 223 09 09 (N)
Fax 02 219 86 59
plaintes@mediateurtelecom.be
www.ombudsmantelecom.be/

Pensions

Service de médiation Pensions
WTC III
Boulevard Simon Bolivar 30 bte 5
1000 Bruxelles
Tél. 02 274 19 90 (F)
02 274 19 80 (N)
Fax 02 208 31 43
ombud_pen@skynet.be
www.mediateurpensions.be

Puurs

Ombudsdienst Gemeente Puurs
Hoogstraat 29
2870 Puurs
Tél. 03 890 76 75
Fax 03 890 76 91
ombudsdienst@puurs.be
www.puurs.be

Région wallonne

Médiateur de la Région Wallonne
Rue Lucien Namèche 54
5000 Namur
Tél. 0800 19199
081 32 19 11
Fax 081 32 19 00
courrier@mediateur.wallonie.be
mediateur.wallonie.be/

Service de Médiation Banques - Crédit - Placements

Square de Meeûs 35/6
1000 Bruxelles
Tél. 02 545 77 70
Fax 02 545 77 79
ombudsman@ombfin.be
www.ombfin.be

Service de médiation de la Communauté française

Médiatrice de la Communauté française
Rue des Poissonniers 11-13 boîte 7
1000 Bruxelles
Tél. 02 548 00 70
Fax 02 548 00 80
courrier@mediationcf.be
www.mediateurcf.be/

Sint-Niklaas

Ombudsman Stad Sint-Niklaas
Stadhuis (1^{ste} verdieping)
9100 Sint-Niklaas
Tél. 03 760 90 14
ombudsman@Sint-Niklaas.be
www.sint-niklaas.be/diensten/index.htm

Société Nationale des Chemins de Fer Belges

Médiateur auprès de la SNCB
Cantersteen 4
1000 Bruxelles
Tél. 02 525 40 01 (F)
02 525 40 00 (N)
Fax 02 525 40 10
mediateur@B-Rail.be
www.b-rail.be/ombudsman/N

Le réseau européen FIN-NET

Le réseau FIN-NET (réseau communautaire de recours transfrontalier dans le domaine des services financiers) est mis en place par la Commission européenne.

Il veille à la collaboration entre les services de médiation compétents pour le secteur financier en vue de résoudre des litiges ayant un caractère transfrontalier. La plupart des membres de l'Union européenne y sont affiliés.

Pour la Belgique, sont membres du réseau FIN-NET, le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements, l'Ombudsman des Assurances et l'Ombudsman auprès de la Poste.

Pour toute information :

http://europa.eu.int/comm/internal_market/finservices-retail/finnet/index_fr.htm

http://finnet.jrc.it/fr/page.gx?_app_page=home-top.html

Le réseau EEJ-Net

Le réseau EEJ-Net (European Extra Judicial Network) rassemble des organes extrajudiciaires européens de règlement des litiges de consommation mis en place par la Commission européenne, tant dans le domaine financier que dans les autres domaines.

Le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements en est membre.

Les tâches du réseau EJE sont :

- ▶ Coordonner les procédures de règlement extrajudiciaires accessibles aux consommateurs dans toute l'Europe ;
- ▶ Permettre aux consommateurs d'accéder en connaissance de cause à ces procédures transfrontalières ;
- ▶ Faciliter la résolution de litiges de consommation transfrontaliers.

Pour tous renseignements :

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/index_fr.htm

Liste des entreprises financières membres du «Service de médiation Banques – Crédit – Placements»

Aachener Bank eG	CBC Banque, S.A.
Aareal Bank AG - Brussels Branch	CENTEA S.A.
ABN AMRO Bank S.A. - Belgian Branch	Centrale Kredietverlening N.V. (CKV)
Alena S.A.	Cetelem Belgium S.A.
Alpha Card	Citibank Belgium S.A.
Alpha Credit	Citibank International plc
American Express Europe Services Ltd	Cofidis S.A.
Aremas s.a.	Commerzbank Aktiengesellschaft
Argenta Banque d'Épargne	Commerzbank Belgium S.A.
Attijariwafa bank	Compagnie de Gestion Privée S.A.
Auxifina S.A. - GE Money	Contassur s.a.
Axa Bank Belgium S.A.	Cortal Consors - Succursale de Belgique
Axa IM Benelux S.A.	CREDIBE
Axitis S.A.	Credimo S.A.
Banca Monte Paschi Belgio S.A.	Crédit Professionnel s.a.*
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	Daimler Chrysler Finance Belgium S.A.
Bank Card Company S.A.	Damien Courtens s.p.r.l.
Bank J. Van Breda & C ^o S.A.	Degroof Institutional Asset Management (DIAM)
Bank of America, N.A.	Delande et Cie S.C.S.
Bank of Baroda	Delta Lloyd Bank S.A.
Bank of Scotland	Delta Lloyd Securities s.a.
Banque Belgoise S.A.	Deutsche Bank Aktiengesellschaft
Banque Chaabi du Maroc	Deutsche Bank S.A.
Banque CPH	Dexia Banque Belgique S.A.
Banque Degroof S.A.	Dexia Lease S.A.
Banque de La Poste S.A.	Dexia Société de Crédit S.A.
Banque Delen S.A.	DHB Bank - Brussels Branch
Banque Diamantaire Anversoise sa	Dierickx, Leys & Cie nv Effectenbank
Banque Privée Edmond de Rothschild Europe s.a.	DMR Finance N.V.
Banque Transatlantique Belgium S.A.	Dresdner Bank AG - Brussels Branch
Bearbull Belgium	EB-Lease S.A.
BHW Bausparkasse AG	Ethias Banque S.A.
BinckBanck NV	Euler Hermes Credit Insurance Belgium S.A.
BMW Financial Services Belgium S.A.	Eural S.A.
BNP Paribas Lease Group S.A.	Euroclear Bank S.A.
BNP Paribas Private Bank-Succursale de Belgique	Europabank N.V.
BNP Paribas Securities Services - Succursale de Bruxelles	FCE Bank PLC
BNP Paribas, Succursale de Belgique	F. Delcour, A. Vancrayebeck & E. Ernould s.p.r.l.
Bocklandt B.V.B.A.	Fidelity Capital Management SA
Buttonwood Vermogensbeheerders N.V.	Fides Asset Management S.A.
Byblos Bank Europe S.A.	Fidexis s.a.
CALYON - Succursale de Bruxelles	Fidusud s.a.
Capital & Finance Asset Management S.A.	Fimaser S.A.
Capital@Work	Finansbank (Holland) N.V. - Bijkantoor België

Finaref Bénélux
 Fonds du Logement Wallon
 Fortis Banque SA
 Fortis Credit Card
 F. van Lanschot Bankiers België S.A.
 General Motors Acceptance Corporation Continental
 Goffin Banque s.a.
 Goldwasser Exchange
 Groupe Crédit Agricole
 Horatius Vermogensbeheer N.V.
 HSBC Bank plc
 HSBC CCF
 ING Belgique S.A.
 ING Private Portfolio Management sa (IPPM)
 JPMorgan Chase Bank
 JPMorgan International Bank Limited
 J. Quatannens & C° N.V.
 KBC Bank S.A.
 KBC Pinto Systems
 KBC Securities
 Kempen Capital Management
 Keytrade Bank S.A.
 Krefima S.A.
 Lawaisse Beursvennootschap G.C.V.
 Leasing J. Van Breda & C°
 Leleux Associated Brokers
 L'Entraide Financière du Tournais
 Leo Stevens & Cie
 Lloyds TSB Bank plc
 Lombard Odier Darier Hentsch & C° (Belgium) S.A.
 L'Union Hypothécaire s.c.
 Mélice et Cie S.A.
 Merciervanderlinden Asset Management N.V.
 Neckermann Postorders n.v.
 Neofin s.a.
 NIBC Bank S.A.
 Nissan Finance Belgium S.A.
 Petercam S.A.
 Pire & Cie S.A.
 PRIV-gest s.a.
 PSA Finance Belux S.A.
 Puilaetco Dewaay Private Bankers
 Quaestor Vermogensbeheer N.V.
 Rabobank International Antwerp Branch
 Rampelbergs et Cie S.A.
 RBS (RD Europe) B.V.
 RDC Dexia Investor Services Belgium
 Record Bank S.A.
 Robeco Bank Belgium
 Rouws & Ceulen
 Saint Brice S.A.
 Santander Benelux S.A.
 Santander Central Hispano
 SG Banque De Maertelaere
 Shizuoka Bank (Europe) S.A.
 Société Générale (Succursale de la Société Générale France)
 Société Patronale Hypothécaire S.A.
 State Bank of India
 State Street Bank Europe, Ltd.
 Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC)
 The Bank of New York
 The Bank of Tokyo - Mitsubishi, Ltd.
 Triodos Bank N.V.
 Trustinvest N.V.
 UBS Belgium S.A.
 United Taiwan Bank S.A.
 Van Bauwel & C° G.C.V.
 Van Breda Car Finance s.a.
 van de Put & C° Effectenbank
 Van Glabbeek en C° b.v.b.a.
 Van Goolen & C° b.v.b.a.
 Van Moer, Santerre & C° S.A.
 VDK spaarbank s.a.
 Volkswagen Bank GmbH
 Weghsteen & Driège N.V.

* Y compris les caisses suivantes : Antwerps Beroepskrediet C.V. (ABK) – Banque de Crédit Professionnel (C.P. Banque) – Banque du Brabant (Crédit Professionnel du Brabant - Banque) – Crédit Professionnel Interfédéral (CPI) – Federale Kas voor het Beroepskrediet C.V. (FKBK) – Middenstands Deposito- en Kredietkantoor C.V. (MDK) – Onderling Beroepskrediet C.V. (OBK) – Oostvlaams Beroepskrediet C.V. (OVBK) – West-Vlaamse Bank C.V. (WVB).

Le Comité d'Accompagnement

Robert Geurts, Président du Comité, membre du Service public fédéral de l'Economie

Pierre Dejemeppe, Président suppléant, représentant du Ministre en charge de la protection des consommateurs.

Désignés par le secteur financier

Effectifs

Marc Dechèvre

Nathalie Raghenon

Françoise Sweerts

Suppléants

Alain Sénécal

Ivo Van Bulck

Michel Billocq

Désignés par les organisations de consommateurs

Effectifs

Jean-Philippe Ducart

René Kalfa

Christophe Quintard

Suppléants

Françoise Domont

Marc Vandercammen

Le Collège de médiation

Paul Blondeel, Président¹

Aloïs Van Ovelen, Président suppléant²

Désignés par le secteur financier

Effectifs

Patrick Drogné

Robert Jonckheere

Claude Louis

Suppléants

Jean Louis Raemdonck

Jan Hauwaerts

Daniel Angerhausen

Désignés par les organisations de consommateurs

Effectifs

Nicolas Claeys

Frédéric de Patoul

Luc Jansen

Suppléants

Yves Evenepoel

Fabienne Maes

Le Service de médiation Banques-Crédit-Placements

Jacques ZEEGERS, Ombudsman

Marjorie DEDRYVERE, Représentant permanent des intérêts des consommateurs³

¹ Jusqu'au 28 février 2006

² Président depuis le 1er mars 2006

³ Jusqu'au 20 avril 2006.