



à votre service

rapport annuel 2010

ombfin

Service de Médiation Banques - Crédit - Placements



Entreprises

# SOMMAIRE

<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>4</b>
<b>1. INFORMATIONS PRATIQUES</b>	<b>6</b>
1.1 QUELLE "ENTREPRISE" PEUT FAIRE APPEL AU SERVICE DE MÉDIATION ?	6
1.2 PLAINTES EN RAPPORT AVEC L'OCTROI DE "CRÉDIT"	6
1.3 QUELLES INSTITUTIONS FINANCIÈRES ?	6
1.4 PROCÉDURE	6
1.5 COLLÈGE PLAINTES ENTREPRISES	7
<b>2. 2010 EN CHIFFRES</b>	<b>8</b>
2.1 UNE ANNÉE RICHE EN ENSEIGNEMENTS	8
2.2 LA MOITIÉ TRANCHÉE EN FAVEUR DE L'ENTREPRISE	8
2.3 DE QUOI LES ENTREPRISES SE PLAIGNENT-ELLES ?	9
<b>3. DISCUSSION SUR QUELQUES-UNS DES THÈMES TRAITÉS</b>	<b>11</b>
3.1 FRAIS ET DÉCOMPTES	11
3.2 INDEMNITÉ DE REMPLOI	11
3.3 GARANTIES	12
3.4 DÉNONCIATION DES CRÉDITS ET PROBLÈMES EN CAS DE CESSATION D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	13
3.5 RECOMMANDATIONS	13
<b>4. LIENS ET ADRESSES UTILES</b>	<b>14</b>
4.1 MÉDIATEUR FÉDÉRAL DU CRÉDIT	14
<b>5. COMPOSITION DES ORGANES COMPÉTENTS</b>	<b>14</b>
5.1 SERVICE DE MÉDIATION	14
5.2 COLLÈGE PLAINTES ENTREPRISES	14
5.3 CONSEIL D'ADMINISTRATION DU SERVICE DE MEDIATION	

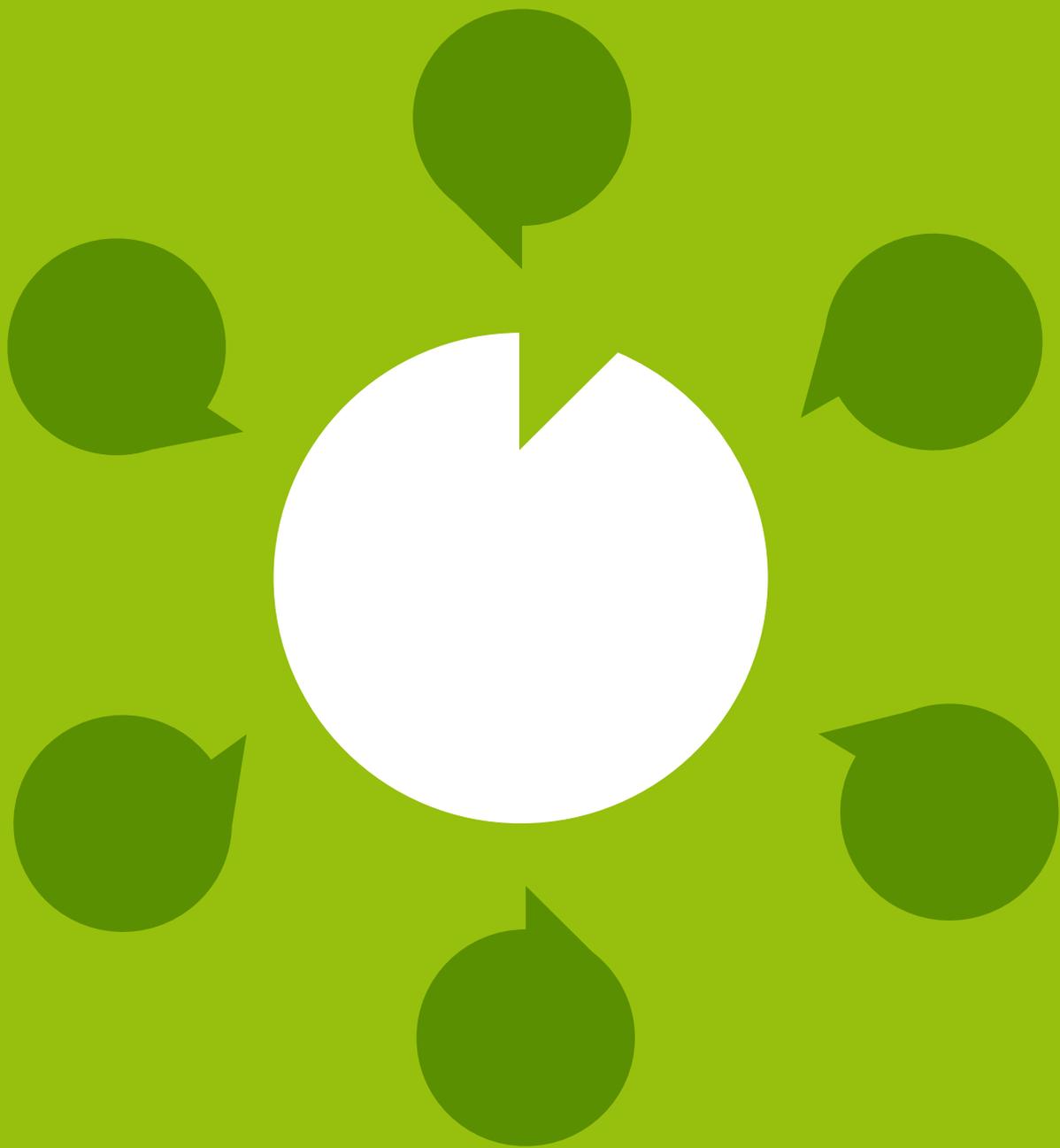
## AVANT-PROPOS



En 2010, la compétence de l'Ombudsman du Service de Médiation Banques - Crédit - Placements a été étendue.

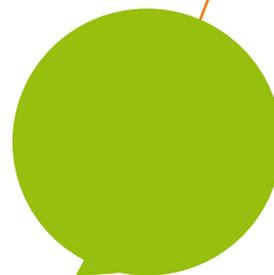
Le Service de Médiation, composé de l'Ombudsman et du Représentant des Consommateurs, est exclusivement compétent pour les plaintes des particuliers. Seuls les particuliers ou consommateurs peuvent faire appel à ce service concernant des réclamations dans le cadre d'intérêts privés.

Depuis janvier 2010, l'Ombudsman et son service, ci-après dénommé Service de Médiation, est également compétent pour les plaintes d'entreprises, comme par exemple les PME et les indépendants, contre leur institution financière en matière d'octroi de crédits. Le Service de Médiation a repris les attributions de l'ancien "Point de Contact PME" à Febelfin. Cette compétence a été confirmée formellement dans le "Code de Conduite entre banques et entreprises dans le cadre de l'octroi de crédit" qui a été signé en mai 2010. Le Code de Conduite vise à promouvoir la confiance mutuelle entre les institutions financières et les entreprises. Les parties impliquées dans le Code de Conduite s'engagent à tout mettre en œuvre pour que le Service de Médiation puisse dûment remplir sa mission.



# 1. INFORMATIONS PRATIQUES

Depuis 2010, les PME et les indépendants peuvent s'adresser à l'Ombudsman pour leurs plaintes en matière de crédits.



## 1.1 Quelle "entreprise" peut faire appel au Service de Médiation ?

La notion "entreprise" fait l'objet d'une interprétation très large. Les plaintes peuvent émaner d'un indépendant ou d'une personne morale. Tout professionnel qui rencontre un problème en rapport avec un crédit octroyé par une institution financière dans le cadre de son activité professionnelle peut déposer une plainte.

## 1.2 Plaintes en rapport avec l'octroi de "crédit"

Il existe toutefois une restriction par rapport à la compétence du Service de Médiation Banques-Crédit-Placements pour les particuliers. Dans le cas des consommateurs, les plaintes peuvent porter sur toute la gamme des services proposés par une institution financière : comptes, paiements, crédits, placements, etc.

La compétence du Service de Médiation pour les plaintes des "entreprises" est cependant limitée aux plaintes concernant des crédits.

En l'occurrence, il est important de souligner que le Service de Médiation ne peut intervenir dans la politique commerciale des institutions financières. Le service ne peut donc pas intervenir au cas où l'institution financière refuse par exemple d'accorder un crédit ou demande certaines garanties avant d'octroyer un crédit.

Lorsque la plainte se rapporte aux aspects commerciaux relatifs à l'octroi de crédits, le service renverra l'entreprise au Médiateur fédéral du Crédit. Depuis début 2009, il existe un Médiateur du Crédit pour les entreprises auprès du CeFIP asbl (Centre de Connaissances du Financement des PME). Le Médiateur du Crédit intervient activement au cas où une entreprise rencontre des problèmes de crédit et ne peut parvenir à un accord avec son institution financière.

Le Service de Médiation et le Médiateur fédéral du Crédit ont conclu un gentleman's agreement dans lequel les deux services s'engagent, lorsqu'ils ne sont pas eux-mêmes compétents pour la plainte d'une entreprise, à adresser cette dernière à l'autre service afin d'aider le mieux possible l'entreprise.

## 1.3 Quelles institutions financières ?

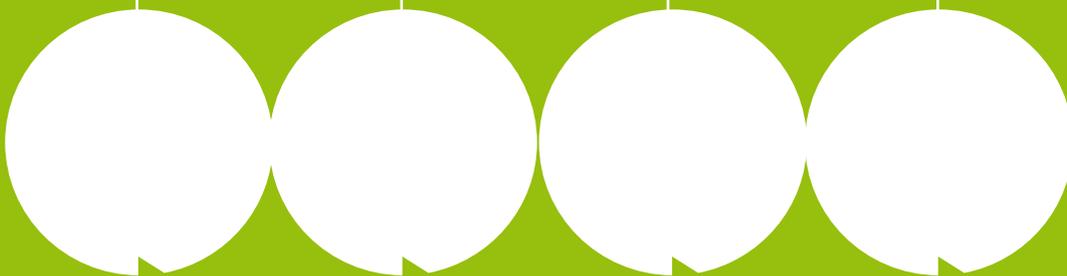
Le Service de Médiation est compétent pour les plaintes contre les institutions financières qui sont membres de Febelfin. La liste de ces institutions figure sur le site web du service.

Les institutions qui ne sont pas membres de Febelfin peuvent également s'affilier individuellement auprès Service de Médiation.

## 1.4 Procédure

La procédure est entièrement **écrite**. L'entreprise doit remettre au Service de Médiation une copie des pièces principales et de la correspondance avec le service des plaintes de l'institution financière.

Le Service de Médiation a une **compétence en second ressort**. Cela signifie que la plainte doit en premier lieu être soumise au service compétent au sein de l'institution financière. Si l'entreprise ne marque pas son accord avec la réponse de l'institution, elle peut déposer une plainte au Service de Médiation.



Les plaintes des entreprises sont toujours considérées comme urgentes et sont par conséquent traitées en priorité. L'institution financière concernée doit communiquer son point de vue dans un délai d'un mois. Le Service de Médiation s'efforce également de rendre son avis dans le mois.

Le Service de Médiation n'est pas compétent pour les plaintes dont un tribunal a été saisi ou pour lesquelles une décision judiciaire a déjà été rendue.

Les avis du Service de Médiation ne sont **pas contraignants** pour les parties. Chacune d'elles reste libre de suivre l'avis ou non.

Le recours au Service est **gratuit** pour les entreprises.

## 1.5 Collège Plaintes Entreprises

Après examen, l'Ombudsman peut décider de soumettre un dossier complexe ou de principe au "Collège Plaintes Entreprises".

Ce Collège est composé paritairement de représentants des associations d'entreprises, d'une part, et des institutions financières, d'autre part. Les président et vice-président sont des experts indépendants.

Le Collège est convoqué chaque fois que l'Ombudsman souhaite soumettre un dossier. Après discussion du dossier, le Collège rend un avis. Cet avis n'est pas non plus contraignant pour les parties.

En 2010, le Collège a été composé et une première réunion a été organisée. La composition du Collège figure à la fin du rapport.

Le Service peut être contacté de la manière suivante :

Par courrier :

**Service de Médiation  
Banques-Crédit-Placements  
Rue Belliard 15-17, bte 8  
1040 Bruxelles**

Par e-mail :

**ombudsman@ombfin.be**

Online :

**www.ombfin.be**

Par fax :

**02 545 77 79**

## 2. 2010 EN CHIFFRES

### 2.1 Une année riche en enseignements

Fin décembre 2010, le Service de Médiation avait reçu au total **98** plaintes d'entreprises, dont **85 en 2010 même**. Les 13 autres dossiers avaient déjà été créés en 2009 au moment où le service n'était pas encore compétent pour ce type de plaintes. Les entreprises qui avaient été renvoyées au point de contact PME chez Febelfin, ont recontacté le Service début 2010 après avoir appris sa nouvelle compétence.

Parmi ce grand total, **41** plaintes étaient **recevables**. Ce sont les dossiers que le Service de Médiation peut traiter directement.

Les **dossiers non-recevables** peuvent être scindés entre, d'une part, les plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent et, d'autre part, les dossiers qui doivent d'abord être traités par les institutions financières :

- Dans **17** dossiers, le Service de Médiation a dû conclure qu'il n'était pas compétent. Dans la plupart des cas, il s'agissait d'un problème de politique commerciale de telle sorte que l'entreprise a pu être renvoyée au Médiateur fédéral du Crédit.
- Dans **40** dossiers, l'entreprise ne s'était **pas encore adressée à l'institution financière**.

### 2.2 La moitié tranchée en faveur de l'entreprise

Le résultat est indiqué pour chaque dossier clôturé. Les possibilités sont : résolu, fondé et suivi, fondé et refusé et non-fondé.

Quelques explications à propos de la signification de chaque type de résultat sont données ci-dessous :

- **résolu**: pendant le traitement du dossier, une solution est trouvée avec l'institution financière.
- **fondé et suivi**: la plainte est considérée comme fondée par le Service de Médiation qui rend un avis en ce sens. L'institution financière suit cet avis.
- **fondé et refusé**: la plainte est considérée comme fondée par le Service de Médiation mais l'institution financière ne suit pas l'avis.
- **non-fondé**: la plainte est considérée comme non-fondée par le Service de Médiation.

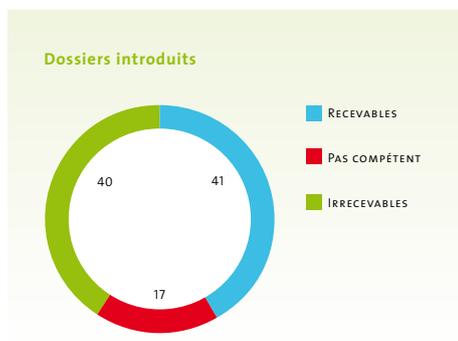
Pour les dossiers traités et clôturés en 2010, la répartition est opérée comme suit en fonction des résultats :

En 2010, **25 des 41 dossiers** recevables ont été traités et clôturés. Dans **13 dossiers, le résultat était positif pour l'entreprise**.

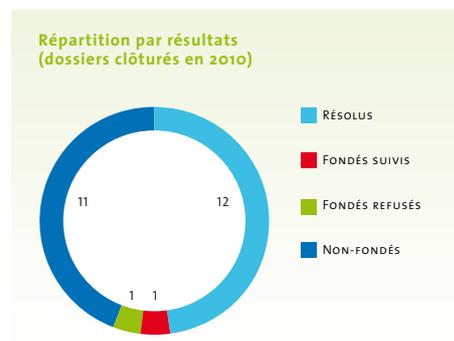
Sur la base de ces chiffres, nous parvenons à la conclusion que la moitié des plaintes a été résolue en faveur des entreprises.

Dans deux dossiers, le Service de Médiation est parvenu à la conclusion, après l'analyse du dossier, que la plainte était fondée et a demandé à l'institution financière de proposer une solution à l'entreprise. Les avis du Service de Médiation ne sont pas contraignants pour les parties, comme nous l'avons déjà signalé précédemment. Dans l'un de ces dossiers, l'institution financière a campé sur sa position et a refusé de suivre l'avis du Service de Médiation. Elle a communiqué au Service de Médiation les motifs de son refus de telle sorte que le service a pu en informer l'entreprise.

Dans les dossiers qui ont été clôturés par une qualification "non-fondée", l'avis du Service de Médiation a néanmoins eu généralement un aspect positif en ce sens que les explications données à cette occasion ont contribué à une meilleure compréhension de la position de l'institution financière. Le but de l'intervention du Service de Médiation est de contribuer dans une mesure importante au maintien de la confiance mutuelle entre les entreprises et leurs institutions financières.



	2010
Résolus	12
Fondés suivis	1
Fondés refusés	1
Non-fondés	11
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



## 2.3 De quoi les entreprises se plaignent-elles ?

La majeure partie des plaintes portait sur les **frais** qui ont été imputés dans le cadre de l'octroi de crédits : le taux d'intérêt appliqué qui ne correspondait pas aux contrats signés, un décompte qui n'était pas correct selon l'entreprise ou qui lui était envoyé tardivement, des frais de dossier imputés ou des commissions de réservation, etc.

Parmi les plaintes qui ont été déposées, il est apparu à plusieurs reprises qu'une plus grande transparence sur le plan de la structure des coûts était nécessaire.

Plusieurs plaintes portaient sur un type de coût spécifique, à savoir **l'indemnité de emploi** (aussi appelée "funding loss"), qui est imputée en cas de remboursement anticipé volontaire. En 2010, 3 dossiers sur ce thème ont été traités. Entre-temps, le nombre de dossiers reçus sur ce thème spécifique a été porté à environ un quart du total des plaintes recevables. C'est la raison pour laquelle ces plaintes sont indiquées séparément.

Par ailleurs, certaines plaintes concernaient les **garanties**, en particulier, le cautionnement. Le service a également reçu plusieurs plaintes à propos d'hypothèques.

Sans oublier plusieurs plaintes relatives à la **dénonciation** des crédits et aux problèmes en cas de **cessation des activités professionnelles**.

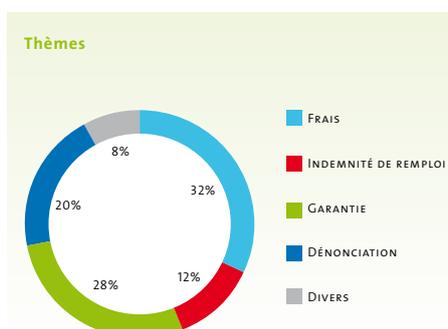
Il n'a pas été simple de classer les différents dossiers dans des catégories distinctes. Par exemple, certaines plaintes se rapportaient aux frais imputés dans le cadre d'un dossier hypothécaire. La décision a été prise de classer

ces dossiers dans des thèmes plus spécifiques au lieu de les placer sous le dénominateur plus général de "frais".

Sur la base des dossiers traités en 2010, nous sommes parvenus à une classification dans les cinq groupes suivants :

1) questions relatives aux frais et décomptes de crédits	32%
2) plaintes spécifiques à propos de l'indemnité de emploi	12%
3) problèmes en rapport avec les garanties	28%
4) dénonciation du crédit et cessation des activités commerciales	20%
5) divers	8%

En 2010, 13 plaintes sur 25 traitées par l'Ombudsman ont été résolues en faveur de l'entreprise à l'origine de la plainte.



Il est ressorti de plusieurs plaintes traitées par l'Ombudsman qu'une plus grande transparence dans la structure des coûts était nécessaire.



## 3. DISCUSSION SUR QUELQUES-UNS DES THÈMES TRAITÉS

Ci-dessous, quelques-uns des thèmes les plus importants sont développés brièvement :

### 3.1 Frais et décomptes

Un grand nombre de dossiers se rapportent à des problèmes relatifs à un décompte ou à des frais qui sont imputés dans le cadre du crédit. Le service vérifie si les frais ont été imputés à juste titre et demande rectification lorsqu'il apparaît que ce n'est pas le cas.

Quelques exemples de dossiers traités dans ce contexte sont présentés ci-dessous :

En 2003, la commission d'ouverture que la banque imputait est passée tout à coup de 0,25 % à 2 %. C'est seulement en 2009 que l'entreprise l'a constaté et a déposé une plainte. La banque a vérifié l'historique du crédit et constaté qu'un tarif trop élevé avait effectivement été imputé par erreur à partir de 2003. Par ailleurs, des intérêts débiteurs excessifs ont été imputés. La banque a calculé que € 10.000 devaient être remboursés au client au total.

L'entreprise avait obtenu un crédit durant l'année 2000. La convention de crédit prévoyait que l'institution financière pouvait imputer chaque trimestre des frais de dossier de 400 BEF. L'entreprise a constaté en 2010 que la banque avait porté ces frais de dossier à € 25. Elle n'est pas d'accord. La banque a répondu que ses Conditions générales prévoyaient que les frais pouvaient être majorés pendant la durée du contrat. L'entreprise a été informée de l'augmentation par un message dans les extraits de compte. Le Service de Médiation a constaté qu'en signant la lettre de crédit, l'entreprise avait marqué son accord avec l'application des Conditions générales. Il y figure notamment que la banque est autorisée à augmenter les frais de dossier en cours

de contrat. Le service a constaté que l'entreprise avait effectivement été informée de l'augmentation de tarif. Il a donc conclu que les coûts avaient été imputés correctement.

### 3.2 Indemnité de emploi

Le service a reçu plusieurs plaintes concernant l'indemnité de emploi que les institutions financières imputent en cas de remboursement anticipé volontaire du crédit. Les entreprises concernées ont été désagréablement surprises lorsqu'elles ont constaté quelle somme était imputée dans ce cas par le prêteur.

Chaque convention de crédit stipule à quel "prix" les fonds sont mis à disposition. L'emprunteur s'engage à payer un intérêt déterminé pendant toute la durée du contrat. En cas de remboursement anticipé volontaire, ce revenu disparaît cependant pour le prêteur et il n'est pas certain qu'il puisse à nouveau affecter le capital aux mêmes conditions. C'est la raison pour laquelle la plupart des conventions de crédit prévoient une clause d'indemnité de emploi pour laquelle le prêteur demande une indemnité pour le préjudice qu'il subit en raison du remboursement anticipé.

Pour l'octroi de crédit à des particuliers ou consommateurs, l'indemnité de emploi est limitée légalement à trois mois d'intérêt. Ces dispositions ne s'appliquent cependant pas pour les crédits à caractère professionnel.

Les **clauses d'indemnité de emploi** dans les contrats de crédit professionnels sont souvent complexes et, dès lors, difficilement compréhensibles pour les entreprises. À la signature du contrat, ces dernières n'ont généralement aucune idée du montant que peut atteindre cette indemnité. Sur ce point, une plus grande **transparence est souhaitable** afin d'éviter une surprise désagréable au chef d'entreprise.

La jurisprudence belge est marquée ces dernières années par une tendance à considérer certains crédits professionnels comme des "prêts à intérêt" ordinaires dans le cas où le crédit consenti peut être analysé concrètement comme un prêt. Par voie de conséquence, l'article 1907bis du Code civil est alors applicable à la convention de crédit. Cet article stipule que si une clause d'indemnité de emploi est prévue dans un prêt à tempérament, celle-ci ne peut excéder six mois d'intérêts.



**Au moment de la signature de la convention de crédit, les entreprises n'ont souvent aucune idée du montant que pourra éventuellement atteindre l'indemnité de emploi.**

Quelle est concrètement la différence entre un "crédit" et un "prêt" ?

Un "prêt à intérêt" est un contrat réel qui naît par la remise d'une somme d'argent par le prêteur à l'emprunteur, ce dernier s'engageant à rembourser le montant emprunté majoré des intérêts.

Un crédit est une convention consensuelle par laquelle le prêteur s'engage à mettre une somme d'argent à la disposition de l'emprunteur qui peut y faire appel dans la mesure de ses besoins.

Lorsqu'une ouverture de crédit prévoit que les fonds remis à l'emprunteur ne peuvent plus être prélevés à nouveau sans l'accord du prêteur et que, par ailleurs, la somme empruntée est remboursée avec les intérêts du crédit par des versements périodiques, le juge parvient à la conclusion que la convention de crédit était en réalité un prêt à intérêt. Dans ce cas, l'article 1907bis C. civ. est donc applicable. Si un tel contrat prévoit une clause d'indemnité de emploi, celle-ci ne peut excéder 6 mois d'intérêts.

Il est clair que la problématique de l'indemnité de emploi n'est pas simple. Autrefois, la jurisprudence n'était pas unanime. La jurisprudence la plus récente semble désormais s'orienter dans la même direction et tenir compte de la situation de fait entre le prêteur et l'entreprise plutôt que de la désignation formelle du contrat. Pour le moment, il est difficile de prévoir comment la situation va évoluer mais une chose est sûre : le sujet est loin d'être clos.

Ci-après, quelques explications à propos de certains dossiers traités :

- Selon le contrat, nous avons affaire à un "crédit à tempérament". Le crédit était en réalité un "prêt" parce que les fonds ont été remis en une fois au client et le crédit ne pouvait pas faire l'objet d'un nouveau prélèvement sans l'accord

de la banque. Le contrat stipulait qu'un remboursement anticipé était possible et qu'une indemnité de emploi était prévue contractuellement. Le Service a signalé à la banque que, dans ce cas, l'article 1907bis C. civ. est applicable et l'indemnité de emploi doit être limitée à 6 mois d'intérêts.

- Le contrat prévoit que le crédit ne peut être remboursé durant les 5 premières années. À compter de la sixième année, un remboursement anticipé est possible, une indemnité de emploi de 6 mois d'intérêts sur la somme remboursée étant alors imputée. Ces clauses ont été prévues expressément dans le contrat signé par l'entreprise et le service n'avait aucune raison de mettre en doute leur validité.

### 3.3 Garanties

Plusieurs plaintes portaient sur les garanties demandées par l'institution financière. Il peut s'agir à la fois de cautionnements et d'hypothèques.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples des plaintes qui ont été traitées :

- La plainte concernait la persistance d'une hypothèque permanente (avec imputation de frais trimestriels) alors que le crédit sous-jacent avait été intégralement remboursé. Apparemment, le client n'était pas conscient du fait qu'il s'agissait d'une hypothèque "permanente" et qu'il devait prendre lui-même l'initiative d'y mettre fin. La banque a régularisé l'affaire et remboursé les frais imputés étant donné que le client n'avait pas été suffisamment informé de l'existence d'une hypothèque permanente.
- Lors de l'octroi d'un crédit hypothécaire supplémentaire inférieur, la banque a également indiqué dans l'acte d'ouverture de crédit le montant

des crédits déjà accordés antérieurement, si bien que le notaire a calculé ses honoraires sur le total des crédits consentis lors de la passation de l'acte. Toutefois, le client avait déjà payé des frais de notaire sur les crédits accordés antérieurement. En premier lieu, la banque a signalé qu'elle avait seulement mentionné le total des crédits consentis par souci d'exhaustivité et qu'elle n'était pas responsable des agissements du notaire qui avait calculé ses honoraires sur le montant le plus élevé dans l'acte. Après l'intervention du service, la banque a transmis une proposition de règlement prévoyant le remboursement d'une grande partie des frais de notaire payés deux fois. L'entreprise a accepté la proposition.

- Le gérant a vendu les actions de la société avant que sa caution pour le crédit accordé à l'entreprise n'ait été levée. Le lendemain de la vente de la société, le gérant a demandé de lever la caution. En raison des dispositions contractuelles, la radiation n'est cependant entrée en vigueur qu'à une date ultérieure. Entre-temps, le nouveau gérant avait prélevé complètement le crédit consenti. La question était donc de savoir concrètement à la hauteur de quel montant la caution était tenue : le crédit prélevé au moment de la vente ou aussi le crédit prélevé ultérieurement ? Le Service a examiné le dossier et a constaté que le crédit avait été intégralement apuré à un moment déterminé après l'entrée en vigueur de la levée de la caution. Par la suite, la banque a autorisé le nouveau gérant à un prélèvement partiel du crédit. Il en conclut que la caution a été entièrement libérée. En effet, la banque a de nouveau accordé un crédit après la levée de la caution.

### 3.4 Dénonciation des crédits et problèmes en cas de cessation d'activités professionnelles

En cas de cessation des activités professionnelles, les entreprises éprouvent parfois des problèmes liés à la réduction ou au remboursement des crédits. Elles estiment que les accords conclus à cette occasion ne sont pas toujours respectés par les banques.

La dénonciation de crédit peut également donner lieu à des plaintes. Le Service de Médiation ne peut pas intervenir dans les décisions commerciales des institutions financières mais, dans certains cas, les entreprises indiquent que la dénonciation ou le refus de prolongation d'un crédit temporaire n'ont pas été effectués correctement. Dans ce cas, le Service de Médiation peut quand même examiner la plainte.

Quelques exemples :

- Les crédits professionnels ont été transformés à la demande du client en crédits à la consommation. Les assurances associées aux crédits professionnels ont été résiliées. Les primes d'assurance ont continué à être imputées à tort. La banque a remboursé les primes.

- Problèmes dans le remboursement des crédits en cas de cessation d'activité. La banque avait accordé un sursis de paiement mais, à l'expiration du délai, exige quand même le paiement. Le client met en cause la décision de la banque de ne pas accorder de sursis de paiement supplémentaire. Le Service de Médiation a examiné concrètement si les accords conclus avaient été respectés.

- Un crédit professionnel dénoncé n'apparaît plus dans les données d'online banking. Par conséquent, le client en a déduit que le crédit avait été apuré. La banque a soumis les documents attestant que la dette n'avait pas encore été apurée. Le service a confirmé que le fait que le crédit dénoncé ne figure pas dans les données bancaires en ligne n'implique pas ipso facto qu'il n'y ait plus de dettes.

### 3.5 Recommandations

Sur base des expériences acquises cette première année, le Service de Médiation veut formuler quelques recommandations aux parties concernées :

#### RECOMMANDATIONS AUX ENTREPRISES

- Avant de signer le contrat de crédit, informez-vous des frais qui seront calculés.
- Vérifiez régulièrement les frais qui sont calculés au cours du crédit et réagissez immédiatement lorsque vous avez des doutes concernant les frais.

#### RECOMMANDATIONS AU SECTEUR

- Apportez plus de clarté et de transparence dans la structure des frais des crédits.
- Rédigez les clauses d'indemnité de emploi de façon claire et compréhensible.

## 4. LIENS ET ADRESSES UTILES

### 4.1 Médiateur fédéral du crédit

#### **Médiateur de Crédit pour les entreprises**

Monsieur *Chris Dauw*

Rue de Ligne 1

1000 Bruxelles

Tél. : 0800/84 426

Fax: 02 209 08 34

e-mail : [mediateurducredit@cefip-kefik.be](mailto:mediateurducredit@cefip-kefik.be)

site web : <http://www.mediateurducredit.be>

## 5. COMPOSITION DES ORGANES COMPÉTENTS

### 5.1 Service de Médiation

#### **Ombudsman**

*Françoise Sweerts*

#### **Conseillers**

*Christine Buisseret, Bérengère de Crombrughe,  
Elke Heymans, Pierre Lettany*

#### **Collaborateurs administratifs**

*Serge Henris, Christel Speltens*

### 5.2 Collège Plaintes Entreprises

#### **Présidence indépendante**

*Lieven Acke, Nadine Mollekens*

#### **Experts désignés par les entreprises**

*Lieven Cloots (Unizo), Frederic Teerlynck(VBO)*

#### **Experts désignés par le secteur financier**

*Freddy Van Bogget, Luc Declercq*

### 5.3 Conseil d'Administration du Service de Médiation

#### **Président**

*Michel Vermaerke*

#### **Membres :**

*Eric Struye de Swielande, Association belge des membres de la Bourse*

*Piet Van Baeveghem, Union professionnelle du crédit (jusqu'en octobre 2010, remplacé par Ivo Van Bulck)*

*Veronique Bockstael, Febelfin*

*Daniël Mareels, Febelfin*

