

ombudsman

Service de médiation pour le secteur financier

rapport annuel 2002

3	<i>Préface</i>
4	<i>2002</i>
7	<i>Nature des requêtes</i>
8	<i>Le Collège de médiation</i>
9	<i>La charte relative à un service bancaire de base</i>
10	<i>Le Code de conduite de l'ABB</i>
12	Comptes à vue
14	Comptes d'épargne
16	Bons de caisse
16	Cartes bancaires
19	Banque par ordinateur/par téléphone
19	Chèques
20	Encaissement d'un chèque circulaire
21	Opérations au guichet
23	Paiements internationaux
24	Crédits
24	Crédit hypothécaire
26	Crédit à la consommation
27	Centrale des risques de crédit
28	Valeurs mobilières
29	Contrat de gestion de fortune
31	Négociation de valeurs mobilières
32	Imputation de frais plus élevés dans le cadre d'opérations boursières
34	Sicav
36	Contrat d'assurance lié à des fonds d'investissement
36	Garantie locative
37	Considérations finales
38	Correspondants de l'Ombudsman
	Annexes
40	Critères de base relatifs à la fonction de l'Ombudsman
41	Le texte du dépliant «Le Service de médiation pour le secteur financier»

Préface



Le champ de compétence du Service de médiation pour le secteur financier s'est élargi au début de cette année aux clients des entreprises affiliées à l'Union professionnelle du Crédit (UPC) qui, comme ceux des établissements de crédit affiliés à l'ABB, des sociétés de bourse qui sont membres d'Euronext et de l'Association Belge des Membres de la Bourse (ABMB), des membres de l'Association Belge des Gestionnaires de Fortune et des Conseillers en Placements (ABGC) peuvent faire appel au Service de médiation pour le secteur financier afin de faire examiner leur plainte.

Cette extension a également été l'occasion pour toute l'équipe de s'installer sur un nouveau site au cœur du quartier européen de Bruxelles. Le Service de médiation, dont l'autonomie a ainsi été renforcée, est dirigé par l'Ombudsman, qui est aidé dans sa tâche par un secrétariat et quelques gestionnaires de dossiers.

Service de médiation pour le secteur financier

P. CAEYERS, Ombudsman
Square de Meeûs 35
1000 BRUXELLES
e-mail : Ombudsman@ombfin.be

Mai 2003

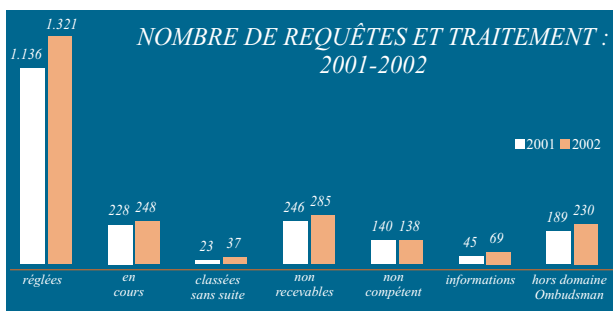
2002

Durant l'exercice 2002, l'Ombudsman a reçu un total de 2.328 demandes d'intervention. Ces requêtes lui ont toutes été adressées par écrit. 5.200 appels téléphoniques ont été pris en charge, dans le cadre desquels les collaborateurs du Service de médiation ont fourni des informations à leurs interlocuteurs, mais jamais un avis. Les plaignants doivent d'abord prendre contact par écrit avec leur banque ou leur institution financière. Dans la plupart des cas, ils auront déjà fait part oralement de leurs griefs à leur agence-domicile; mais n'ayant pas nécessairement obtenu satisfaction, ils peuvent en arriver à se demander que faire. Dans ce cas, le Service de médiation peut leur indiquer la voie à suivre et leur fournir les coordonnées du service chargé du traitement des plaintes. Les clients s'adressent alors par écrit à ce service. Ce n'est qu'après avoir reçu une réponse négative qu'ils peuvent (re)prendre contact par écrit avec le Service de médiation. L'Ombudsman déclarera alors leur plainte recevable ou non et en entamera le traitement, en concertation et en collaboration avec son correspondant auprès de l'institution financière concernée. Une plainte n'est pas recevable lorsqu'elle concerne la politique commerciale de l'institution financière, par exemple la tarification des paiements, la fixation du taux d'intérêt d'un crédit, le refus ou la clôture d'un compte, ... L'Ombudsman ne peut pas davantage intervenir si la plainte a déjà été déposée devant un tribunal.

La procédure est écrite. Aucun avis n'est jamais donné par téléphone.

Le nombre de dossiers a augmenté de 17 % par rapport à 2001.

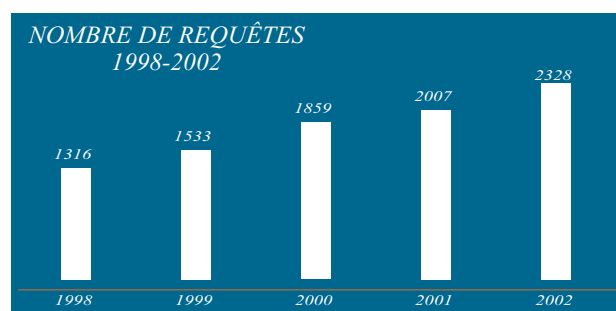
Un avis ne peut être donné que lorsque la position de toutes les parties concernées est connue.



Sur les 2.328 plaintes par écrit reçues, 2.098 provenaient de clients de banques, banques d'épargne, sociétés de bourse et de membres de l'UPC. Par rapport à l'année 2001, ce sont 321 dossiers de plus qui ont été introduits, ce qui représente une augmentation de 17 %. 1.891 plaintes ont été déclarées recevables. 92 plaintes portaient sur des litiges entre investisseurs et leur société de bourse.

L'Ombudsman s'occupe des plaintes des clients particuliers dans le cadre de leur vie privée. Cela signifie que les plaintes émanant de sociétés ou de particuliers dans l'exercice de leur activité professionnelle ne sont pas traitées.

● 138 dossiers concernaient une plainte à caractère professionnel. L'Ombudsman a fait savoir au plaignant qu'il n'était pas compétent pour intervenir. Toutefois, il a transmis le dossier à l'institution financière concernée, en lui demandant d'examiner les faits rapportés et de communiquer directement le résultat au plaignant. L'Ombudsman est quant à lui tenu informé de l'évolution du dossier par copie de la réponse de l'institution financière. Mais il n'intervient plus dans le dossier.



OMBUDSMAN : NOMBRE DE REQUÊTES ET TRAITEMENT	2001	2002
I. Requêtes de clients	1818	2098
1. Plaintes	1633	1891
encore en traitement au 31.12.02	228	248
réglées	1136 + 156 ¹	1321 + 201 ¹
classées sans suite ²	23	37
non recevables ³	246	285
2. Ombudsman non compétent	140	138
Demandes d'informations	45	69
II. Demandes ne relevant pas du domaine de l'Ombudsman⁴	189	230
Total général	2007	2328
<p>1 Plaintes non encore réglées. 2 Pas de réaction aux demandes d'informations complémentaires. 3 Plaintes qui n'ont plus été soumises à l'Ombudsman après renvoi à l'institution financière. 4 Plaintes concernant des institutions financières, non-membres de l'ABB.</p>		

- 69 requêtes concernaient des demandes d'information de nature générale, sans lien direct avec une plainte. Ce n'est pas la mission de l'Ombudsman que de répondre à de telles demandes : ces clients sont dès lors renvoyés à leur institution financière ou à une autre instance compétente telle qu'un notaire, un avocat, etc. L'ouverture de la dévolution d'une succession ouverte par exemple ne relève pas de la compétence d'un service de médiation.

- Ainsi, par crainte de citer le nom d'une institution financière, certains plaignants introduisent leur plainte sous la forme d'une question générale. Dans de tels cas, l'Ombudsman invite les requérants à décrire concrètement leur plainte et à lui communiquer la correspondance s'y rapportant.

- Bien que d'année en année, la compétence du Service de médiation pour le secteur financier ne cesse de s'élargir, il arrive que l'Ombudsman doive se déclarer incompétent parce qu'une entreprise n'est pas membre de l'une des associations professionnelles concernées, ou parce que la plainte concerne une entreprise en dehors du secteur financier. Cela a été le cas dans 230 dossiers.

- Les produits d'assurance et les conflits s'y rapportant relèvent de la compétence de l'Ombudsman des assurances. Ces plaintes lui sont transmises, et le plaignant en est averti.

- Chaque année, l'avis que l'Ombudsman devrait formuler dans un certain nombre de dossiers est reporté à l'année suivante. Il s'agit notamment des plaintes introduites au mois de décembre et des dossiers dont le traitement demande davantage de temps en raison de leur complexité. 201 de ces dossiers introduits en 2001 ont ainsi été traités en 2002. Ceci porte le nombre total de dossiers traités à 1.522.

*Qui dit «a»
doit aussi
dire «b».*

*Condition
sine qua non :
toujours
commencer
par s'adresser
au service
clientèle de
l'institution
financière.*

*Les institutions
financières
suivent l'avis
du Service de
médiation
dans plus de
99 % des cas.*

● La formulation d'un avis repose sur des faits objectifs. Outre sa synthèse des faits, l'Ombudsman communique aux clients la version de l'institution financière et leur demande de réagir. Puis il prend l'avis de l'institution financière sur cette réaction. Cet échange de points de vue sur la base de questions du Service de médiation aboutit finalement à un avis. Les plaignants sont toujours supposés prendre d'abord contact par écrit avec leur institution financière avant de demander l'intervention du Service de médiation. Dans 285 dossiers, cela n'a pas été le cas. Les plaignants ont alors été invités à s'adresser au service clientèle. On peut ensuite supposer que soit l'institution a répondu à leur demande soit ils ont renoncé à leurs exigences. Le traitement des plaintes requiert du Service de médiation de rassembler des informations, tant auprès du client que de l'institution financière. Des preuves tangibles, sous la forme de documents, des diverses allégations sont demandées. Dans 37 cas, le traitement du dossier a dû être interrompu car les données demandées n'ont pas été fournies par le plaignant. Si, après un rappel, le plaignant ne donne pas suite à la demande, le dossier est alors clôturé sans qu'un avis ne soit donné.

● A la fin de l'année 2002, 248 dossiers étaient encore à l'examen.

● L'avis de l'Ombudsman n'est pas contraignant pour les parties concernées, qui conservent le droit de faire régler le litige par un tribunal. Dans plus de 99 % des plaintes traitées, les institutions financières suivent cependant l'avis de l'Ombudsman.

● Dans le cadre du traitement extrajudiciaire de litiges financiers (Finnet) à l'initiative de la Commission européenne, l'Ombudsman a aidé tant des résidents belges que des clients d'institutions financières belges séjournant en dehors de la Belgique dans le traitement de leur plainte. Des commissions de litiges ou des services de médiation étrangers lui ont également demandé à plusieurs reprises de formuler un avis dans des dossiers de plaintes.

Nature des requêtes

Durant l'exercice sous revue, toutes les rubriques ont connu une progression. Le nombre de requêtes concernant les comptes d'épargne a enregistré une nette croissance. Dans ce cadre, les épargnants ont surtout demandé des explications sur la rémunération sous la forme de taux de base, de primes de croissance et de primes de fidélité. La situation boursière de 2002 a bien entendu donné lieu à des demandes d'intervention de la part d'investisseurs.

NATURE DES REQUÊTES	2001	2002
I. Comptes et placements bancaires	301	370
Compte à vue	166	171
Compte d'épargne	86	141
Autres (comptes à terme, bons de caisse, épargne-pension)	44	54
Date de valeur	5	4
II. Paiements	495	513
Cartes bancaires (cartes de débit, etc.)	118	109
Guichets automatiques	85	81
Chèques	80	49
Virements	77	97
Paiements internationaux	69	94
Transactions guichet (versement, encaissement, chèque circulaire, assignation postale, ...)	66	83
III. Crédits	298	366
Généralités	68	82
Crédits hypothécaires	101	129
Crédits à la consommation	73	101
Enregistrement des risques	34	34
Autres (cautionnements, ...)	22	20
IV. Valeurs mobilières	552	608
Conseil en placement et gestion de fortune	54	64
Achat et vente	146	114
Opérations diverses sur titres ¹	124	150
Sicav	119	123
Divers ²	109	157
V. Change	24	23
Opérations de change	19	15
Contrats à terme	5	8
VI. Services bancaires divers³	84	118
VII. Divers⁴	64	100
TOTAL	1818	2098

¹ Echange, coupons, ...
² Compte-titres, mise en gage, opposition, options.
³ Coffre, assurances, garantie locative.
⁴ Procuration, devoir de discrétion, fraude d'un employé de banque, héritage, divorce, mineurs d'âge, altération relation banque-client.

Le Collège de médiation

Au cours de ses réunions mensuelles, le Collège de médiation a au total traité une vingtaine de plaintes en 2002. Celles-ci concernaient l'octroi de crédit, des opérations boursières et l'application des conditions générales de la banque. Les avis du Collège de médiation sont repris intégralement dans le Recueil d'avis semestriel du Service de médiation pour le secteur financier. Ces avis constituent une rubrique distincte.

Composition du Collège de médiation :

Président : P. Blondeel, conseiller Cour d'Appel de Bruxelles

Membres : P. Caeyers, Ombudsman pour les clients du secteur bancaire, des sociétés de bourse, des gestionnaires de fortune et des membres de l'Union Professionnelle du Crédit; P.C. Drogné, Administrateur-Directeur, Association Belge des Membres de la Bourse; H. Simonart, Secrétaire général honoraire auprès d'une institution bancaire; A. Van Oevelen, professeur ordinaire, facultés de droit UA.

Secrétaire : I. Van Bulck, juriste.

Charte relative à un service de bancaire de base

(texte : voir www.abb-bvb.be)

● L'intervention de l'Ombudsman dans le cadre de cette charte a été demandée neuf fois au cours de l'exercice, soit directement par l'intéressé, soit par un CPAS. Dans les neuf cas, une solution satisfaisante pour le client a été trouvée. Depuis l'entrée en vigueur de cette charte en 1996, une soixantaine d'interventions ont été demandées. A chaque fois, le problème soumis a été résolu.

● Ces demandes étaient toutes liées à la fermeture d'un compte ou au refus d'ouvrir un compte. Dans les cas où le refus d'ouvrir un compte était fondé sur le point 4 de la charte, l'Ombudsman a pris contact avec une autre institution financière ayant signé cette charte, qui a fait le nécessaire pour ouvrir un compte au demandeur.

Point 4 :

« La banque peut refuser une demande en raison d'antécédents négatifs du demandeur, auprès d'elle, ou pour des raisons d'escroquerie, d'abus de confiance, de banqueroute frauduleuse, de faux en écriture, de blanchiment de capitaux, de fraude dans le chef du demandeur.

La banque ne peut cependant pas refuser le service de base pour le seul fait que le demandeur est enregistré à la demande d'une autre institution, dans la centrale de données, comme prévu dans l'article 69 de la loi relative au crédit à la consommation.

La banque se réserve le droit de dénoncer le compte à vue en cas de non-respect des engagements énumérés au point 3. Le délai de préavis doit permettre au client de trouver une nouvelle institution. Ce délai sera de 30 jours.

En cas de faute lourde ou négligence grave, aucun délai de préavis ne devra être respecté.

Le refus ou la dénonciation doit être motivé(e). »

● Comme les années précédentes, le rapport de l'Ombudsman a été transmis à tous les CPAS, villes et communes du pays afin de leur rappeler que l'Ombudsman peut intervenir dans les problèmes liés aux comptes bancaires et participer à leur résolution.

● Le service de base, qui permet à tout un chacun d'ouvrir un compte bancaire, d'effectuer des retraits, des versements et des virements, sera une réalité légale à partir du 1^{er} septembre 2003 (loi du 24.03.03).

Un organisme, dont feront partie le Service de médiation ainsi qu'un représentant des organismes de défense des consommateurs, assurera le contrôle du respect de cette loi.

Service bancaire de base : peu de demandes, et une solution est toujours trouvée.

Le Service de médiation est impliqué dans le contrôle de l'application de la nouvelle loi sur le service bancaire de base.

- Nombre de clients craignant d'ouvrir un compte et d'y verser leurs allocations sociales de peur que le montant de celles-ci ne soit saisi. Une fois versées, ces allocations ne sont plus protégées par la loi et tombent dans l'assiette dont peut se prévaloir un créancier.

Une proposition de loi en examen devrait permettre de protéger pendant un certain temps ces montants en les marquant d'un code particulier.

Le Code de conduite de l'ABB

(texte : voir www.abb-bvb.be)

- Le Code de conduite de l'ABB est entré en vigueur en 1998 pour la plupart des banques et banques d'épargne belges qui visent la clientèle privée. Ce code fixe les règles déontologiques dans le cadre des relations commerciales que les institutions financières entretiennent avec ce segment de marché.

Les principes de ce code de conduite peuvent être utilisés par les clients privés dans le cadre de leurs relations avec la banque.

La relation entre les institutions financières et la clientèle privée est régie par les conditions générales des banques, des contrats, des règlements et des lois. Le client est à chaque fois invité à signer des documents dans lesquels sont décrits les droits et devoirs des deux parties.

L'objectif du Code de conduite est d'expliquer au client ce qu'il peut attendre d'une institution financière. Mais le code explique également ce que l'institution financière est en droit d'attendre du client.

- Toutes les relations bancaires sont fondées sur la franchise des parties. Comment pourrait-il sinon y avoir confiance réciproque ? La confiance est en effet à la base de toutes les opérations de paiement et de toutes les relations commerciales.

- L'institution financière est tenue de fournir au client des informations aussi claires et précises que possible sur ses produits et services. Elle a aussi pour mission de répondre à toutes les questions éventuelles du client de manière à permettre à celui-ci d'avoir une vision aussi complète que possible du produit ou du service. L'institution financière doit informer le client en lui fournissant les documents et prospectus nécessaires.

- Les messages publicitaires doivent être corrects. Le client potentiel sera de préférence invité à un entretien à l'agence afin de faire plus ample connaissance avec le produit ou le service proposé. Il connaîtra ainsi tous les tenants et aboutissants de l'offre qui lui est

*Une relation
financière est
fondée sur
une confiance
réciproque.*

La publicité doit être correcte et ne peut être mensongère.

faite. Les informations concernant les taux d'intérêt faciaux des produits d'épargne doivent être correctes et ne peuvent abuser le client épargnant.

- Le client doit pouvoir consulter les tarifs des produits et services courants proposés dans toutes les agences de banque.

- Lors des discussions concernant des produits ou services spécifiques, l'institution financière doit toujours informer le client des coûts de l'opération.

Elle peut proposer elle-même des services et produits aux clients. Mais elle doit tenir compte de leurs attentes et objectifs, pour autant qu'ils les lui aient communiqués. Cependant, c'est finalement toujours le client lui-même qui décide d'accepter ou non la proposition. L'institution financière ne lui fournit qu'un avis – avis fondé sur une connaissance objective et réaliste de l'état présent des marchés.

- L'on ne peut reprocher à une institution financière de ne pouvoir prédire l'avenir. En cas d'investissement dans des produits à risque, l'institution financière attirera l'attention du client sur les risques en question, de manière qu'il puisse prendre une décision en toute connaissance de cause. Les institutions financières font en sorte de proposer à leurs clients des produits et services de manière professionnelle et irréprochable.

- Des réseaux ont été créés et les procédures sont de plus en plus automatisées dans le noble but de rendre service au client et d'améliorer la rentabilité.

L'on ne peut que s'en féliciter. Si, dans le cadre d'une telle systématisation, une erreur vient cependant à se produire, c'est l'institution financière elle-même qui doit la rectifier. Le client ignore en effet tout du traitement sous-jacent, par exemple lorsqu'il a introduit un ordre de paiement international ou a placé un ordre sur une bourse étrangère, et que ces ordres ont été mal exécutés.

- Certaines des plaintes reçues concernent en fait des litiges familiaux. Les plaignants s'efforcent de trouver par l'entremise du Service de médiation une solution à un litige que les parties concernées auraient dû résoudre elles-mêmes; ainsi en va-t-il par exemple lorsqu'un plaignant demande des informations dans le cadre d'une succession à laquelle il n'a aucun droit, n'étant pas partie. Les institutions financières ont un devoir de discrétion et répondent aux questions ou demandes qui leur sont faites sitôt que les documents légitimant ces questions ou demandes leur ont été présentés.

Chaque année, les avis de l'Ombudsman sont publiés.

Dans les pages suivantes sont examinés une série de problèmes marquants et récurrents qui se sont produits dans le courant de l'exercice sous revue.

Une bonne information est essentielle pour tous les produits à risque.

Comptes à vue

Imputation de frais

- Bien des plaintes concernent l'imputation de frais liés à un compte bancaire. Les clients contestent cette imputation.

Dans le cadre de l'ouverture d'un compte bancaire, le client a signé un document dans lequel il déclare avoir reçu un exemplaire des conditions générales de la banque et en accepter les dispositions. Ces conditions générales reprennent les droits et obligations du client et de la banque. L'une des dispositions y figurant stipule que la banque a le droit de demander une rémunération pour les services qu'elle preste en faveur de ses clients. Les coûts qui seront imputés sont mentionnés dans la liste des tarifs qui peut être consultée par la clientèle dans tous les points de vente. Au début de chaque année, le client reçoit, outre un décompte individuel, la liste des tarifs des services homogènes tels que définis dans l'arrêté royal du 23 mars 1995.

Clôture de comptes bancaires

- La banque comme le client peuvent clôturer un compte bancaire sans devoir en expliquer la raison. Lorsque la banque prend l'initiative de cette clôture, elle doit donner un préavis au client. Ce délai de préavis, qui est généralement de trente jours, est prévu dans les conditions générales de la banque. Il permet au client de prendre ses dispositions pour transférer les produits liés au compte bancaire (domiciliations, ordres permanents, cartes, ...) vers un nouveau compte à ouvrir auprès d'une autre institution financière.

- Un client est fâché car, dans le cadre de la fermeture d'un compte bancaire, la banque tarde à exécuter l'ordre de fermeture. Le client estime que la banque traîne sciemment afin de décourager les clients qui lui adressent de telles demandes.

L'examen d'une telle requête montre que la clôture d'un compte va bien au-delà d'un simple encodage dans un ordinateur. Les cartes de débit et de crédit liées au compte doivent en effet être restituées à la banque par le client.

En ce qui concerne les cartes de crédit, il convient d'attendre, après remise de la carte, le dernier décompte mensuel. Une position débitrice sur un compte doit d'abord être apurée avant que le compte puisse être fermé.

Changements d'adresse et modifications de la situation familiale

- Les clients doivent informer leur banque de tout changement d'adresse ou de toute modification de leur situation familiale.

Si l'un des conjoints signale un changement d'adresse, la banque considérera, en l'absence de plus amples informations, que cette modification vaut pour l'ensemble des membres de la famille.

La banque ne peut imputer de coûts que si le client en est informé.

Fermer un compte prend du temps.

Les clients doivent veiller à communiquer toute modification de leur situation familiale à la banque (divorce, etc.). En vertu de l'article 213 du Code civil, les conjoints sont tenus de cohabiter. La banque peut dès lors considérer qu'un changement d'adresse signalé par l'un des conjoints vaut pour l'ensemble du ménage et donc aussi pour l'autre conjoint et les enfants.

La banque doit être explicitement informée de toute décision du juge dont il ressort que les deux conjoints ont un domicile distinct.

Contestation d'opérations comptabilisées sur compte

- Le titulaire du compte doit informer la banque par écrit de l'enregistrement des opérations contestées sur son compte, de toute erreur ou autre irrégularité dans la gestion de son compte, dans un délai raisonnable tel qu'il est prévu dans le règlement général de chaque institution financière.
- Lorsque par ex. des opérations sur compte sont contestées par le client d'une banque plus de deux ans après leur comptabilisation, la banque peut considérer que celles-ci ont été – in illo tempore – tacitement approuvées. L'Ombudsman examinera les circonstances concrètes de la plainte.

Ouverture d'un compte bancaire pour un mineur d'âge

- Dans le cadre de l'ouverture d'un compte bancaire pour un mineur d'âge, les parents autorisent ce mineur à gérer ce compte, et s'engagent de manière solidaire et indivise, de même que le titulaire, à respecter toutes les obligations découlant de l'usage de ce compte.

Blocage de comptes suite à une saisie-arrêt exécutoire

- La banque a l'obligation, lorsqu'une saisie-arrêt exécutoire lui est signifiée, de bloquer tous les avoirs du débiteur, quel que soit le montant de la saisie.

Pour bloquer les avoirs du plaignant, la banque n'a d'autre choix que d'annuler les cartes de débit et de crédit.

Compte en négatif

- En laissant son compte en négatif au-delà de la durée autorisée (soit trois mois), le titulaire du compte commet une faute contractuelle à l'égard de la banque.

Cette faute contractuelle justifie, conformément aux conditions générales de la banque, la dénonciation immédiate du compte litigieux, d'autant que le titulaire ne peut prétendre ignorer que son compte accuse un solde négatif non autorisé et qu'il a été, à deux reprises, invité à régulariser la situation de ce compte.

Il faut sans délai communiquer tout changement d'adresse ou de situation familiale.

Les contestations doivent être notifiées dans un délai raisonnable !

Comptes d'épargne

D'anciens carnets d'épargne ont souvent déjà été soldés. C'est la comptabilité de la banque qui prime.

Anciens carnets d'épargne

● Chaque année, des demandes sont introduites concernant des carnets d'épargne qui ont été retrouvés et qui appartenaient généralement à des parents ou à des membres de la famille entre-temps décédés. Il s'agit à chaque fois de demandes de paiement des soldes inscrits sur ces carnets. Grand est le désappointement lorsque la banque annonce que le livret d'épargne a déjà été liquidé dans le passé.

En principe, les avoirs ne sont mis à disposition que sur présentation du carnet d'épargne. A la demande des clients, les institutions financières font toutefois aussi preuve de souplesse par rapport à ce principe. Ainsi, des retraits sont parfois autorisés sans présentation du carnet d'épargne, certains clients ayant souvent besoin d'argent d'urgence.

En annexe du carnet d'épargne, il est généralement mentionné que la comptabilité de la banque prime sur le solde inscrit sur le carnet.

Dans le cadre de telles demandes, la banque vérifiera si les carnets d'épargne en question sont encore repris dans ses fichiers. L'absence du montant correspondant dans sa comptabilité signifie probablement que le livret a déjà été liquidé.

Lorsqu'il apparaît que le montant est toujours présent à la banque, celle-ci n'effectuera le paiement que sur présentation du carnet d'épargne. Il n'est pas possible d'effectuer le paiement sur présentation d'extraits ou de quittances.

● En ce qui concerne les intérêts, c'est l'article 2277 du Code civil qui s'applique, lequel prévoit que les intérêts de sommes prêtées, et en général de tout ce qui est payable dans l'année ou à plus court terme, se prescrivent par périodes de cinq ans.

● Les imputations de frais par exemple dans le cadre de la fourniture de duplicata, de la fermeture d'un compte d'épargne, etc., donnent parfois lieu à des plaintes. L'Ombudsman se référera à chaque fois à la liste des tarifs de la banque afin de juger du bien-fondé de l'imputation.

Rémunération sur le compte d'épargne

● La rémunération d'intérêts sur un compte d'épargne correspond à un taux de base complété par une prime de croissance et suivi par une prime de fidélité. L'octroi de ces différentes composantes sur un compte d'épargne suscite bien des questions de la part des clients des banques : quand y a-t-il prime de croissance et à quel capital celle-ci s'applique-t-elle ? La prime de croissance est accordée pour une épargne de six mois. Quand expire-t-elle ? Quand les intérêts sont-ils comptabilisés ?

L'Ombudsman examine auprès de la banque mise en cause les modalités concrètes d'octroi et de comptabilisation des différentes

composantes de la rémunération d'intérêts sur un compte d'épargne.

Le taux de base sur le compte d'épargne est acquis immédiatement. La prime de croissance n'est acquise qu'après un minimum de six mois. Les primes de croissance et de fidélité ne sont pas cumulables. La prime de fidélité est acquise à l'issue d'une période de douze mois, et après l'obtention d'une prime de croissance.

L'Ombudsman souligne que lorsqu'elle dispense des informations sur des données essentielles d'un compte d'épargne comme la structure de ses taux, une institution financière doit communiquer aux clients des renseignements clairs, sans équivoque et transparents. Récemment encore, l'ABB a formulé une recommandation concernant les dépôts d'épargne, dans le cadre de laquelle elle a insisté sur la nécessité de fournir à la clientèle des informations claires et sans équivoque.

Transfert d'avoirs (d'épargne) d'une institution financière vers une autre

- Des clients souhaitent changer d'institution financière et demandent à la banque de transférer leurs avoirs vers une autre banque.

Les clients critiquent la lenteur de la banque et lui reprochent parfois de s'opposer volontairement à leur demande de transfert. L'Ombudsman examine les raisons du retard et insiste sur la nécessité qu'une fois les formalités requises remplies, la banque satisfasse à la demande du client.

Unicité de comptes

- La banque a effectué de sa propre initiative un transfert du compte d'épargne du client vers son compte à vue. Le client reproche à la banque d'avoir réalisé ce transfert sans l'en avoir avisé au préalable.

Le transfert a été réalisé pour régulariser la situation du compte à vue du client qui présentait un solde débiteur depuis plus de trois mois.

Le règlement général des opérations auquel le client a adhéré lors de l'ouverture de son compte précise que tous les comptes ouverts à la banque au nom d'un même titulaire sont des éléments d'un compte unique et indivisible. La banque a la faculté d'opérer des transferts, totaux ou partiels, d'un compte créditeur vers un compte débiteur.

L'Ombudsman se demande quel préjudice le client aurait subi. Les intérêts débiteurs prélevés par la banque dans le cadre du découvert du compte à vue étaient nettement plus importants que les intérêts créditeurs perçus dans le cadre du compte d'épargne.

Procuration

- Une procuration peut à tout moment être retirée par le mandant. Pour ce faire, il suffit à ce dernier d'en adresser la demande écrite à la banque. Il se peut que quelques jours s'écoulent entre la demande de retrait et l'exécution de cette demande par la banque. Le

*Lisez
attentivement
les informations
concernant
les primes
sur les livrets
d'épargne
avant
d'introduire
une plainte !*

*Le principe
d'unicité
de comptes
est peu
connu.*

règlement général fournit des informations concrètes à ce sujet. En cas de retrait d'une procuration générale, la banque doit également tenir compte de l'accès par home banking du mandataire et faire en sorte que ce dernier n'ait plus aucun accès aux comptes du mandant.

Un remboursement anticipé est une solution de secours qui engendre des frais.

Bons de caisse

Remboursement anticipé de bons de caisse

- Après le remboursement anticipé de bons de caisse, les clients s'étonnent de ne toucher aucun intérêt et de perdre, en outre, une petite partie du capital.

Un remboursement anticipé est une solution de secours qui engendre des frais pour la banque.

Si, en plus, une hausse des taux d'intérêt est intervenue au moment de la vente anticipée, cette vente ne pourra s'effectuer qu'en cédant sur le prix de vente du titre.

Personne ne se porte acquéreur de bons de caisse produisant un intérêt inférieur à celui du marché du moment.

Pour pouvoir vendre les bons de caisse, il fallait compenser l'intérêt inférieur à celui offert par le marché, par un abandon d'une partie du capital.

Cartes bancaires

- Une ligne de crédit peut être liée à un compte bancaire. Lorsqu'un usage non autorisé d'une carte de débit entraîne un dépassement du crédit autorisé suite à un détournement par un tiers, l'institution financière prendra ce dépassement en charge.

- Les eurocheques garantis ont disparu. Cette fonction a été remplacée par la fonction Maestro sur les cartes de débit, laquelle permet d'effectuer des retraits d'argent ou des paiements à l'étranger. De nombreux clients des banques qui ne se rendent jamais à l'étranger ont demandé à la banque de supprimer cette fonction de leur carte de débit. Il apparaît qu'une telle suppression pure et simple n'est pas possible. La banque a cependant invité ces clients à lui remettre une déclaration dans laquelle ils expliquaient ne pas

L'eurocheque n'est plus, vive Maestro !

souhaiter disposer de cette fonction. Ces clients s'engagent à ne pas utiliser la carte à l'étranger. Une indemnisation éventuelle sera prévue en cas de retraits ou de paiements frauduleux via la fonction Maestro pour autant que le titulaire de la carte n'ait pas commis de négligence grave et qu'il ait respecté les mesures de sécurité prévues dans les conditions du règlement concernant cette carte.

- Le code secret doit être mémorisé. Le fait qu'un client d'une banque ait noté son code secret d'une manière telle que celui-ci puisse apparemment être découvert par des tiers est considéré par la jurisprudence comme une faute grave.

- La majorité des plaintes en ce qui concerne la carte bancaire portent sur l'utilisation de cet instrument de paiement par un tiers ayant dérobé cette carte à son titulaire.

L'institution financière refuse toutefois de rembourser le dommage subi car :

- les règles de prudence élémentaires n'ont pas été respectées par le client (carte abandonnée dans une voiture, dans un espace accessible au public, ...);

- les opérations contestées ont été effectuées avant toute opposition à la carte auprès de Cardstop;

- le code exact a été introduit à la première tentative d'utilisation de la carte.

- Sans le code, il est impossible d'utiliser une carte de débit. Le nombre de combinaisons possibles est tellement élevé qu'il est improbable que l'on puisse former le code exact sans le connaître auparavant. La carte est protégée. Après trois tentatives erronées, elle est rendue inutilisable.

- Le règlement attaché à la carte est explicite en ce qui concerne la préservation du caractère secret du code. Ce code est strictement personnel, seul le titulaire légitime peut le connaître et c'est donc lui qui supporte logiquement la responsabilité de la préservation du caractère secret. Les dommages résultant de toute négligence dans la conservation de ce code secret sont à charge du titulaire du compte auquel est liée la carte utilisée frauduleusement.

- Comme dans les précédents rapports annuels, l'Ombudsman fait remarquer qu'aucune preuve n'a encore été apportée qu'il serait techniquement possible de découvrir le code secret sur la seule base de la carte. Lorsque le code est connu d'un tiers, cela signifie que celui-ci en a pris connaissance d'une manière ou d'une autre, mais pas sur la base de la carte elle-même.

- L'Ombudsman est convaincu que la plupart des clients ne laissent pas leur code secret inscrit à proximité de leur carte, à quelques exceptions près. Les fraudeurs découvrent le code d'une autre manière (en épiant le titulaire lorsqu'il l'encode, en détournant son attention au moment où il effectue une opération au distributeur de billets, ...).

Le code secret doit demeurer secret. Il ne faut nulle part le noter.

Si le code secret est connu de tiers, c'est que le titulaire a fait preuve de négligence.

*La banque
peut aussi
prendre
elle-même
des mesures
pour faire
bloquer
une carte.*

● Lorsqu'ils constatent que leur carte a disparu ou leur a été dérobée, les clients doivent immédiatement avertir Cardstop. Dans la panique de la découverte, il arrive que certains clients s'adressent d'abord à leur agence de banque. Que penser lorsque l'agence conseille au client d'appeler lui-même Cardstop ? Cela retarde le blocage de la carte et permet aux voleurs de gagner de précieuses minutes afin d'effectuer des retraits.

● Les dispositions figurant dans le règlement relatif à la carte stipulent que la banque s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter toute utilisation frauduleuse de la carte dès qu'elle est informée de la perte, du vol ou de la falsification de cette carte. Lorsqu'un client lui signale la perte, le vol ou la falsification de sa carte, la banque doit prendre elle-même les dispositions nécessaires pour bloquer la carte. Avertir Cardstop peut être l'une de ces mesures. Si la banque omet de respecter cette obligation et que le client subit de ce fait des dommages, elle devra l'indemniser.

Chargement de Proton = argent liquide

● La carte Proton est l'équivalent électronique du porte-monnaie classique. Sa perte ou son vol sont comparables à la perte ou au vol d'espèces. Charger sa carte Proton c'est avoir des espèces en poche.

● Les chargements par Payphone se font toujours au départ d'une cabine de téléphone publique. Le titulaire de la carte doit appuyer sur la touche Proton dans la cabine téléphonique, puis introduire la carte, encoder le montant à charger et former le code. Après avoir appuyé sur la touche OK, il récupère sa carte. Pour effectuer l'opération, il est nécessaire de disposer du code et de la carte.

Le 1^{er} février 2003 est entrée en vigueur la loi du 17 juillet 2002 relative aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds. Cette loi vise tous les frais et toutes les manières de transférer de l'argent à distance.

Cette législation est inspirée des recommandations européennes de 1988 et 1997.

Dorénavant, en cas de vol ou de perte de l'instrument de paiement, l'institution financière devra prouver la négligence grave.

Banque par ordinateur/ par téléphone

- Les plaintes relatives à la banque par ordinateur sont plutôt rares. Elles concernent généralement des défaillances dans le système mis à disposition par la banque, ou au niveau du provider. Les clients qui effectuent leurs paiements par banque par ordinateur rencontrent parfois aussi des problèmes en raison de la double exécution d'un ordre suite à une erreur de manipulation.
- En ce qui concerne la banque par téléphone également, le règlement ad hoc stipule que le numéro de code est strictement personnel et qu'il ne peut donc être accessible ou être utilisé par des tiers. Le titulaire est responsable de la totalité de la perte s'il a mis son numéro de code à la disposition d'un tiers qui en a abusé.

Chèques

- Des clients reprochent à leur banquier d'avoir d'une part supprimé la garantie eurocheque et de ne pas avoir fourni d'autre part les chèques qu'ils avaient commandés fin 2001.
- La suppression de la garantie eurocheque à partir de l'année 2002 est une mesure générale et internationale. La carte eurocheque a été remplacée par une carte de débit permettant d'utiliser les options Proton, Bancontact/Mister Cash et Maestro. Les institutions financières ont adressé à l'époque un courrier à leurs clients afin de les informer de cette réforme.
- L'émission de chèques par des clients des banques a fortement diminué. Dans le cadre d'une relation de confiance entre les parties, et lorsqu'il s'agit de montants importants, cet instrument de paiement est encore utilisé. Au moment de l'encaissement du chèque, la banque peut créditer immédiatement le montant sur le compte du bénéficiaire (inscription au crédit sous réserve), ou envoyer le chèque « pour encaissement ».

En cas d'inscription au crédit immédiate, il peut arriver que, le compte de l'émetteur du chèque n'étant pas suffisamment approvisionné, la banque doive redébiter la somme du compte du bénéficiaire. Dès lors que l'inscription au crédit a été effectuée sous réserve, une telle contre-passation est parfaitement valable. Le bénéficiaire du chèque devra s'adresser au tireur du chèque pour en obtenir le paiement.

Le nombre de chèques émis est en forte baisse.

En cas d'« envoi pour encaissement », le compte du bénéficiaire ne sera crédité que lorsque la contre-valeur du chèque aura été réceptionnée.

Encaissement d'un chèque circulaire

● L'Ombudsman constate que le nombre de plaintes relatives à l'encaissement de chèques circulaires a fortement diminué au cours de l'exercice sous revue. En ce qui concerne cette problématique, l'Ombudsman renvoie à ses précédents rapports annuels (2001, 2000).

Les avoirs sont de plus en plus souvent versés directement sur le compte du bénéficiaire. Le chèque circulaire pourra disparaître totalement dès que les sommes protégées seront versées directement sur compte, avec maintien de la protection contre la saisie ou le transfert.

Assignment postale ou chèque circulaire payé(e) à l'un des deux bénéficiaires

● Les chèques circulaires ou les assignments postales correspondent souvent à des remboursements d'impôts impliquant les deux (ex-)époux. La contestation concerne le paiement du chèque entre les mains d'un seul des deux époux.

● Un copropriétaire peut effectuer des actes purement conservatoires. La perception d'une créance est considérée comme un acte conservatoire. En cas de créance des époux, chacun de ceux-ci est habilité à recevoir seul cette créance indivise, à charge pour celui-ci de rendre compte à la communauté.

Opérations au guichet

Contrôle de l'identité du client dans le cadre d'opérations de caisse

● En cas de remboursement d'espèces au guichet, un client doit toujours s'identifier en présentant sa carte d'identité, à moins qu'il ne soit suffisamment connu du personnel de la banque. Lorsque aucune différence notable n'est constatée entre le visage du client et celui figurant sur la photo de la carte d'identité présentée, et lorsque celle-ci n'a pas été signalée comme volée ou perdue, le guichetier doit considérer que le client qui se présente à son guichet est bien la personne dont l'identité est reprise sur la carte.

Passage à l'euro

● Au début de l'année, des clients des banques se sont plaints d'avoir dû attendre longtemps pour que la contre-valeur en euro de la monnaie en franc belge qu'ils avaient déposée soit comptabilisée sur leur compte. Ceci tient essentiellement au retard enregistré du fait du retour massif de monnaie belge au début de l'année. Avec le temps, ce problème s'est résorbé.

● Le passage à l'euro en 2002 n'a pas suscité de plaintes majeures. Certes, des incidents de parcours se sont produits; ceux-ci n'étaient cependant pas imputables au passage à l'euro proprement dit, mais plutôt au fait que le nouveau formulaire orange pour les virements en euro n'était pas encore entré dans les mœurs et que les clients n'étaient pas encore habitués à utiliser deux chiffres après la virgule.

Un ancien formulaire de virement rouge a été utilisé par un client d'une banque pour effectuer un virement en euro. Le compte du client a été débité de 1.250 euros plutôt que de 12,50 euros. Le compte étant tombé sous zéro, il a généré des intérêts débiteurs. La banque a argué que, pour des raisons commerciales, elle avait continué à effectuer au début de l'année les ordres sur les formulaires de virement rouges dès lors qu'ils étaient correctement complétés. Le client de la banque avait oublié d'inscrire la virgule. Le montant a été remboursé par le bénéficiaire et la banque a fait un geste commercial en procédant à une contre-passation des intérêts débiteurs.

● Quelques plaintes dans le même domaine ont été introduites auprès du Service de médiation. Elles ont toutes été résolues rapidement par la banque concernée.

Numéro de compte bancaire falsifié sur un formulaire de virement

● L'Ombudsman reçoit des plaintes concernant des virements effectués sur support papier qui ont abouti sur un compte autre que celui du titulaire visé. Ces formulaires de virement ont été déposés dans la boîte aux lettres de la banque. La banque qui n'a pas remarqué la falsification est-elle responsable ? La banque ne peut être tenue

Pas de plaintes notables dans le cadre de l'introduction de l'euro.

La responsabilité de la banque ne peut être invoquée que s'il y a falsification manifeste.

pour responsable de l'exécution d'un ordre de virement falsifié que si la falsification est évidente. On ne peut attendre d'un banquier qu'il ait les compétences d'un graphologue.

Les conditions générales de la banque précisent qu'avant d'exécuter un ordre, la banque doit comparer la signature avec le spécimen déposé chez elle. Sauf en cas d'intention malveillante ou de faute grave dans le chef de la banque, les ordres exécutés sur la base d'une signature fausse ou falsifiée ou d'autres éléments faux ou falsifiés sont opposables au client, par dérogation aux principes du droit commun.

Le contrôle de la signature est un contrôle « prima facie ».

Dépôt d'ordres de virement dans la boîte aux lettres extérieure de la banque

- Le règlement général des opérations s'applique. Lors de l'ouverture d'un compte, le client déclare accepter ce règlement. Celui-ci recommande au client de ne pas déposer de valeurs dans la boîte aux lettres de l'agence de la banque. Cette recommandation figure également sur la boîte aux lettres proprement dite. Si un client n'en tient pas compte, c'est à ses propres risques.

- Les mêmes conditions générales spécifient que la banque n'est pas tenue de vérifier la correspondance entre l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire du virement d'une part et les numéros de compte renseignés d'autre part.

Rectification d'une erreur

- La banque a le droit de pratiquer des rectifications. Ses conditions générales stipulent que les erreurs dans son chef, quelles que soient leur nature ou origine, peuvent être rectifiées à tout moment et sans ordre du client. A plusieurs reprises, l'Ombudsman a rappelé à une banque qu'un avertissement préalable ou tout au moins simultané du client était nécessaire. D'un autre côté, la banque attend de chaque client qu'il fasse connaître ses réclamations concernant les opérations contestées dans un délai réduit. Si le titulaire du compte ne se plaint pas, la banque peut considérer qu'il marque son accord sur les opérations effectuées.

Les conditions générales de la banque lient la banque et le client.

Paiements internationaux

- Dans le cadre de paiements internationaux par chèque, des clients se plaignent de ce que les frais facturés par les banques soient élevés. Ces coûts ont été fixés forfaitairement. Lorsque le montant est peu élevé, les coûts sont proportionnellement importants. Les coûts imputés sont repris dans la liste des tarifs.

Le tarif des frais d'encaissement de chèques étrangers comprend la commission d'encaissement, la commission de paiement pour un chèque en euro payable dans un pays de l'Union monétaire européenne et les frais de port.

- Dans le cadre des paiements vers l'étranger, les banques belges font appel à un réseau de correspondants. Si un ordre étranger échoue, c'est à la banque belge qu'il appartient de tout mettre en œuvre pour rectifier le tir.

La banque belge est responsable tant du choix de ses correspondants que des erreurs éventuelles commises par ceux-ci. Le client de la banque n'a aucune relation contractuelle avec le banquier étranger.

- La directive européenne relative aux virements internationaux a été transposée dans la législation belge et est entrée en vigueur le 9 février 2000. La loi du 8 janvier 2000 relative aux virements transfrontaliers impose aux banques certaines règles bien spécifiques afin de protéger les clients contre les abus.

Cette directive s'applique aux virements transfrontaliers entre Etats membres de l'Union européenne d'un montant maximum de 50.000 euros et exécutés par l'entremise d'institutions financières ou d'agences de banque établies dans ces mêmes Etats membres.

La directive stipule que l'institution du donneur d'ordre et toute institution intermédiaire, ainsi que l'institution du bénéficiaire, sont tenues d'exécuter le virement transfrontalier pour le montant intégral, à moins que le donneur d'ordre n'ait explicitement fait savoir que les coûts devaient être imputés au bénéficiaire.

Chèques-pension

- Les chèques-pension venant de l'étranger sont soumis à des frais. Pas mal de bénéficiaires estiment que le traitement et le dépôt de ces chèques sur leur compte devraient être gratuits, conformément à ce que prévoit certaine réglementation UE. Il n'existe toutefois aucune réglementation européenne ou belge prévoyant un traitement spécial ou des coûts particuliers pour les chèques-pension étrangers. Pour la banque, le coût du traitement est en effet comparable à celui de n'importe quel autre chèque étranger.

Les virements transfrontaliers sont en principe exécutés pour le montant intégral.

*L'Ombudsman
n'est pas
compétent
concernant
les décisions
commerciales.*

*La durée
de validité
d'une offre
de crédit
est limitée.*

*Les frais
d'indemnisation
doivent être
indemnisés,
même si
aucun contrat
d'emprunt
n'est conclu.*

Crédits

- Octroyer des crédits est l'une des fonctions de base d'une institution financière. Des clients s'étonnent qu'un crédit leur soit refusé et demandent des explications. Dans de tels cas, l'Ombudsman transmet la demande des clients à la banque et n'intervient pas lui-même. En effet, l'octroi et le refus d'un crédit sont des décisions commerciales propres à la banque. L'Ombudsman n'est pas compétent en la matière.
- Lorsque différents emprunteurs (conjoint, tiers, ...) concluent un contrat d'emprunt, ils s'engagent de manière solidaire et indivise à l'égard de la banque à rembourser la dette contractée. Cela signifie concrètement que le créancier peut réclamer intégralement la dette conclue à chaque personne séparément.
- Une offre de crédit n'est valable que durant une courte période (deux à trois mois). Si le candidat-emprunteur ne réagit pas à l'offre dans ce délai, la banque peut modifier les modalités de l'offre, voire refuser le crédit. Cela peut être le cas lorsque le candidat-emprunteur a entre-temps été inscrit auprès de la Centrale des risques négative de la Banque Nationale de Belgique et/ou de l'Union Professionnelle du Crédit.

Crédit hypothécaire

- La révision du taux d'intérêt d'un emprunt hypothécaire entraîne parfois une certaine confusion chez les emprunteurs. Des ristournes (réductions) ont été accordées pour une durée déterminée et à certaines conditions (par exemple fidélité du client à la banque) pour des emprunts contractés dans le passé. A l'échéance, la banque peut décider de ne pas prolonger ces ristournes, les conditions prévues n'étant plus remplies. Les ristournes peuvent aussi n'être accordées que pour une période donnée.
- En cas de révision du taux d'intérêt, on part du taux annuel réel, sans tenir compte des réductions accordées.
- L'imputation de frais de dossier et d'évaluation est contestée par les clients. L'emprunt a en effet été conclu auprès d'une autre institution financière. Une demande de crédit hypothécaire a été introduite et il a été convenu entre les parties de faire procéder à une évaluation du bien immobilier. Cette évaluation permet de fixer définitivement le montant du prêt en tenant compte de la valeur du bien. Les tarifs, les coûts et la méthode de travail sont expliqués au client. Les coûts mis en question sont bien dus.

Contrats de crédit hypothécaire en vue de financer la construction d'une maison

- La lettre d'octroi du crédit prévoit que la première mensualité sera due à la fin du mois qui suit l'entrée en vigueur du plan de remboursement.

Après le premier prélèvement de fonds, des intérêts intercalaires doivent être payés par l'emprunteur jusqu'au jour d'entrée en vigueur du plan d'amortissement. Une indemnité de mise à disposition est due à partir de la date de la signature de l'acte d'ouverture de crédit, calculée sur le capital non prélevé.

- Le remboursement d'un crédit hypothécaire est généralement effectué par domiciliation ou par ordre permanent. Les emprunteurs reprochent à la banque de ne pas avoir exécuté cet ordre et, ce faisant, d'avoir provoqué un retard dans le remboursement du crédit. Après avoir examiné le dossier, l'Ombudsman constate que ce n'est pas la banque mais bien l'emprunteur lui-même qui est responsable de la non-exécution de l'ordre. En l'absence de provision suffisante sur le compte, l'ordre ne peut en effet être exécuté.

Les emprunteurs s'adressent à l'Ombudsman afin de trouver une solution à leurs problèmes d'impayés dans le cadre du remboursement d'un crédit hypothécaire. Ces demandes sont examinées sur le fond et une solution est recherchée en concertation avec toutes les parties concernées.

Parfois, il n'y a malheureusement pas d'autre solution pour régler un problème de dettes que de procéder à la vente du bien immobilier mis en gage. Les arriérés augmentés des coûts de la procédure de saisie exécutoire sont tellement élevés qu'un apurement de la dette devient impossible.

En cas de retard dans les paiements, l'Ombudsman conseille aux emprunteurs de prendre au plus vite contact avec leur banque et de formuler eux-mêmes une proposition afin de résorber l'arriéré.

- Frais de mainlevée d'une inscription. La contestation porte sur les frais administratifs qui représentent la rémunération du travail administratif lié à la demande de mainlevée de l'hypothèque du crédit hypothécaire par la banque. Ces frais sont tout à fait indépendants des frais et honoraires comptés par le notaire.

Le cahier des charges des crédits hypothécaires signale que ces frais sont à la charge de l'emprunteur. L'emprunteur a donné son accord en signant l'acte de prêt hypothécaire et le cahier des charges.

Procurations notariales hypothécaires

- Dans un souci d'optimisation fiscale, et donc pour économiser des frais, l'on a utilisé une inscription hypothécaire et une procurations hypothécaire pour couvrir les risques éventuels de non-remboursement d'un emprunt. Les emprunteurs restent stupéfaits d'apprendre que dans le courant du contrat, la banque a exécuté la procu-

Les retards de paiement tiennent souvent à l'absence d'une provision suffisante sur le compte.

Une banque peut exécuter à tout moment une procuration notariale hypothécaire.

ration et a fait procéder à une inscription hypothécaire. Les emprunteurs ont en outre été invités à payer les coûts de l'inscription hypothécaire.

La banque a à tout moment le droit d'exécuter la procuration notariale hypothécaire. Elle ne doit pas nécessairement se justifier de cette exécution. L'examen des dossiers de plainte a démontré que l'institution financière avait reçu des informations indiquant une baisse de la solvabilité des emprunteurs menaçant à terme le remboursement du crédit. La banque a pris la décision de sécuriser sa créance. Ainsi que le prévoit le contrat, les coûts de l'exécution de l'inscription hypothécaire sont à charge de l'emprunteur.

Crédit à la consommation

- Plusieurs emprunteurs se sont adressés à l'Ombudsman afin de lui demander d'intervenir auprès de l'établissement de crédit dans le cadre de retards sur le schéma de remboursement du crédit.

A chaque fois qu'un retard est enregistré dans le remboursement d'un crédit, l'institution financière en avertit l'emprunteur par écrit. Dès lors que trois mensualités n'ont pas été payées, le débiteur en est informé par lettre recommandée. Le crédit devient alors immédiatement exigible et le débiteur est notifié à la centrale des risques négative.

- Après un jugement de divorce, le remboursement du prêt est attribué à l'une des parties. En cas de retard de paiement, la banque s'adresse à l'autre partie afin d'obtenir un remboursement. Les décisions du jugement valent pour les deux parties. En tant que tiers, l'institution financière n'est pas partie. Le jugement ne lui est dès lors pas opposable. La partie à laquelle la banque s'est adressée pour obtenir le remboursement peut en revanche récupérer les sommes payées auprès de la partie qui aurait dû assumer cette créance aux termes du jugement.

Un plan d'amortissement est proposé à la banque par les plaignants. La banque accepte ce plan s'il apparaît après examen qu'il est raisonnable et tenable.

- Par contre, dans le cas où différents emprunts ont été contractés, l'Ombudsman conseille aux plaignants de recourir à un médiateur de dettes, voire de déposer une requête en règlement collectif de dettes devant le juge des saisies territorialement compétent. Un plan d'apurement devra être négocié avec tous les créanciers des plaignants.

- En cas de remboursement anticipé d'un crédit à tempérament, l'emprunteur a droit à une restitution de 75 % des intérêts restant à payer.

Centrale des risques de crédit

- La loi du 04.08.02 relative au crédit hypothécaire et la loi du 12.06.91 relative au crédit à la consommation prévoient une procédure de fichage. Cette procédure doit être respectée par les institutions financières.

- Un emprunteur notifié à la Banque Nationale en raison de la résiliation de son crédit demeure enregistré dans cette centrale pendant deux ans au terme du remboursement complet. Le crédit est toutefois signalé comme étant régularisé. La mention « pour retard dans le remboursement sans résiliation du crédit » est maintenue au niveau de la centrale pendant encore un an après la régularisation.

Le fait qu'un accord ait été atteint entre les parties afin de respecter un plan d'amortissement n'empêche pas la notification auprès des centrales négatives.

- La notification à la BNB et à l'UPC incite les banques à refuser des instruments de crédit à la personne qui en fait la demande. Ces clients prétendent généralement ne pas savoir qu'ils ont été notifiés auprès des centrales pour un incident dans le remboursement d'un crédit. Afin de clarifier la situation, l'Ombudsman donne aux plaignants le conseil de s'adresser directement à ces centrales en joignant une copie de leur carte d'identité. La BNB et l'UPC leur fourniront des explications.

Les clients ignorent souvent qu'ils ont été inscrits auprès d'une centrale des risques.

Valeurs mobilières

Durant l'exercice sous revue, l'Ombudsman a reçu 608 plaintes liées à des investissements au sens large du terme. La mauvaise situation boursière n'y est certainement pas étrangère.

Information dans le cadre d'un conseil en placement

- Un contrat de conseil en placement suppose que l'institution financière donne des conseils à l'investisseur dans le cadre de la stratégie que celui-ci a choisie. Dans un tel contrat, il n'est pas prévu de garantie de capital ou de revenu. La décision finale appartient au client. L'institution financière se borne à lui donner des conseils.
- La responsabilité de l'institution financière n'est pas démontrée ipso facto par le fait qu'un investissement en valeurs mobilières donne de mauvais résultats. Une institution financière est responsable quand elle commet une faute. C'est au client qu'il appartient de démontrer qu'il y a eu faute dans le chef de l'institution financière.
- Dans le cadre d'un conseil en placement, il peut arriver que l'institution financière conseille à l'investisseur de vendre une action (de mauvais résultats peuvent par exemple avoir été publiés qui seront ensuite suivis d'un profit warning). Quelques semaines plus tard, les clients se voient cette fois conseiller d'acheter l'action en question. Les investisseurs s'interrogent. L'institution financière ne peut prévoir que quelques semaines après la notification d'un profit warning, un conseil d'achat suivra pour l'action en question. En période volatile, on ne doit pas s'étonner que la vision de la banque change rapidement : c'est toujours l'investisseur qui décide de suivre ou non le conseil de la banque.

Il est primordial de contester immédiatement une opération à laquelle on n'adhère pas. L'absence de contestation doit s'interpréter comme un acquiescement de la part du client.

- La médiation dans ce genre de dossier est difficile. En effet, conformément aux règles de la preuve applicable, il appartient aux plaignants de démontrer que l'institution financière a commis une faute dans le cadre du placement contesté. Cette preuve est difficile à apporter.
- L'Ombudsman ne peut se prononcer sur les thèses: il n'était en effet pas présent lors de la signature des contrats.

Les plaignants ont signé un bordereau qui fournit les détails de l'achat demandé.

Euro-obligations : notation

- Les agences de notation déterminent la solvabilité des débiteurs d'euro-obligations. L'investisseur se fonde sur cette valeur pour acheter des euro-obligations. Mais cette notation peut évoluer dans le temps et en fonction de la situation financière de l'entreprise. L'investisseur s'étonne que soudain l'entreprise émettrice interrompe tous ses paie-

En période de volatilité des cours, la vision de la banque peut changer rapidement.

ments, et soit même parfois déclarée en faillite. L'institution financière a le devoir de fournir des informations correctes au client au moment de la vente de titres de ce type. Mais elle n'a aucune responsabilité en cas d'évolution négative du titre en question. Le détenteur d'euro-obligations doit assurer lui-même le suivi de ses titres et prendre ses informations.

Détermination du profil de l'investisseur

● L'institution financière déterminera avec l'investisseur le profil de celui-ci afin de savoir comment investir les fonds à placer. Pour ce faire, elle pourra recourir à différentes approches. L'une d'entre elles consiste à attribuer des points aux réponses à une série de questions. Lorsqu'une institution financière se trompe toutefois dans le comptage de ces points et qu'il en résulte un dommage pour l'investisseur (celui-ci a été classé dans la catégorie des investisseurs très agressifs plutôt que dans celle des investisseurs défensifs), l'institution financière indemnisera le client de ses pertes. La perte sur les titres ne cadrant pas avec le portefeuille a été prise à charge par l'institution financière.

Le rating des débiteurs d'euro-obligations fluctue parfois très rapidement.

Déterminer exactement le profil de l'investisseur : une donnée essentielle.

Contrat de gestion de fortune

● Dans le cadre d'un contrat de gestion de fortune, l'institution financière sonde tout d'abord le client investisseur afin de connaître ses attentes. Quelles sont-elles ? A-t-il une vision à court ou à long terme, préfère-t-il une croissance de son capital ou un rendement, est-il dynamique ou défensif, ... Le contrat de gestion discrétionnaire tiendra compte des attentes du client.

● Il est de la nature même d'un contrat de gestion de fortune que l'institution financière puisse procéder, sans l'accord préalable de son client, à une sélection d'investissements et d'opérations sur instruments financiers qui ont été définis en collaboration avec le client pour le type de portefeuille que celui-ci a fixé.

● L'examen d'une plainte peut révéler une opposition entre la composition du portefeuille-titres et le contrat de gestion de fortune discrétionnaire qui a été signé.

Que penser des produits «reverse convertible» ? S'agit-il d'obligations ou d'actions ? Les obligations du type «reverse convertible» peuvent donner droit à l'échéance à des actions plutôt qu'au paiement du capital.

Dans le cadre d'un contrat de gestion de fortune de type «bon père de famille», il est opportun que le risque éventuel d'une obligation reverse convertible apparaisse dans la rubrique «actions» et non «obligations».

Dans le cadre de la gestion de fortune, une connaissance approfondie des attentes du client est nécessaire.

C'est au plaignant de démontrer une faute éventuelle du gestionnaire de fortune.

● L'institution financière est tenue à une obligation de moyens et non de résultats. La gestion repose sur des prévisions concernant les évolutions attendues, mais non certaines, sur ces marchés financiers. Pour vérifier si la banque a bien rempli les obligations auxquelles elle s'était engagée, il ne faut pas examiner le résultat de l'engagement, mais bien les moyens mis en œuvre par l'institution financière.

● Pour mettre en cause la responsabilité de l'institution financière, il incombe aux plaignants de démontrer, outre les autres éléments constitutifs de la responsabilité que sont le dommage subi et le lien causal entre la faute et le dommage, que le gestionnaire a commis une faute que n'aurait pas commise un gestionnaire professionnel normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances.

La gestion d'un portefeuille doit s'apprécier dans son ensemble et non opération par opération, en tenant compte du contexte boursier précis.

Les pertes enregistrées résultent de la baisse du cours des effets et non pas de fautes de gestion du portefeuille concerné par le contrat de gestion discrétionnaire.

Ordres téléphoniques concernant la négociation de valeurs mobilières

● Les ordres téléphoniques offrent à l'investisseur la possibilité de réagir rapidement aux conditions de marché en perpétuelle évolution et de passer des ordres à son institution financière. Dans ce cadre, le risque d'erreurs est bien réel. Qui supportera alors le dommage éventuel ? Le règlement général des ordres de bourse de l'institution financière que le client est supposé avoir reçu et approuvé stipule que l'institution financière ne peut être tenue pour responsable des erreurs ou de la non-exécution d'ordres passés par téléphone.

● Compte tenu de leur nature, les ordres de bourse doivent être donnés et exécutés rapidement. Il est admis qu'ils ne requièrent pas d'écrit, la preuve du contenu de ces ordres peut résulter de l'acceptation sans réserve par le client du bordereau relatant l'exécution et les conditions de l'opération. A défaut de contestation dans un bref délai, le client est présumé avoir approuvé l'ordre.

● Pour que le client puisse passer un ordre d'achat de valeurs mobilières, son compte doit logiquement être approvisionné de manière suffisante. En cas d'ordre simultané d'achat et de vente, et si le compte n'est pas suffisamment approvisionné, l'institution financière exécutera d'abord l'ordre de vente et ne réalisera l'ordre d'achat qu'une fois la provision constituée. Le client ne peut reprocher à la banque de ne pas avoir exécuté l'ordre d'achat par exemple parce que la limite qu'il avait fixée était entre-temps dépassée.

En l'absence d'ordre écrit, le problème qui peut se poser est un problème de preuve. Il est incontestable que le client a agréé l'achat

Si un client ne conteste pas un ordre dans un délai raisonnable, on considère qu'il l'a approuvé.

litigieux. Ceci ressort du fait qu'il a accepté les documents qui lui ont été communiqués par l'institution financière, et du silence qu'il a observé à la réception de ces documents.

Souvent la contestation introduite auprès de l'Ombudsman porte sur un achat de titres remis en cause par le client, et ceci même un ou deux ans après l'achat.

- L'Ombudsman examine si le plaignant a été informé de la souscription litigieuse en temps voulu (débit de compte – inscription sur compte-titres – bordereau d'achat). En matière boursière, un ordre écrit n'est pas nécessaire. Les opérations boursières requièrent souvent une grande célérité, si bien qu'il est courant et normal que les ordres soient donnés verbalement.

Négociation de valeurs mobilières

Matérialisation de valeurs mobilières

- Des investisseurs sont confrontés à des problèmes dans le cadre de la matérialisation de valeurs mobilières. Pour la livraison matérielle de ces valeurs, la banque dépend de l'émetteur. Dans ce cadre, elle n'est qu'intermédiaire et est elle-même dépendante de la date à laquelle l'émetteur livrera les valeurs mobilières visées. La livraison matérielle des effets prend souvent beaucoup de temps, sans que la banque en soit aucunement responsable.

Les investisseurs doivent tenir compte du fait que la négociation de valeurs mobilières matérielles est sensiblement moins rapide que dans le cas de valeurs mobilières dématérialisées.

Régularisation de valeurs mobilières

- Les demandes de régularisation de valeurs mobilières prennent parfois beaucoup de temps, au grand mécontentement de l'investisseur. L'opération de régularisation doit être effectuée par une instance externe à la banque. Dans ce cas aussi, la banque n'intervient que comme intermédiaire, et elle doit attendre, comme le client, que l'instance compétente ait fait le nécessaire.

- La banque s'informerait toutefois régulièrement de l'évolution de la situation et tiendrait le client au courant.

La livraison matérielle de titres prend généralement pas mal de temps.

Frais portés en compte lors d'un transfert de compte-titres

● Lors d'une opération de transfert d'effets vers une autre institution financière, des frais sont portés en compte, qui sont souvent contestés par le client.

Les frais de transfert sont repris dans les tarifs de la banque.

Le règlement général des opérations stipule «les prix pratiqués par la banque sont indiqués sur un tarif tenu à la disposition du client». Du fait même de son entrée en relation avec la banque, le client accepte ce tarif.

Imputation de frais plus élevés dans le cadre d'opérations boursières

L'institution financière doit-elle avertir ses clients titulaires d'un compte-titres de l'augmentation des frais qu'elle impute dans le cadre des opérations boursières ?

La législation relative à l'indication des prix des services financiers homogènes ne s'applique pas. L'arrêté royal du 23 mars 1995 relatif à l'indication des prix des services ne prévoit pas non plus de règles concernant les opérations boursières.

La loi sur les pratiques du commerce ne s'applique pas davantage puisqu'elle vise les contrats permanents, tels que la gestion d'un compte, alors qu'une opération boursière est une convention indépendante.

● Un client peut toutefois toujours obtenir une vue d'ensemble des coûts liés à une transaction, sur simple demande.

Imputation de frais de dépôt

● Les frais de dépôt qu'une institution financière facture dans le cadre d'un compte-titres correspondent à un pourcentage de la valeur des actions, avec un minimum par poste. En ce qui concerne les actions qui ont perdu beaucoup de valeur, les coûts sont d'ordinaire imputés tant que les actions existent et qu'elles ont de la valeur. Le curateur d'une entreprise tombée en faillite déclare les actions sans valeur. Le Secrétariat des Valeurs Mobilières en avertit l'institution financière. Celle-ci pratique un retrait comptable des valeurs mobilières du compte de ses clients. A ce moment, les frais de dépôt ne peuvent plus être évités que si les clients renoncent aux actions en question.

Reverse convertible – taxe boursière due ?

- Dans le cadre de l'émission d'une obligation reverse convertible, les modalités ont été fixées. Le paiement se fait en actions si la valeur finale des actions est inférieure à leur valeur initiale.
- Une conversion est une opération sur valeurs mobilières (aussi une conversion reverse). Dans ce cadre, une taxe boursière est due à charge du titulaire des valeurs mobilières. Pour le remboursement d'une action reverse convertible en actions, on suivra la règle générale. L'émetteur pas plus que le client ne savent au moment de l'émission d'une telle valeur mobilière si le remboursement sera effectué en actions ou non.

Taxes prélevées contraaires au droit européen

La taxe sur les opérations de bourse serait contraire à la loi européenne. En prélevant la taxe litigieuse, les institutions financières ne font que respecter une obligation légale. Il ne leur appartient pas de refuser d'effectuer des prélèvements sous le motif que la législation fiscale belge serait contraire au droit européen. L'affaire est pendante devant la Cour de Justice des Communautés.

Correction d'un ordre mal exécuté

- Les institutions financières peuvent elles aussi se tromper. Un ordre d'achat d'actions a été mal effectué. 250 actions ont été achetées plutôt que 50. Le client n'a remarqué l'erreur qu'à la réception de l'extrait suivant du portefeuille-titres. Il pensait que les actions avaient entre-temps été scindées et a donné l'ordre de revendre 250 titres; cet ordre a été exécuté. L'institution financière constate l'erreur et rachète 200 actions afin de rétablir la situation. Elle répercute les frais sur le client. L'institution financière juge que l'argument d'une scission des valeurs mobilières invoqué par le client n'est pas crédible et estime qu'elle est dans son droit en répercutant les frais nécessaires à la rectification de l'erreur sur le client.

Les dispositions du Code civil (plus précisément concernant les paiements indus) précisent que le créancier, pour pouvoir imputer des coûts, doit prouver la mauvaise foi du client.

En l'occurrence, l'institution financière n'a pas prouvé de manière suffisante que le client était de mauvaise foi. Les coûts imputés ont été remboursés au client.

Compte-titres

Un compte-titres sert à conserver les valeurs mobilières et à informer le client sur d'éventuelles opérations. Cette notification ne constitue jamais un conseil, elle est purement informative.

Sicav

- Les clients investisseurs reprochent à l'institution financière de leur avoir donné de mauvais conseils. La valeur des titres achetés (sicav d'actions) a fortement diminué.
- Le client n'a pas conclu de contrat de conseil en placement ni de gestion de fortune avec l'institution financière. Il gère lui-même ses investissements. Le conseil que l'institution financière lui donne est basé sur les informations dont elle dispose à ce moment et sur les données qu'il lui fournit sur ses besoins personnels, ses objectifs, ses possibilités et son expérience en matière de placements.

L'institution financière dispensera au client un conseil en placement répondant au mieux à son profil. Mais la décision finale concernant l'investissement appartient au client: il peut tenir compte de l'avis reçu, mais rien ne l'y oblige.

Le client souhaitait un return plus élevé que les deux petits pour cent qu'il aurait pu recevoir sur un compte d'épargne. C'est lui qui a pris l'initiative d'effectuer un autre placement, plus risqué. En outre, l'horizon d'investissement de ces produits (sicav d'actions) est généralement à moyen ou à long terme.

Les valeurs mobilières n'ont pas été vendues. Le client n'a donc pas encore subi de pertes. La perte n'est effective qu'après la vente des titres.

Tout comme les plus-values éventuelles de l'investissement reviennent au client, celui-ci doit aussi supporter les pertes éventuelles.

Fusion de sicav

- En cas de fusion de sicav, une série de prescriptions légales doivent toujours être suivies. Celles-ci sont reprises dans les statuts des sicav. Le prospectus précise que le conseil d'administration de la sicav peut décider d'une fusion dans certaines circonstances économiques. Une opération de fusion est soumise à l'approbation de l'instance de contrôle du secteur financier, à savoir la Commission bancaire et financière.
- La nouvelle de l'absorption ou de la fusion de deux fonds de placement est portée à la connaissance du public par la publication d'un avis dans les journaux financiers. Lorsque le client a déposé ses valeurs mobilières dans un dossier-titres, il peut considérer qu'il recevra toutes les informations nécessaires à ce sujet, comme par exemple la possibilité d'en sortir.

Vente de parts d'une sicav

- En cas de vente de parts de sicav, l'intermédiaire financier doit veiller à ce que l'ordre du client soit effectué rapidement et de manière correcte. La fixation de la prochaine valeur d'inventaire des sicav visées est connue. La valeur d'inventaire est fixée quotidiennement ou périodiquement. Si le retard éventuel dans l'exécution de l'ordre de vente des parts d'une sicav est imputable au manque de

soin apporté au traitement du dossier par l'intermédiaire financier, les dommages encourus (moins-value sur la valeur d'inventaire) seront indemnisés au client.

● Dans le cadre de nombreuses plaintes à propos d'investissements que l'Ombudsman a reçues au cours de l'exercice sous revue, il en est une qui revient régulièrement, à savoir celle portant sur les informations fournies au client «investisseur potentiel». La diffusion de ces informations par l'intermédiaire financier n'aurait pas été suffisante ou pas complète. Le client n'aurait pas souscrit à un produit donné s'il avait disposé d'informations complètes. Ni l'institution financière, ni l'Ombudsman ne peuvent savoir ce qui s'est dit exactement au cours d'un tel entretien. Les versions des parties concernées sont très divergentes, sinon diamétralement opposées. L'Ombudsman ne peut donc en retirer aucun élément objectif pour donner raison ou tort à l'une ou l'autre partie. Certes, l'expérience de placement du client peut donner une idée des risques qu'il aurait acceptés et sa connaissance des produits d'investissement. Mais il convient aussi de tenir compte de la date à laquelle s'est tenue la discussion concernant l'investissement. Le conseil donné au moment de la discussion reflétait des conditions économiques et financières qui se sont, dans l'intervalle, fortement détériorées.

Au moment où l'avis a été donné, le client a-t-il insisté sur le fait qu'il voulait un placement sans risque ou a-t-il demandé des parts d'une sicav avec capital garanti ?

La seule preuve objective du résultat du conseil en placement tient dans la signature d'un document pour un produit donné.

Ce document stipule que l'investisseur a reçu les informations nécessaires, le prospectus, ..., l'avertissant le cas échéant du caractère risqué du produit auquel il a souscrit.

En signant ce document, le client déclare qu'il est d'accord avec les clauses du contrat et qu'il a reçu les informations nécessaires. Des mois plus tard, il constate que son investissement a subi des pertes et reproche à la banque de lui avoir donné de mauvais conseils.

Si l'on prétend quelque chose, il faut aussi pouvoir le prouver et ce n'est pas chose facile pour le client.

Par ailleurs, la jurisprudence considère qu'à défaut d'avoir été contesté à bref délai, un ordre est présumé avoir été ratifié par l'investisseur.

La charge de la preuve en matière d'investissement est une tâche difficile pour le client.

Contrat d'assurance lié à des fonds d'investissement

- Le capital de la police d'assurance-vie est investi dans des fonds composés uniquement d'actions (placement agressif) ou avec une répartition en actions et obligations, ou uniquement en obligations (placement défensif).

Le montant de chaque versement, après déduction des frais, est affecté à l'acquisition de parts d'unités du compartiment d'un fonds d'investissement.

Le souscripteur, lors de la signature du contrat, choisit une clé de répartition prévoyant l'investissement des versements nets investis dans les compartiments des fonds d'investissement.

Les résultats de ce type de placement doivent être appréciés après une période d'au moins cinq à dix ans.

Les mauvaises performances enregistrées par un fonds sur une période déterminée seront normalement compensées par la croissance observée sur la période suivante.

Les conditions générales précisent les frais de sortie au cours des cinq premières années suivant la souscription.

S'il le désire, le souscripteur peut changer la répartition entre les différents fonds et changer de compartiment.

Les clients ont le droit de résilier leur police dans les trente jours suivant la date initiale.

Garantie locative

- Une garantie locative ne peut être libérée que moyennant l'accord des deux parties (locataire-bailleur) ou sur présentation d'un jugement dont il ressort que la garantie locative peut être libérée.

Dans le cadre d'un contrat de location, le montant de la garantie locative à verser a été fixé. Un compte d'épargne destiné à gérer cette garantie a été ouvert par le locataire et le montant requis y a été versé et bloqué au profit du bailleur.

Le capital de la garantie locative peut être versé en espèces ou par virement sur le compte.

En cas de versement en espèces, le client reçoit une preuve du versement, en cas de virement, l'opération est mentionnée sur son extrait de compte.

Il est possible qu'un compte ait été ouvert mais que le versement ou le virement n'ait pas suivi. La banque ne peut payer la somme. Le plaignant devra présenter un document démontrant qu'un versement ou un virement de garantie locative a bel et bien été effectué.

- Une garantie locative ne peut être libérée par la banque que sur présentation d'un accord écrit entre le locataire et le bailleur, ou à la suite d'une décision judiciaire.

*Il existe
des comptes
de garantie
bancaire ...
vides !*

Considérations finales

- Le premier des reproches que de nombreux clients continuent d'adresser aux institutions financières est de ne pas réagir à temps aux plaintes qui leur sont adressées. Le client a demandé des explications à son agence-domicile mais n'a pas reçu de réponse. Ne sachant plus où s'adresser il s'est tourné directement vers le Service de médiation. Celui-ci le renvoie tout d'abord à l'instance compétente de l'institution financière pour traiter la plainte. Il est dans le même temps aussi immédiatement invité à prendre contact par écrit avec le Service de médiation si aucune réponse satisfaisante ne lui est donnée, et il lui est demandé de joindre les courriers échangés.

- De nombreux désaccords naissent par ailleurs souvent de l'imputation de frais par l'institution financière pour un produit ou un service. Certes, des listes de tarif sont mises à la disposition des clients dans toutes les agences, les tarifs sont communiqués aux clients au début de chaque année, et ils sont avertis par leurs extraits de compte de toute modification ou de tout nouveau tarif entrant en vigueur dans un avenir proche. L'on peut donc considérer que les informations sont disponibles. Cependant, l'Ombudsman est surpris de constater qu'après avoir discuté de l'opération avec les responsables de l'agence, les clients sont ébahis des coûts qui leur sont imputés une fois l'opération effectuée. Les clients prétendent qu'ils n'ont pas été avertis des coûts. L'Ombudsman ne peut vérifier ces allégations. Il est toutefois du devoir des préposés de mentionner clairement, au cours de l'entretien préliminaire, les coûts qui seront portés en compte, et ce, de manière spontanée, sans que le client ait à les demander lui-même.

- Les conseils en placement sont par excellence la mission des experts financiers. Dans ce contexte, l'institution financière est supposée émettre une recommandation objective et correcte. Dans le cadre des plaintes relatives aux investissements, l'Ombudsman se heurte au problème de la discussion qui a précédé la signature du bordereau d'achat ou de vente de valeurs mobilières, qu'il ne peut – que difficilement – reconstituer. Or, le contenu de cette discussion est déterminant. C'est

*« On ne nous
a jamais
averti des
coûts ... »*

Prendre note par écrit des souhaits de l'investisseur à l'issue de l'entretien avec le conseiller.

sur cette base que le client a généralement pris sa décision. Par la suite, il reproche à l'institution financière de lui avoir donné un conseil incomplet, voire un mauvais conseil. L'approche objective de la plainte montre que le client était d'accord sur le contrat et qu'il a souscrit à un produit donné.

Pour essayer de résoudre ce problème, l'on pourrait envisager, à l'occasion de la discussion sur le conseil en placement, de remplir un document et de le faire signer par les parties. Ce document reprendrait sous une forme concise les souhaits de l'investisseur. Ce document montrerait clairement quels étaient ces souhaits au moment de la discussion. Un feed-back serait alors possible entre l'investissement et l'évolution ultérieure de la bourse. Cela permettrait d'objectiver les contestations concernant l'investissement à l'aide d'une preuve formelle.

- Le traitement des plaintes de l'exercice précédent a donné lieu à une analyse et une révision des procédures existantes auprès de certaines institutions. Certaines plaintes ont en effet fait comprendre à l'institution financière que ces procédures méritaient d'être affinées. Le traitement des plaintes met en évidence certaines lacunes dans la procédure de traitement des produits et services.

- Dans 46 % des plaintes traitées, le client a obtenu satisfaction. Une intervention financière a été accordée en sa faveur, ou il a obtenu ce qu'il demandait.

- Au moment d'introduire leur plainte, les plaignants attirent l'attention de l'Ombudsman sur le dommage qu'ils ont subi par la faute de l'institution financière. Cependant, ils doivent fournir la preuve qu'ils ont subi un quelconque dommage, qu'une faute a été commise par l'institution financière et qu'il existe un lien de cause à effet entre la faute et le dommage; rappelons-nous de l'adage « sans preuve, les allégations ne sont rien ».

Correspondants de l'Ombudsman

Grâce à la collaboration des correspondants des institutions financières affiliées, de nombreuses plaintes et demandes ont pu être traitées comme il convenait.

Des procédures ont été adaptées ou revues lorsque les plaintes ont montré qu'elles pouvaient être optimisées.

L'Ombudsman et ses collaborateurs souhaitent remercier les correspondants de leur collaboration positive au cours de l'exercice sous revue.

- 40** Critères de base relatifs à la fonction de l’Ombudsman
- 41** Les textes du folder «Le Service de médiation pour le secteur financier»

Critères de base relatifs à la fonction de l'Ombudsman

Premier principe

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 dès 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 de l'Ombudsman.

Deuxième principe

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**.

L'Ombudsman a le pouvoir de formuler des **recommandations**.

Troisième principe

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 aussi bien 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**.

Quatrième principe

L'Ombudsman rédige périodiquement un rapport d'activités qui peut être consulté par le public.

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.

Le Service de médiation pour le secteur financier

Banques – Sociétés de bourse – Gestionnaires de fortune et conseillers en placements – Sociétés de crédit

Le Service de médiation : un petit mot d'explication

Le Service de médiation pour le secteur financier est dirigé par l'Ombudsman. C'est un médiateur impartial qui peut vous aider à résoudre un problème 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.

Qui peut faire appel au Service de médiation ?

Tout client d'une institution financière affiliée à l'une des associations mentionnées ci-après, qui agit en tant que personne physique pour ses intérêts privés, à l'exclusion de son activité professionnelle (l'Association belge des Banques (ABB), Euronext-Brussels et l'Association belge des membres de la Bourse (ABMB), l'Association belge des Gestionnaires de Fortune et des Conseillers en Placements (ABGC), l'Union professionnelle du Crédit (UPC)).

Les personnes morales ne peuvent s'adresser à l'Ombudsman que pour des plaintes à propos de paiements transfrontaliers d'un montant maximum de 50.000 euros.

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

L'Ombudsman n'intervient qu'après que vous ayez exposé le problème par écrit à l'institution financière concernée et pour autant que ce problème n'ait pu être réglé dans un délai raisonnable.

L'Ombudsman n'est pas compétent pour un litige :

- ▶ concernant la politique commerciale de l'institution financière;
- ▶ soumis au tribunal;
- ▶ pour lequel il existe déjà une décision judiciaire.

L'Ombudsman ne répond pas non plus aux demandes d'informations générales concernant les secteurs bancaire ou boursier ou les établissements faisant partie de ces secteurs ou de l'ABGC et de l'UPC, ou les services prestés par les membres de ces professions.

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

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

Comment l’Ombudsman répondra-t-il à votre demande ?

Il accusera réception de votre demande et vous fera savoir s’il souhaite des renseignements complémentaires. La procédure se déroule en principe par écrit. Si l’Ombudsman décide de demander conseil au Collège de médiation, il vous transmettra en temps utile les informations nécessaires à ce sujet.

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

Vous serez informé(e) par écrit de l’avis motivé de l’Ombudsman.

Le recours au Service de médiation est-il gratuit ?

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

Où joindre le Service de médiation ?

Service de médiation pour le secteur financier

Paul CAEYERS, Ombudsman

Square de Meeûs, 35

1000 BRUXELLES

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

e-mail : Ombudsman@OmbFin.be