



Service de médiation des services financiers

RAPPORT ANNUEL 2021

OMBUDSFIN - SERVICE DE MEDIATION DES SERVICES FINANCIERS

COMMUNIQUE DE PRESSE



Bruxelles, le 25 mars 2022

Plus de 2000 plaintes recevables en 2021

Notre service a franchi l'an passé un cap historique. Pour la première fois de son histoire, Ombudsfina a en effet traité plus de 2000 dossiers (2005 exactement), soit une augmentation de 21,5% en un an et près du double du nombre de dossiers traités en 2018.

Ces plaintes ont donné lieu à 48 recommandations individuelles adressées aux institutions financières (celles-ci sont par exemple invitées à rédiger de manière plus claires les informations fournies aux consommateurs ou à améliorer les procédures suivies).

Plaintes introduites par les consommateurs (1925 plaintes recevables)

La forte croissance de ces plaintes est, comme c'était déjà le cas les années antérieures, en grande partie liée à l'augmentation des plaintes qui portent sur des **paiements en ligne frauduleux**. 658 dossiers recevables (soit plus du tiers du nombre total des dossiers recevables) concernaient une fraude via internet.

Notre rapport annuel reprend les types de fraude les plus répandus et rappelle quelques consignes de sécurité. Ombudsfina renvoie également au site www.safeonweb.be où l'on peut trouver des conseils généraux utiles, ainsi que des avertissements sur toutes les pratiques frauduleuses connues sur Internet.

Notre rapport analyse plus particulièrement le phénomène des mules financières, l'application Apple pay et les fraudes à l'investissement, trois problématiques en hausse constante.

Le raisonnement suivi par Ombudsfina dans ces dossiers reste basé sur la législation en vigueur, qui fixe les règles de responsabilité en cas d'opérations de paiement contestées, et sur les circonstances de fait, analysées au cas par cas. Il est notamment tenu compte du caractère détectable ou non de la fraude, ainsi que de l'éventuelle négligence grave du consommateur, afin de déterminer si la plainte est fondée ou non.

Les plaintes relatives à la **clôture de la relation bancaire** à l'initiative de l'institution financière ont également connu une croissance significative en 2021. 189 plaintes recevables consacrées à cette question ont en effet été introduites, soit une augmentation de 80% en un an.

Plaintes introduites par les entreprises (80 plaintes recevables)

Le nombre de plaintes recevables (80) introduites par les entreprises l'an passé s'est stabilisé. Nous avons assisté à une baisse significative du nombre de plaintes relatives au *funding loss* (indemnité due en cas de remboursement anticipé d'un crédit) et à l'émergence de plaintes et de demandes d'information relatives au service bancaire de base aux entreprises, qui n'est toutefois pas encore opérationnel à ce jour.

Quand Ombudsfin intervient-il ?

Le litige doit, au préalable, avoir été présenté au service « plaintes » de l'institution financière qui a ainsi la possibilité de proposer elle-même une solution. Si cette démarche n'aboutit pas, Ombudsfin prend le dossier en mains. Nous constatons que cette condition n'est pas toujours comprise clairement par les plaignants qui s'adressent très souvent à notre service sans avoir préalablement contacté ledit service.

Plus d'informations :

RAPPORT ANNUEL OMBUDSFIN 2021 – Disponible sur www.ombudsfin.be

Personne de contact :

Jean Cattaruzza, Ombudsman : 02/545.77.70 – jc@ombudsfin.be