



Service de médiation des services financiers

COMMUNIQUE DE PRESSE RAPPORT ANNUEL 2018

Bruxelles, le 1er avril 2019

Ombudsfina a enregistré une forte augmentation (18,9%) des demandes d'intervention en 2018 : 4.295 demandes de consommateurs et d'entreprises dont 98 demandes d'information et 4.197 plaintes.

Cette augmentation importante résulte directement de l'augmentation record des plaintes des consommateurs dans le domaine des paiements et comptes de paiement, avec un nombre important de cas d'opérations contestées en raison d'une fraude. Ombudsfina rappelle qu'il ne faut jamais communiquer à un tiers les codes ou données bancaires, trop de consommateurs se laissent encore piéger par la ruse des fraudeurs.

Les plaintes des consommateurs jugées recevables et fondées ont pu être résolues dans 94,7% des cas.

Plaintes des consommateurs en 2018

Le nombre de dossiers introduits par des consommateurs chez Ombudsfina a encore augmenté en 2018 (3.986 demandes soit une augmentation de 20,5%). Tous les dossiers introduits ne sont toutefois pas déclarés recevables. Une partie importante des dossiers sont renvoyés en première ligne vers l'institution financière qui dispose d'un mois pour tenter de résoudre elle-même le litige. Les plaintes déclarées recevables (921) ont augmenté de 7,7% par rapport à 2017. Ces plaintes recevables ont fait l'objet d'une analyse et d'une médiation et ont été jugées fondées dans 55,2% des cas. Dans 94,7 % des plaintes jugées fondées, une solution amiable a pu être trouvée.

Principales plaintes des consommateurs

En 2018, le thème le plus important parmi les plaintes analysées est « Paiements et comptes de paiement » (454 dossiers) qui représente à lui seul près de 50% des plaintes recevables.

1. Les plaintes relatives aux **opérations et comptes de paiement** ont encore fortement augmenté (454 dossiers en 2018, soit 118 de plus qu'en 2017) et représentent 49,3% des plaintes recevables. C'est la première fois qu'un thème atteint près de 50% des plaintes recevables. Un nombre important de dossiers concerne les **opérations contestées suite à une fraude** à l'aide des données de sécurité de la carte (banque en ligne). Les autres plaintes portaient notamment sur la **fin de la relation bancaire**, les retraits d'argent au guichet automatique, les frais liés aux paiements internationaux. Ombudsfina a également enregistré un nombre plus important de plaintes concernant la **mobilité bancaire** (50), notamment en raison de l'intégration de Record Bank dans ING. La banque ING a été débordée par les demandes multiples liées à l'intégration et l'exécution des ordres a pris du retard.
2. Le nombre de plaintes liées au **crédit à la consommation** (107 dossiers) et au **crédit hypothécaire** (124 dossiers) a diminué. Ce sont surtout les fichages auprès de la BNB ainsi que l'incompréhension des décomptes qui sont à l'origine des plaintes.

3. Le nombre de plaintes en matière de **placements** a légèrement augmenté : 141 dossiers, soit 15 dossiers de plus qu'en 2017. La rubrique « investissements » représente 15,31% des plaintes. La fiscalité des opérations sur titres reste une source d'incompréhension importante des investisseurs.
4. Enfin, le **Collège d'experts** qui est sollicité pour le traitement des questions de principe ou de dossiers complexes a examiné 24 dossiers en 2018.

Plaintes des entreprises en 2018

Le nombre de dossiers introduits par les entreprises (309 dossiers) est resté relativement stable, et le nombre de plaintes recevables (105) a encore diminué de 12,5% par rapport à 2017. Dans 30,2% des cas pour lesquels Ombudsfin a demandé une intervention de la banque (86 dossiers), les plaintes des entreprises ont pu être résolues. Dans 69,8% des plaintes jugées fondées, aucun accord n'a pu être trouvé, même lorsqu'une proposition avait été formulée par la banque (60 dossiers).

Principales plaintes des entreprises

Les plaintes des entreprises portaient essentiellement (63,81%) sur les problèmes liés au refus ou aux modalités du remboursement anticipé d'un crédit d'investissement (67 dossiers) : soit la banque refuse le remboursement anticipé, soit elle exige un *funding loss* jugé beaucoup trop élevé.

Par ailleurs, quelques dossiers (9) concernaient la garantie (caution) donnée par le gérant pour des crédits à sa société qu'il a par la suite vendue en oubliant l'existence de ladite garantie. L'intégration de Record Bank dans ING a également suscité quelques problèmes aux entrepreneurs qui avaient un crédit professionnel ouvert auprès de Record Bank. Ceux-ci se sont vus imposer un compte de remboursement auprès de ING alors que le contrat permettait le remboursement via une autre banque.

Quand Ombudsfin intervient-il ?

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

Plus d'informations :

RAPPORT ANNUEL OMBUDSFIN 2018 – Disponibles sur www.ombudsfin.be

Personne de contact :

Françoise Sweerts, Ombudsman : 02/545.77.70