



à votre service

rapport annuel 2010

ombfin

Service de Médiation Banques - Crédit - Placements



Particuliers

# SOMMAIRE

<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>4</b>
<b>1. SERVICE DE MÉDIATION EN CHIFFRES</b>	<b>5</b>
1.1 AUGMENTATION DU NOMBRE DE DOSSIERS INTRODUITS	5
1.2 TOP 3 DES THÈMES TRAITÉS: CONSEIL EN PLACEMENT, CARTES, CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES	6
1.3 ANALYSE DU RÉSULTAT DES PLAINTES	7
1.4 AVIS DU COLLÈGE DE MÉDIATION	7
1.5 SERVICE BANCAIRE DE BASE	7
<b>2. ILLUSTRATION DE THÈMES</b>	<b>10</b>
2.1 PLACEMENTS	10
2.1.1 CONSEIL EN PLACEMENTS	10
2.1.2 GESTION DE FORTUNE	16
2.1.3 OPÉRATIONS ACHAT/VENTE - "EXECUTION ONLY"	19
2.1.4 BEST EXECUTION	21
2.2 INSTRUMENTS DE PAIEMENT	23
2.2.1 USAGE FRAUDULEUX DE CARTE	23
2.3 CRÉDITS	29
2.3.1 CRÉDIT HYPOTHÉCAIRE	29
2.3.2 CRÉDIT À LA CONSOMMATION	32
2.4. COMPTES	32
2.4.1 COMPTES À VUE ET COMPTES D'ÉPARGNE	32
2.4.2 COMPENSATION	32
<b>3. INTRODUIRE UNE PLAINTÉ AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION</b>	<b>34</b>
3.1 QUAND INTRODUIRE UNE PLAINTÉ?	34
3.2 COMMENT INTRODUIRE UNE PLAINTÉ?	34
3.3 COMMENT TRAVAILLE LE SERVICE DE MÉDIATION?	34
3.4 FORCE CONTRAIGNANTE DES AVIS	34
3.5 LE RECOURS AU SERVICE DE MÉDIATION EST GRATUIT	34
<b>4. COLLABORATION</b>	<b>36</b>
4.1 BELGIQUE: CPMO	36
4.2 EUROPE: FIN-NET	36
<b>5. COMPOSITION DES ORGANES DU SERVICE DE MÉDIATION</b>	<b>37</b>
5.1 LE SERVICE DE MÉDIATION BANQUES - CRÉDIT - PLACEMENTS	37
5.2 LE COLLÈGE DE MÉDIATION BANQUES - CRÉDIT - PLACEMENTS	37
5.3 LE COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT BANQUES - CRÉDIT - PLACEMENTS	37
5.4 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU SERVICE DE L'OMBUDSMAN	37

## AVANT-PROPOS



2010 fut avant tout une année de fête : l'Ombudsman du secteur bancaire existe depuis 20 ans déjà. C'est en septembre 1990 que l'Association belge des Banques a mis en place un Ombudsman pour traiter les plaintes des particuliers. En même temps, l'Association des banques d'épargne décidait la mise en place d'une commission de concertation chargée de traiter les plaintes contre les banques d'épargne. Les deux systèmes ont fusionné. Un long chemin parcouru pour aboutir à un système atypique et paritaire de traitement des plaintes du secteur financier qui s'est développé et professionnalisé.

Le 23 septembre 2010 se tenait une Conférence pour évoquer l'histoire et débattre avec tous les acteurs des forces et des faiblesses du système dans l'objectif unique de pouvoir apporter une solution à un conflit entre des parties qui ne se comprennent plus. Un dossier spécial de la Revue Droit bancaire et financier a été publié et souligne la volonté du Service de Médiation d'être toujours plus transparent sur son fonctionnement et ouvert à la critique.

Depuis janvier 2010 l'Ombudsman est également compétent pour les plaintes de professionnels concernant leur contrat de crédit. Les statistiques ont donc été adaptées pour rendre compte le plus fidèlement possible d'une part du nombre et des types de plaintes introduites par les particuliers et, d'autre part, de celles introduites par des professionnels. Pour les plaintes introduites par des professionnels, le Représentant des Consommateurs n'intervient pas. Un Collège ad hoc a toutefois été mis en place pour traiter les plaintes complexes et orienter l'Ombudsman sur des questions de principe. Ce rapport concerne les plaintes introduites par des particuliers. Un rapport séparé concerne les plaintes introduites par des entreprises.

Dans l'analyse des statistiques, il fallait également tenir compte des dossiers directement liés à la crise financière, dont un très grand nombre sont désormais clôturés notamment par les transactions intervenues.

Enfin, nous adressons nos sincères remerciements à tous les collaborateurs du Service de Médiation ainsi qu'aux membres du Collège de Médiation et du Comité d'Accompagnement pour leur contribution au bon fonctionnement du Service. Nous remercions également le Conseil d'Administration et les représentants de la fédération belge du secteur financier (Febelfin) qui apportent au Service de Médiation le support logistique indispensable.

François Bayi

*Représentant des consommateurs*

Françoise Sweerts

*Ombudsman*

# 1. SERVICE DE MÉDIATION EN CHIFFRES

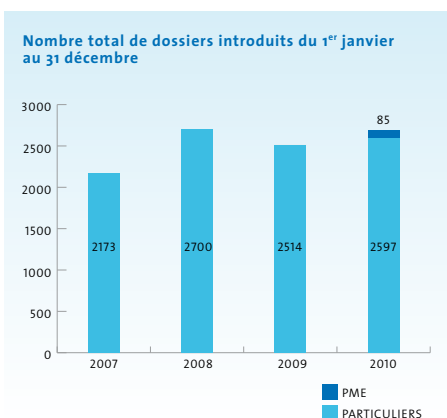
La présentation des chiffres du Service de Médiation en 2010 sera à la fois scindée et nuancée. D'une part, l'Ombudsman est devenu compétent pour traiter les plaintes de professionnels en matière de crédit. Ces plaintes feront désormais l'objet de statistiques distinctes de celles qui concernent les plaintes de particuliers.

D'autre part, les statistiques 2010 seront nuancées pour tenir compte de l'effet crise. En effet, les pics des dossiers introduits en 2008 et des dossiers devenus recevables (et donc traités) en 2009 sont directement liés à la crise financière. L'analyse de l'évolution statistique des plaintes tiendra compte de cet élément.

## 1.1 Augmentation du nombre de dossiers introduits

### A. Nombre total de dossiers introduits

En 2010, le **nombre total** de dossiers introduits (par les particuliers et par les professionnels) s'élève à **2.682**, ce qui équivaut à une augmentation globale de 6,68 % par rapport à 2009, soit 168 dossiers de plus que l'année passée.



Le nombre de dossiers introduits par les **particuliers** s'élève à **2.597**. Au total, on se situe donc à un niveau très proche de celui de 2008, au plus fort de la crise financière. Malgré l'accalmie

connue ces derniers mois sur les marchés financiers, le nombre de plaintes introduites auprès du Service se maintient.

**85** dossiers ont été introduits en 2010 par des **professionnels** pour des litiges concernant les contrats de crédit. Ceux-ci font l'objet de statistiques distinctes, non reprises dans le présent rapport.

Par "**dossiers introduits**", il faut entendre toute demande :

1. de traiter une plainte ou
2. de communiquer des informations.

### 1. Demande de traitement d'une plainte

Toutes les demandes de traitement d'une plainte ne sont pas recevables et ce, pour différentes raisons :

Raison	Nombre
le dossier n'a pas encore été traité par le service compétent de l'institution financière	1.360
le dossier relève de la sphère professionnelle du requérant ou porte sur la politique commerciale de l'institution financière	295
le dossier vise une institution non affiliée au Service de Médiation	178
<b>NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS IRRECEVABLES</b>	<b>1.833</b>

### Traitement préalable par l'institution financière

Le nombre de plaintes non encore traitées par l'institution financière a augmenté. Dans l'hypothèse où le Service reçoit une plainte non encore traitée par l'institution financière, la plainte est transmise au service compétent de l'institution financière et le requérant en est informé.

### 2. Demandes d'information

En 2010, les demandes d'information ont augmenté par rapport à 2009. Alors que nous avons répondu à seulement 101 demandes d'information écrites en 2009, ce nombre s'élève à 136 en 2010. Les

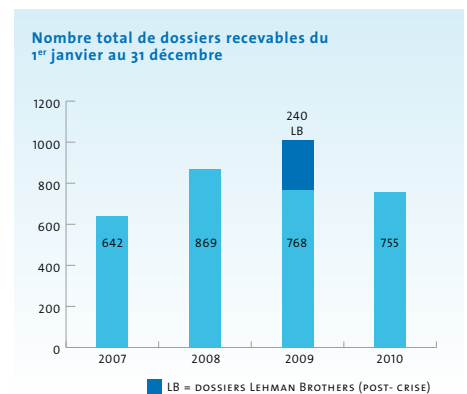
questions posées portaient sur la politique générale des banques : fermeture d'agences, suppression de la possibilité d'utiliser la carte Maestro hors d'Europe. Certaines questions traitent de l'assistance en cas de médiation de dettes.

### En principe, répondre à de simples demandes d'informations ne fait pas partie des attributions du Service de Médiation.

Dans la mesure du possible, le Service tente néanmoins d'aider le consommateur et de lui donner une réponse.

### B. Nombre total de plaintes (de particuliers) recevables

**755** dossiers de particuliers ont abouti à des **plaintes recevables** en 2010.



En 2010, une très légère baisse (1,69 %) du nombre de plaintes recevables est enregistrée par rapport à 2009 si nous ne tenons pas compte des "dossiers post-crise" (Lehman Brothers). En 2009, 240 plaintes liées à la faillite de la banque américaine Lehman Brothers ont en effet été déclarées recevables. Certaines institutions financières en Belgique avaient émis des obligations ou des produits structurés qui étaient garantis par Lehman Brothers. Par la faillite de cette dernière, les investisseurs n'ont plus été en mesure de récupérer leur apport et ont déposé plainte.

## 1.2 Top 3 des thèmes traités : conseil en placement, cartes, crédits hypothécaires

### Pourcentage principal des plaintes : Instruments financiers

Les plaintes en rapport avec des instruments financiers ont diminué en 2010. Tandis qu'en 2009, ces plaintes représentaient encore 45 % du total, elles ont été ramenées à 29 % en 2010.

Ces plaintes se situent principalement sur le plan du conseil en placements mais aussi de la gestion de patrimoine.

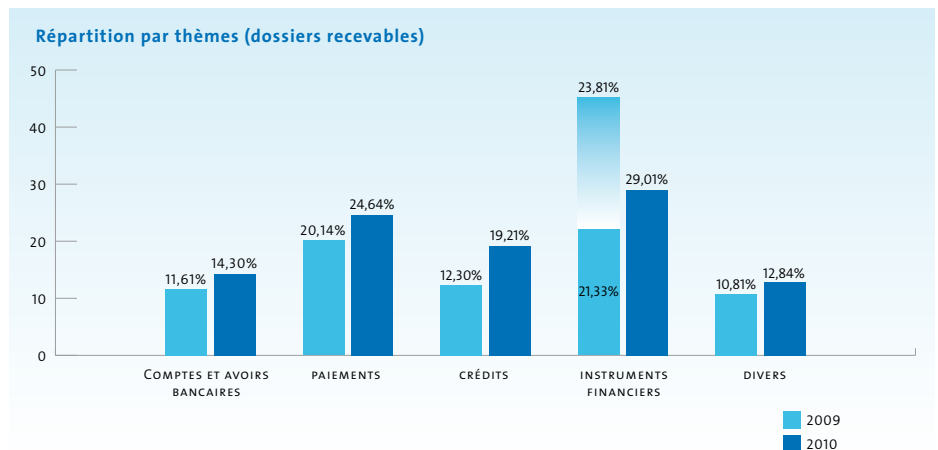
Il faut remarquer que près de 24 % des dossiers recevables en 2009 portaient sur les dossiers post-crise (Lehman Brothers). Ceux-ci ont généralement été réglés par une transaction.

### Les usages frauduleux de cartes poussent la rubrique "paiements" vers le haut

En deuxième lieu, après les instruments financiers, viennent les plaintes concernant les "paiements" (24,64 %), parmi lesquelles la majorité porte sur les cartes bancaires. Ces seules plaintes représentent 16,83 % des plaintes de particuliers. En effet, de nombreux dossiers concernant des cartes bancaires volées ou perdues ont encore été introduits au Service de Médiation. Il s'agit de cas où les institutions financières ne sont pas intervenues en raison d'une "négligence grave" retenue dans le chef du titulaire de la carte. Vous trouverez plus d'explications à ce sujet plus loin dans ce rapport.

### La rubrique "crédits" occupe la troisième position

Ce poste représente 19,21 % du nombre de plaintes des particuliers. Cette rubrique a clairement augmenté par rapport à 2009 et couvre principalement les plaintes relatives aux crédits



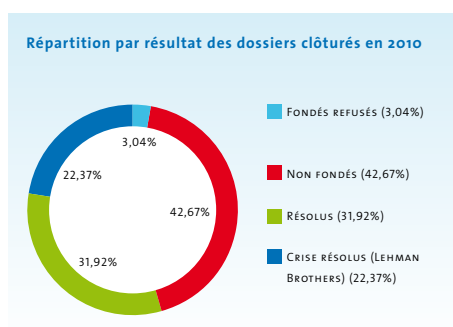
### Répartition par thème des dossiers recevables en 2009 et 2010

	2009	2010	2009	2010
<b>1. Comptes et avoirs bancaires</b>	<b>117</b>	<b>108</b>	<b>11,61 %</b>	<b>14,30 %</b>
Compte à vue	24	43	2,38 %	5,70 %
Compte d'épargne	76	49	7,54 %	6,49 %
Autres	17	16	1,69 %	2,11 %
dont:				
- compte à terme	5	6	0,50 %	0,79 %
- bons de caisse	3	4	0,30 %	0,53 %
- épargne pension	9	6	0,89 %	0,79 %
<b>2. Paiements</b>	<b>203</b>	<b>186</b>	<b>20,14 %</b>	<b>24,64 %</b>
Cartes bancaires	131	127	13,00 %	16,83 %
Guichets automatiques	14	16	1,39 %	2,12 %
Chèques	11	4	1,09 %	0,53 %
Transactions guichets	13	9	1,29 %	1,19 %
Virements – Domiciliations	22	21	2,18 %	2,78 %
Paiements internationaux	12	9	1,19 %	1,19 %
<b>3. Crédits</b>	<b>124</b>	<b>145</b>	<b>12,30 %</b>	<b>19,21 %</b>
Généralités	3	4	0,30 %	0,53 %
Crédits hypothécaires	58	69	5,75 %	9,14 %
Crédits à la consommation et facilités de caisse	45	53	4,46 %	7,02 %
Enregistrement centrale des risques	9	12	0,89 %	1,59 %
Autres	9	7	0,90 %	0,93 %
<b>4. Instruments financiers</b>	<b>455</b>	<b>219</b>	<b>45,14 %</b>	<b>29,01 %</b>
Conseil en placement et gestion de fortunes	250	108	24,80 %	14,30 %
Sicav + Branche 21 et 23	40	9	3,97 %	1,19 %
Achat et vente	81	48	8,04 %	6,36 %
Opérations sur titres (corporate action)	16	9	1,59 %	1,19 %
Autres (tarifs, transfert, fiscalité)	68	45	6,74 %	5,97 %
<b>5. Divers (change, succession, divorce)</b>	<b>109</b>	<b>95</b>	<b>10,81 %</b>	<b>12,58 %</b>
<b>6. Service bancaire de base</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0,00 %</b>	<b>0,26 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.008</b>	<b>755</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>

hypothécaires (9,14 %). Les requérants se posent plus précisément des questions à propos des coûts, de la fiscalité, des demandes de subsides et des garanties requises.

Ces différentes matières sont abordées plus loin dans le présent rapport.

### 1.3 Analyse du résultat des plaintes



Il ne s'est produit aucune variation notable en ce qui concerne les résultats des plaintes traitées clôturées par rapport à l'année dernière. Il y a bien entendu lieu de tenir compte des plaintes "post-crise" qui ont été réglées par une transaction (22,37 %). Ces pourcentages doivent donc être nuancés compte tenu du fait qu'un très grand nombre de dossiers ont été clôturés par une transaction et ont donc une incidence directe sur le pourcentage des autres rubriques.

#### 42 % des plaintes sont non fondées

Un peu plus de 42 % des plaintes ont été considérées comme non fondées par le Service de Médiation. Dans de tels cas, aucune responsabilité de la banque n'a été retenue.

#### 54,29 % des plaintes sont réglées

22,37 % des plaintes réglées couvrent les transactions intervenues dans les dossiers Lehman Brothers

(post-crise). Les autres plaintes résolues représentent près de 32 %. Soit l'institution financière, avant ou après un avis formellement émis, a formulé une proposition ou proposé un arrangement, soit des informations et explications complémentaires ont été données et celles-ci ont donné satisfaction aux requérants.

#### Seul 3 % des avis ne sont pas suivis par l'institution financière

Dans ces avis, une responsabilité de l'institution financière a été retenue mais la banque n'a pas réservé de suite positive ou n'a pas pu approuver la position du Service de Médiation ou du Collège de Médiation.

### 1.4 Avis du Collège de Médiation

#### Intervention dans 30 dossiers

En 2010, le Collège de Médiation, qui se prononce sur des questions de principe et des dossiers plus complexes, a été invité à rendre un avis dans 30 dossiers. Dans 24 des 30 dossiers, la plainte a été considérée comme fondée, et non fondée dans les 6 autres. Le tableau ci-dessous donne un aperçu de ces plaintes.

	2009	2010
<b>FONDÉES dont</b>	<b>18</b>	<b>24</b>
Suivies	11	11
Non suivies	7	13
<b>NON FONDÉES</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>30</b>

Le nombre relativement élevé d'avis non suivis par les institutions financières s'explique par la nature des dossiers soumis au Collège de Médiation. Il s'agit en effet de plaintes qui soulèvent souvent une question de principe importante et/ou à l'enjeu important. Il peut également s'agir de dossiers où l'Ombudsman et le Représentant des consommateurs n'ont pu dégager de posi-

tion commune, ce qui indique que la question de la responsabilité de la banque est contestée et sujette à interprétations diverses.

Schématiquement on peut retenir deux raisons principales qui peuvent motiver le refus d'une institution de suivre un avis du Collège. D'une part, cela peut être le cas lorsque la banque reste persuadée que sa position est la plus fondée juridiquement et refuse donc d'accepter les conclusions du Collège pour une question de principe. D'autre part, un tel refus peut également survenir lorsque l'acceptation de l'avis par la banque pourrait avoir des effets dommageables pour elle, qui dépassent le cadre du simple litige particulier. C'est le cas lorsque le raisonnement tenu par le Collège pourrait s'appliquer à de nombreux clients dans la même situation. Dans pareille hypothèse, dans un souci d'égalité et de cohérence l'institution financière serait alors tenue d'indemniser tous les clients dans la même situation. C'est la raison pour laquelle elle préférera souvent écarter l'avis du Collège et connaître l'éventuelle position d'un organe du pouvoir judiciaire avant d'entreprendre quoi que ce soit.

### 1.5 Service bancaire de base

Pour garantir que tout un chacun puisse détenir au moins un compte à vue, la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base prévoit que chaque consommateur ayant sa résidence principale en Belgique a droit à ce service, moyennant le respect de quelques conditions.

#### A quoi le service bancaire de base donne-t-il droit ?

Le service bancaire de base prend la forme d'un compte à vue qui ne peut enregistrer un solde négatif et permet les opérations suivantes :

- dépôts ;
- chèques (ou chèques circulaires) à verser sur le compte ;
- retraits d'argent ;
- virements ;
- ordres de paiement permanents ;
- domiciliations.

### Motifs de refus

Si un consommateur ayant sa résidence principale en Belgique demande un service bancaire de base auprès d'une banque, celle-ci ne peut normalement pas rejeter cette demande. La banque ne peut pas davantage refuser ou résilier un service bancaire de base lorsque ce consommateur est engagé dans une procédure de règlement collectif de dettes.

La banque peut cependant refuser une demande dans un nombre limité de cas. Les motifs d'un tel refus sont précisés dans la loi instaurant un service bancaire de base. Les motifs suivants peuvent être invoqués en cas de refus :

- le requérant est déjà titulaire d'un compte à vue ;
- le requérant détient des comptes d'épargne sur lesquels les dépôts excèdent € 6.000 à l'exclusion d'un compte de garantie locative ;
- le requérant a un crédit à la consommation de plus de € 6.000 auprès d'un établissement de crédit ;
- le requérant a des dépôts d'épargne et un crédit à la consommation dont le montant cumulé excède € 6.000 ;
- le requérant est en faillite, a commis une fraude, un abus de confiance ou un faux en écriture, ou s'est livré à du blanchiment de capitaux.

Le rôle du Service de Médiation repose sur un cadre légal. Il doit ainsi rendre un avis lorsqu'il est saisi pour vérifier si un refus d'ouverture d'un service bancaire de base par l'établissement de crédit est justifié. Le **Service de Médiation**

**traite une telle plainte en priorité et, en cas de litige, rend un avis qui est contraignant** pour l'établissement de crédit.

Le Service de Médiation a reçu **2 plaintes** en 2010 à propos du service bancaire de base.

L'une de ces plaintes a connu une issue favorable pour le consommateur à qui un service bancaire de base a finalement été octroyé. Dans l'autre cas, c'est le consommateur lui-même qui a averti le Service de Médiation qu'il renonçait à réclamer le service bancaire de base qu'il jugeait insuffisant pour ses besoins, renseignements pris sur les caractéristiques du produit.



Chaque consommateur a droit à un service bancaire de base, moyennant le respect de quelques conditions. Le Service de Médiation traite une telle plainte en priorité et, en cas de litige, rend un avis qui est contraignant pour l'établissement de crédit.





## 2. ILLUSTRATION DE THÈMES



La plupart des plaintes portant sur des placements ont trait aux devoirs d'information ou de conseil. Toutefois, le Collège a également eu l'opportunité de se prononcer sur d'autres aspects importants de la réglementation MiFID en 2010.

### 2.1 Placements

Les plaintes en matière de placements financiers peuvent faire l'objet d'une division principale entre les plaintes portant sur les conseils en placement et les plaintes concernant la gestion de fortune. Si les mêmes produits sont souvent en cause dans ces deux types de cas, l'approche du Service diffèrera sensiblement selon le cas dans lequel on se trouve.

Lorsqu'une plainte consiste en la remise en cause d'un conseil en placement reçu de la banque, le Service déterminera si celle-ci a manqué à l'un de ses deux grands devoirs en la matière, à savoir

le devoir d'information et le devoir de conseil. Concernant cette dernière obligation, la façon de juger son respect dépendra fortement de selon que l'on se situe avant ou après l'entrée des règles consacrées par la directive MiFID, en novembre 2007.

En effet, avant MiFID, ce devoir de conseil doit uniquement s'apprécier au sens du droit commun comme une obligation de prudence et de diligence du professionnel vis-à-vis de son client. C'est donc le plaignant qui doit démontrer que jamais un banquier normalement prudent et diligent ne lui aurait conseillé tel ou tel produit vu sa situation ou les risques qu'il était prêt à prendre. Cette preuve peut être difficile à rapporter puisqu'il ne reste souvent pas de trace matérielle des souhaits et demandes que l'on avait émis à son banquier lorsqu'on lui demandait un conseil en placement.

La directive MiFID a changé la donne en ce sens que les institutions financières ont maintenant l'obligation de collecter sur papier un certain nombre d'informations sur un client particulier avant de le conseiller en matière financière. Ces informations concernent sa situation financière, sa connaissance et son expérience de la finance, ainsi que ses objectifs de placement. À l'aide de ces informations, qui déterminent le profil du client, la banque doit proposer des produits adaptés à ce client. Lorsqu'une plainte concerne un mauvais conseil donné, la tâche du Service consiste donc à comparer le conseil prodigué au profil du client afin de déterminer si le conseil était bien judicieux, compte tenu des informations fournies par le client.

Par contre, lorsque la plainte remet en cause une gestion de fortune opérée par l'institution financière sur base d'un contrat conclu entre les parties, le Service examine plutôt dans quelle mesure ce qui a été convenu par les parties a été respecté par l'institution. Par exemple, il s'agira de vérifier que la proportion maximale d'actions prévue par le

contrat n'a pas été dépassée par le gestionnaire de la banque. Si l'on se situe après MiFID, il convient également de vérifier que le profil du client, qui doit également être établi dans ce cas, a bien été pris en compte avant la signature du contrat.

Au-delà de ces deux catégories principales de plaintes relatives aux placements, le Service a également reçu d'autres sortes de plaintes concernant cette matière, qui étaient moins courantes, voire inédites. Bien que moins représentatives des problèmes se posant généralement en matière de placements dans la relation entre un consommateur et son banquier, certaines n'en n'ont pas moins permis de soulever des questions de principe intéressantes qui ont permis au Collège de repréciser certains aspects de la réglementation MiFID. À cet égard, l'étendue et les conséquences de la règle de "best execution" consacrée par MiFID ont été examinées par le Collège. De même, une plainte portant sur l'exécution d'un ordre passé sans conseil de la banque a soulevé des questions de principe primordiales. Ces deux plaintes sont abordées plus en détail dans la suite de ce rapport.

#### 2.1.1 Conseil en placements

##### Devoir d'information

Que l'on se situe avant ou après MiFID, le professionnel a le devoir de fournir une information claire, complète et non trompeuse sur les produits financiers qu'il propose à un investisseur particulier. Ainsi, il doit de toute façon indiquer au consommateur quelles sont les caractéristiques principales d'un produit et ne peut en aucun cas travestir la réalité pour présenter un produit comme plus sûr ou plus intéressant qu'il ne l'est, à des fins commerciales. De même, il doit répondre de manière claire et non équivoque aux éventuelles questions de son client et fournir la documentation adéquate, à tout le moins sur demande du consommateur.

## Manquement au devoir d'information

Le plaignant souhaite réinvestir le produit d'un bon d'Etat belge qui arrive à échéance en septembre 2005.

En août 2005, il reçoit un e-mail de son conseiller d'agence qui lui propose d'investir ce produit dans une obligation émise par la Royal Bank of Scotland. Cet e-mail contient notamment le passage suivant :

"Nous avons la possibilité d'obtenir une euro-obligation en euros de la Royal Bank of Scotland dite perpétuelle au taux facial de 5,25% brut avec possibilité de remboursement au pair à partir de juin 2010.

Le prix actuel est de 101,75% pour cette obligation au rating AA-.

La date du coupon est le 30/06.

Pour rappel, la prochaine tranche de bons d'Etat donne du 3% brut à 8 ans et 2,60% pour les 3 ans".

En 2010, la RBS suspend le paiement du coupon afférent à cette obligation. Le plaignant estime que la banque doit prendre ces intérêts à sa charge car il n'a pas été mis au courant de cette faculté de la banque de suspendre discrétionnairement le paiement des coupons.

## Avis du Collège de Médiation

Le Collège considère que même en se plaçant à l'époque des faits, l'information donnée par la banque sur l'euro-obligation de RBS était largement incomplète. En indiquant que cette euro-obligation était "dite perpétuelle", sans préciser qu'elle était subordonnée en ce compris

pour les intérêts non récupérables, la banque, de l'avis du Collège, a manqué à son devoir de fournir des informations précises, claires et détaillées.

Toutefois, le Collège s'interroge sur le préjudice subi par le requérant en suite du manquement de la banque.

En effet, selon l'argumentation du requérant, si la banque l'avait correctement informé, soit il aurait pris le risque, soit il aurait remplacé les emprunts d'Etat venant à échéance par d'autres emprunts du même type.

Dans le premier cas, la situation serait la même que celle qui existe actuellement.

Dans le second cas, le requérant aurait encaissé sur 6 ans (jusqu'au 30 juin 2011) la somme de € 13.500 ( $75.000 \times 3\% \times 6$ ), alors qu'il a déjà perçu un montant de € 15.750 ( $75.000 \times 5,25\% \times 4$ ).

En fait, ce n'est que 7 ans révolus après son investissement que le requérant pourrait subir un préjudice si la RBS maintenait la suspension du paiement des intérêts. À défaut de préjudice actuel et démontré, la plainte doit donc être déclarée non fondée.

## Plainte non fondée

(2010.1809)

## Devoir de conseil

On peut dire qu'une plainte porte sur un manquement au devoir de conseil lorsque le plaignant remet en cause la pertinence d'un conseil reçu de sa banque en matière de placement, compte tenu de son profil. Dans l'immense majorité des cas, il s'agit d'un plaignant qui estime qu'on lui a proposé et conseillé des produits trop risqués alors qu'il

avait clairement dit qu'il souhaitait ne pas prendre de risque avec son capital. Dans un tel cas, le Service doit s'assurer que le banquier a récolté suffisamment d'information quant à son client afin d'en définir le profil. Si c'est le cas, on peut alors examiner la composition du portefeuille du plaignant et le comparer à ce profil pour voir si les produits qui y figurent et, de manière plus géné-

rale, le risque global qu'il comporte sont adéquats pour le client. Si ce n'est pas le cas, il faut alors déterminer quels sont les produits qui ne devraient pas figurer dans le portefeuille (ou pas dans cette mesure) et examiner s'ils ont été introduits dans le portefeuille sur base d'un conseil de l'institution financière.

A cet égard, il faut rappeler que l'institution doit prendre en compte l'ensemble des données fournies par le consommateur. Elle doit veiller, en cas de conseil, à toujours respecter au mieux les objectifs d'investissement de l'investisseur particulier qu'elle a devant elle. Chaque consommateur étant différent, elle ne peut pas se contenter de diviser ses clients en grandes catégories stan-

dards, en fonction de réponses à un questionnaire également standard et de conseiller tous les clients d'une catégorie de la même façon. Cette catégorisation des clients selon leur profil peut aider à des fins d'administration interne mais ne reflète pas nécessairement les attentes du client, qui souhaite simplement qu'on le conseille en fonction de ce qu'il a personnellement demandé.

C'est donc bien en fonction du profil intrinsèque du client que les produits doivent être conseillés et non exclusivement sur base d'un profil type dans lequel la banque choisit de faire rentrer son client, comme l'illustre l'exemple ci-après.

## Inadéquation avec le profil réel du client

Le plaignant reçoit le conseil de sa banque d'investir dans un produit déterminé, ce qu'il fait pour un montant de € 75.000. Suite à une mauvaise prestation de ce produit, le plaignant remet en cause la pertinence du conseil et estime que le produit est plus risqué que ce qu'il souhaitait.

La banque quant à elle, estime que le produit correspond au profil du client, puisqu'il s'est vu attribuer un profil situé au niveau 3, sur une échelle de 1 à 6. Il a donc un profil moyen par rapport aux différents types de profil tels que définis par la banque et peut donc prendre un certain risque, ce qui rend le produit en cause acceptable.

## Avis du Collège de Médiation

Dès l'abord, le Collège s'interroge sur la pertinence du document qui, à l'époque, permettait l'établissement d'un profil d'investisseur et plus particulièrement aux points attribués aux réponses à la question n° 5 qui mesure la tolérance au risque.

La question n° 5 définit 4 types de tolérance, à savoir: risque minimum, prudent, modéré, et agressif. La différence de points entre risque minimum et prudent est de 118, celle entre prudent et modéré de 67 points et celle de modéré à agressif de 18 points. Le Collège est d'avis que cette échelle d'appréciation manque de nuance plus particulièrement pour les deux premiers types de tolérance. On se retrouve donc trop facilement avec trop de points, ce qui influence artificiellement le profil de risque, même si l'on se qualifie soi-même de "prudent".

En l'espèce, le requérant a indiqué un horizon de placement de 2 à 5 ans, ce qui est relativement court. Il s'est dit "prudent" face au risque. Quant à la question n° 6 libellée comme suit "Quelle serait votre attitude si vous aviez la possibilité d'augmenter votre rendement potentiel de manière significative en prenant plus de risque, en ce compris sur le capital", le requérant a répondu qu'il ne voulait pas prendre de risque complémentaire, ce qui, en toute logique, signifiait qu'il n'entendait pas prendre de risque sur le capital. Ce souhait est confirmé par la réponse à la question n° 8 à laquelle le requérant a dit ne pas vouloir prendre de risque de change sur le capital.

Les réponses indiquées par le plaignant sont donc claires quant à son aversion au risque et la banque aurait dû prendre en compte cette aversion. Peu importe à cet égard que le calcul des points attribués à chaque réponse ait fait en sorte que le plaignant se voie octroyer un profil de type moyen, il s'agit en réalité d'un plaignant ayant le profil d'un investisseur de type défensif.

## Plainte fondée, avis non suivi par l'institution financière.

(2009.1313)

Parfois, la discussion sur l'adéquation ou non entre le profil d'un client et un produit d'investissement porte plus sur la nature du produit en cause que sur le profil lui-même. Ainsi, la question du risque lié aux obligations perpétuelles a fait l'objet de plusieurs débats entre certaines institutions financières et leurs clients. En substance, les institutions ont souvent tendance à considérer que ces produits sont purement assimilables à des obligations et peuvent donc être conseillés à tout le monde, même les investisseurs les plus défensifs alors que de nombreux plaignants estiment que ce genre de produit est en réalité trop risqué pour

eux, même s'il porte le nom d'obligation. Cette controverse récurrente a permis au Collège de prendre position et de rappeler que certains produits, de par leur nature, ne peuvent pas être conseillés au-delà d'une certaine mesure aux investisseurs les plus prudents. Le Collège a ainsi eu l'occasion de rappeler en 2010 qu'on doit comparer le risque lié à une obligation perpétuelle à celui d'une action plutôt qu'à celui d'une obligation classique. Cette décision reprise ci-dessous concernait une gestion de fortune mais le même raisonnement peut être appliqué mutatis mutandis à une plainte ayant le même objet dans le cadre d'un conseil en placement.

À noter que le tribunal de commerce de Bruxelles a récemment souligné que "si les obligations subordonnées perpétuelles peuvent, pour certains aspects, se rapprocher des actions, elles en diffèrent fondamentalement pour d'autres aspects. Les obligations subordonnées perpétuelles sont donc une forme particulière d'obligations qui ne peuvent en aucun cas être assimilées à des actions".

## Risque des obligations perpétuelles

Fin 2004, plusieurs membres d'une famille concluent, dans le cadre d'un planning de gestion, trois contrats de gestion différents. Deux d'entre eux sont caractérisés par un profil de risque défensif, le dernier étant caractérisé par un profil de risque neutre.

Pour le profil de risque défensif, la banque applique la stratégie de 20 à 40% en actions et 60 à 80% en obligations ou liquidités.

Pour le profil de risque neutre, la banque applique la stratégie de 40 à 60% en actions et 40 à 60% en obligations et liquidités.

Or, la banque a investi dans les deux portefeuilles à profil défensif, d'une part 24,5% et d'autre part 44,19% en obligations perpétuelles et dans le portefeuille à profil neutre 31,47% en obligations perpétuelles.

La famille conteste ce placement au motif qu'elle n'a jamais été informée des risques intrinsèques de ce placement qui ne correspondent pas à la définition des profils établis.

## Avis du Collège de Médiation

Le Collège a rendu un avis de principe important dans lequel il pré-

cise que "les obligations perpétuelles ou obligations avec une date d'échéance très éloignée ne peuvent être considérées comme des obligations classiques.

En effet, si l'instrument financier donne principalement droit à un remboursement nominal de celui-ci et que son échéance est éloignée ou inconnue, le porteur de cet instrument est en réalité soumis aux fluctuations de la situation du marché.

Par conséquent, les obligations perpétuelles fluctuent selon l'évolution des taux d'intérêt et l'évaluation de la qualité de leur émetteur."

Compte tenu du classement de risque de la banque, le Collège en conclut que les placements dans les obligations perpétuelles, en ce qui concerne l'évaluation du risque, doivent être considérés comme un placement en actions dans le cadre d'une stratégie d'investissement.

En fonction de tous les éléments de la cause, le Collège a déclaré que la banque n'a pas tenu suffisamment compte du profil des plaignants.

## Plainte fondée, avis non suivi par l'institution financière.

(2009.2066)

Il est récurrent de voir des clients contester un placement en obligations perpétuelles car ils n'ont pas eu connaissance ou à tout le moins n'ont pas pris conscience du risque et de la durée d'un tel placement. S'agissant d'un titre à caractère plus risqué qu'une obligation classique, du fait de l'incertitude entourant la date et même la probabilité d'un remboursement, elles offrent régulièrement un coupon très alléchant. Il apparaît donc que ce type de placement doit être clairement et précisément expliqué aux investisseurs au moment de leur souscription tant à propos de l'échéance que du coupon et ce d'autant que la dénomination "obligation perpétuelle" laisse à penser que ce type de placement est peu risqué et ne laisse pas apparaître son caractère hybride.

En 2010 le Service a eu à connaître de plusieurs plaintes concernant des investissements dans des obligations perpétuelles effectués en 2004 et 2005. À cette époque, ce type de placement était considéré comme peu risqué, et à capital garanti. La crise a toutefois bouleversé les choix stratégiques des émetteurs de telles obligations et celles-ci ont de moins en moins été remboursées anticipativement. Les coupons garantis pour les premières années n'ont plus été attribués. L'investisseur particulier s'est donc retrouvé avec des obligations à échéance inconnue et sans rendement.

Toutefois, l'obligation perpétuelle ne peut être considérée comme un produit intrinsèquement risqué qui n'a absolument pas sa place dans un

portefeuille défensif. En effet, en petite quantité, elle pouvait, avant la crise, contribuer à tirer le rendement d'un portefeuille défensif vers le haut en ne prenant pas énormément de risque, pensait-on à l'époque, pour autant que l'émetteur fût une entreprise solide. Le Service de Médiation n'attend pas des banquiers qu'ils soient devins et prédissent l'arrivée de crises financières. Il a donc considéré qu'il était acceptable de conseiller des obligations perpétuelles à des investisseurs défensifs dans une certaine mesure, et pour autant qu'ils aient été informés.

## Placement dans plusieurs obligations perpétuelles

La plaignante remet en cause les conseils de sa banque suite à la chute brutale du cours d'une obligation perpétuelle reprise dans son portefeuille. Par ailleurs, elle constate qu'elle possède en portefeuille plusieurs obligations perpétuelles issues du secteur financier et que cela nuit à la diversification de son portefeuille, qui, de ce fait, est trop risqué. Elle considère que la banque n'aurait pas dû lui conseiller autant d'obligations perpétuelles, vu son aversion aux risques.

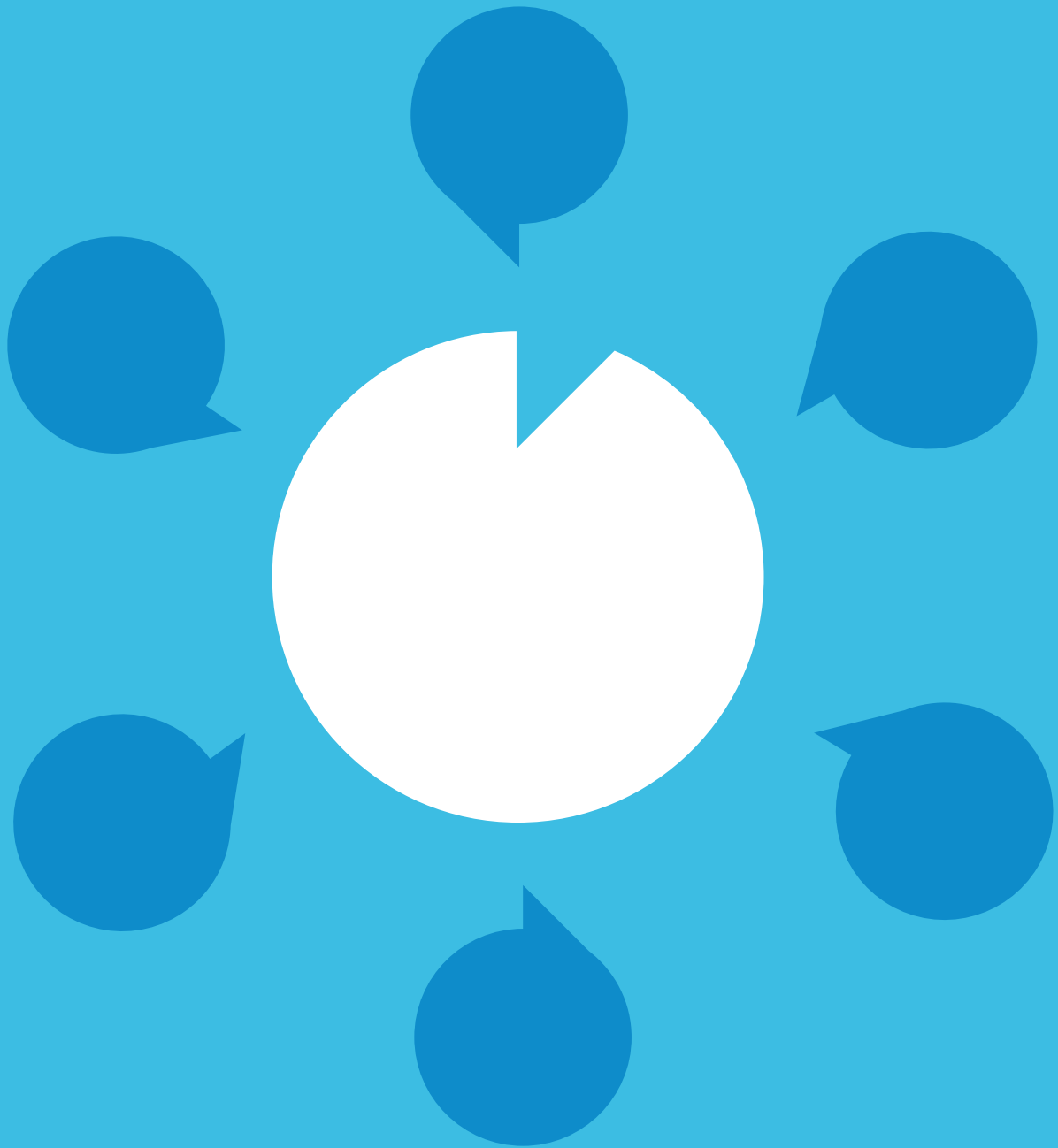
### Avis du Service de Médiation

Le Service constate que s'il est vrai que le portefeuille comprend 4 obligations perpétuelles issues du secteur financier, le reste du portefeuille comprend des produits issus de différents secteurs, et qu'au total, le portefeuille est proportionnellement suffisamment diversifié. Quant aux différents conseils portant sur des obligations perpétuelles, le Service dresse plusieurs constats :

- Les investissements ont eu lieu entre 2002 et 2004, à une époque où le secteur financier était réputé extrêmement solide et où la crise financière était encore largement imprévisible
- Chaque produit individuellement n'excède pas 10% du total du portefeuille.
- Seule une des 4 obligations a connu une baisse de valeur substantielle mais au total, la valeur du portefeuille n'a pas baissé et a même connu une légère plus-value, ce qui n'est pas négligeable en période de crise financière.
- Compte tenu des éléments en la possession du banquier à l'époque, il pouvait raisonnablement considérer que ces obligations perpétuelles avaient leur place dans le portefeuille de la plaignante, malgré son profil défensif.

### Plainte non fondée

(2010.1200)



## 2.1.2 Gestion de fortune

La crise financière ayant entraîné des pertes parfois importantes dans les portefeuilles titres, les clients ont plus qu'avant analysé l'évolution de leur portefeuille ainsi que le respect des produits et stratégies convenus dans la convention de gestion. Avant la crise financière, l'investisseur qui optait pour la gestion de fortune avait plutôt tendance à ne pas se préoccuper de l'évolution de son portefeuille.

S'il est rare qu'une faute soit retenue contre le gestionnaire pour des mauvaises performances (obligation de moyen et non de résultat), le Service a relevé des situations dans lesquelles le gestionnaire s'était écarté des options convenues lors de la signature de la convention.

Compte tenu de la complexité des dossiers de gestion de fortune, la phase pré-contractuelle est essentielle. En quoi consiste-t-elle? Tout professionnel doit obtenir suffisamment d'informa-

tions sur le client pour lui offrir un service adapté à sa situation personnelle. C'est pour cette raison que la réglementation MIFID prévoit l'obligation de déterminer, **par écrit et avec son approbation écrite**, le profil de son client dès l'entrée en relation (en fonction de sa situation financière de la connaissance et de l'expérience du client, et de ses objectifs). Ensuite le professionnel pourra proposer une stratégie d'investissement en corrélation avec ce profil. Ce procédé est exactement le même que celui suivi avant de donner des conseils en placement à la différence que les parties signent ensuite un contrat de gestion qui récapitule la stratégie qui sera suivie par le gestionnaire et qui, le cas échéant, lui interdit d'acheter certains types de produits.

Si le contrat de gestion constitue le cadre général d'action du professionnel au service du client, il détermine donc également **les limites du pouvoir du gestionnaire notamment quant au type de produit acquis**. Le gestionnaire doit donc s'en tenir strictement à ce qui a été convenu

avec le client et doit interpréter la convention de manière raisonnable, comme le client peut s'y attendre. Cette question de l'interprétation de la convention de gestion a été au cœur d'un dossier discuté par le Collège. Il a rappelé, à cette occasion, ce qu'il y avait lieu d'entendre par la qualification de produit d'investissement "de premier ordre", et le rôle joué par les ratings des agences de notation en cette matière.

Cet avis souligne l'importance de la rédaction précise et personnalisée du profil du client et de la stratégie de gestion convenue.

### Interprétation des "ratings" des agences de notation

En janvier 2005, les clients concluent un contrat de gestion discrétionnaire avec un profil de risque "gestion prudente" qui constitue le profil de risque proposé le plus défensif par l'institution financière. Dans les annexes de ce contrat, il est, en outre, précisé: "en cas de gestion prudente, (le gestionnaire de patrimoine) s'efforce de conserver le patrimoine qui lui a été confié en gestion et de le faire fructifier en € et l'accroissement du revenu est considéré après un cycle économique normal sans que le capital ne soit exposé à des risques de pertes anormalement élevés.

Avec cet objectif à l'esprit, en fonction de l'évolution prévisible des taux d'intérêt et des taux de change sur les marchés monétaires et financiers et compte tenu des achats réguliers que le client demande

d'exécuter, les moyens disponibles sont principalement affectés à acquérir des titres de créances et de placements qui sont facilement réalisables. Par ailleurs, il est également possible d'investir dans des titres porteurs de risques à faible volatilité".

Dans cette même annexe, il est précisé à titre principal: la "stratégie d'investissement" en cas de "gestion prudente" stipule qu'il faut investir uniquement dans des produits de "première qualité".

En septembre 2008, les clients mettent fin à la convention et en avril 2009, ils réclament réparation des pertes subies du fait que l'institution financière n'a pas respecté les instructions convenues en matière de risque. Selon les clients, l'institution financière leur a fait courir un risque plus important que celui convenu par l'investissement dans des obligations perpétuelles et dans des obligations de qualité inférieure.





Depuis la crise financière, les clients particuliers ont plus tendance à analyser l'évolution de leur portefeuille ainsi que le respect des produits et stratégies convenus dans la convention de gestion.

L'institution financière considère avoir respecté le profil de risque en choisissant les produits adéquats. Elle argue en effet du fait que tous les produits et fonds proposés avaient un rating moyen minimum de BBB- chez S&P. Selon elle, à partir de ce rating, où se fixe communément la frontière entre les obligations dites "investment grade" (au-dessus de BBB-) et les obligations dites "speculative grade" (en-dessous de BBB-), on peut parler d'obligations de premier ordre.

### Avis du Collège de Médiation

Le Collège a estimé : "La société boursière n'a pas respecté l'obligation qui lui incombe d'investir uniquement dans des produits de premier ordre en raison du profil de risque de "gestion prudente" des plaignants".

En premier lieu, la société boursière a investi en partie dans un fonds de fonds portant le nom de la société boursière avec les ratings "BBB" et "BBB-". Contrairement à ce que prétend la société boursière, il ne s'agit pas d'un placement dans des produits de premier ordre car celui-ci suppose au moins un rating "AA".

L'argument de la société boursière selon lequel certaines institutions financières ne considèrent pas seulement les produits avec un "A" ou plus comme des produits de premier ordre n'y déroge pas. La société boursière ne démontre pas qu'il s'agit d'une pratique généralement admise de toutes les institutions financières.

La société boursière invoque également à tort que les titres avec un rating "BBB" ou "BBB-" sont quand même de premier ordre parce qu'ils

ont un rating Investment Grade. Elle place à tort les notions "Investment Grade" et "High Grade" sur un pied d'égalité alors qu'un rating "AA-" au moins est requis pour un rating "High Grade".

La société boursière ne peut pas non plus être suivie dans son argument selon lequel un fonds de fonds doit être considéré dans son ensemble pour la qualification comme produit de première qualité étant donné que cela ne peut être déduit d'aucune disposition du contrat de gestion et de ses annexes. Si cela pouvait être le cas, cet argument de la société boursière n'est pas retenu non plus parce que, selon elle, ce fonds de fonds avait un rating moyen "A" alors qu'un rating "AA-" est au moins requis pour un produit de premier ordre.

En second lieu, la société boursière a investi en partie dans des obligations perpétuelles ou, à tout le moins, des obligations financières à long terme, ce qui n'est pas compatible avec le profil de risque de "gestion prudente" attribué aux plaignants parce que ces obligations sont très sensibles aux taux d'intérêt, ce qui peut conduire à d'importantes fluctuations dans le portefeuille. L'argument de la société boursière selon lequel ces placements étaient sûrs parce qu'ils avaient un rating Investment Grade ne se justifie pas étant donné que, comme indiqué précédemment, cette notion est assimilée à tort à un "High Grade", pour lequel une notation "AA" est au moins requise.

**Plainte fondée, avis non suivi par l'institution financière.**

**Cette affaire fait l'objet d'une procédure judiciaire.**

(2009.1720)

L'existence d'une convention de gestion a également pour conséquence que dans l'appréciation de la responsabilité de la banque quant à sa gestion d'un patrimoine, il est avant tout, sinon exclusivement, tenu compte de ce qui est prévu dans la convention. La banque ne pourra s'en écarter

que si elle peut prouver que son client a donné son accord formel de modifier le contenu de leur convention. La directive MiFID impose donc un formalisme assez rigoureux. Cette rigueur a pour but de protéger l'investisseur et a pour corollaire qu'il est maintenant devenu impossible de faire

preuve de souplesse dans la façon d'appréhender une gestion de fortune pour le banquier. Il ne peut plus changer de stratégie d'investissement au gré des circonstances et doit toujours s'en tenir à ce qui a été formellement établi, comme l'illustre la décision suivante.

## Respect de la stratégie convenue

En mai 2007, les clients concluent un contrat de gestion discrétionnaire. Les objectifs du client sont repris en annexe du contrat de gestion sous la forme d'un choix entre 10 profils d'investissement. Les clients optent pour une stratégie d'investissement dénommée "total return" et précisée dans cette même annexe comme étant un investissement en action (0 à 100%) et /ou en cash (0 à 100%).

En avril 2009, les clients notifient à l'institution bancaire que la stratégie choisie n'est pas respectée en ce qui concerne 5 produits, et réclament réparation du préjudice subi et mettent fin immédiatement au contrat de gestion en retirant leur avoirs.

L'institution bancaire répond notamment que "la composition du portefeuille a été effectuée conformément à une proposition d'investissement discutée le 24 avril 2007. Cette proposition d'investissement stipule que "les fonds peuvent utiliser tous les instruments financiers possibles sur les marchés".

Il n'existe pas de contradiction entre les descriptions du type de gestion "Total return" dans la proposition d'investissement et dans le contrat. La proposition d'investissement explique précisément ce qu'il faut entendre par "Total return".

## Avis du Collège de Médiation

Le Collège a estimé que "l'entreprise d'investissement renvoie à plusieurs reprises dans son argumentation à une proposition d'investissement discutée le 24 avril 2007. Les plaignants n'ont cependant pas signé cette proposition. La stratégie d'investissement qui est proposée aux plaignants sous le titre "Total return" dans le document du 24

avril 2007 diffère manifestement de la stratégie d'investissement "total return", telle que les plaignants y ont ensuite souscrit dans la convention de gestion discrétionnaire du patrimoine du 8 mai 2007."

Le Collège précise par ailleurs que "en raison de la signature du contrat établi par ses soins, l'entreprise d'investissement est tenue strictement aux dispositions de cette convention et la stratégie d'investissement qui y figure et, par conséquent, ne pouvait investir qu'en actions ou en simple fonds d'actions et en espèces et que l'entreprise d'investissement ne démontre pas que les investissements contestés par les plaignants satisfont à cette condition."

Le Collège a donc estimé que l'institution financière n'avait pas respecté le contrat et, de ce fait, avait commis une faute contractuelle.

## Plainte fondée, avis partiellement suivi par l'institution financière.

(2009.0831)

### 2.1.3 Opérations achat/vente - "execution only"

En dehors de problèmes liés à une incompatibilité entre un produit acheté ou conseillé par l'institution financière et le profil du client, le Service peut être amené à être saisi pour trancher d'autres types de litiges. C'est par exemple le cas lorsque le plaignant conteste la façon dont la banque a exécuté un ordre qu'il a donné de sa propre initiative (ordre "execution only").

Lorsque un ordre à l'initiative du client porte sur un produit "non complexe" (actions, obligations classique, bons de caisse...), l'institution financière ne doit pas établir un profil d'investisseur et peut se contenter d'exécuter l'ordre donné, sans plus de vérification. Si par contre l'ordre porte sur un produit complexe au sens de la législation (options, autres produits dérivés, CDO,...), l'institution devra quand même établir un profil du client, certes plus limité que le profil à dresser en cas de conseil ou de gestion active de patrimoine. Ce profil est basé sur la connaissance et l'expérience du client en matière financière. Les institutions se sont donc vues confier par la législation MIFID un rôle actif de prévention et de protection des consommateurs,

puisqu'elles doivent empêcher un client d'acquérir des produits complexes si elles ne sont pas sûres qu'il est à même d'en comprendre la nature et le risque. À l'aide de ce profil limité, l'institution concernée par l'ordre doit donc juger du caractère approprié de l'opération.

La frénésie informatique laisse la voie libre aux opérations "execution only". Il est utile de rappeler que ces opérations ne sont autorisées que pour certaines valeurs mobilières au terme de l'article 2, 31°c) de la loi du 2 août 2002, soit les actions de sociétés, les obligations et autres titres de créances (produits non complexes). Il appartient donc aux institutions financières d'adapter leur logiciel à cette exigence en avertissant le client, au besoin sous forme standardisée, et en l'invitant à répondre préalablement aux questions pour déterminer son profil et arrêter la stratégie d'investissement. À défaut, un avertissement négatif devrait apparaître à l'écran, s'il tente d'acquérir un produit complexe sans avoir préalablement rempli de profil.

De plus, du fait de la rapidité apparente des transactions par voie informatique, les clients sont convaincus de la simultanéité entre le délai de

l'introduction de l'ordre et la réalisation de l'ordre. Pour éviter les malentendus, il serait judicieux d'avertir les clients qu'il existe un certain délai d'exécution qui peut, dans certaines circonstances, avoir une incidence sur l'investissement. Cela éviterait les situations malheureuses, déjà constatées par le Service au travers de plaintes, où un client passe plusieurs ordres d'affilée en pensant que son premier ordre n'a pas été pris en compte alors qu'en réalité, il était déjà arrivé sur le marché mais pas encore exécuté. Dans un tel cas, le client se retrouve avec beaucoup plus de titres que ce qu'il voulait initialement acheter puisque finalement tous ses ordres seront exécutés. Dans le même esprit, les clients doivent être conscients qu'il peuvent également y avoir un décalage entre l'exécution effective de l'ordre sur le marché et la confirmation de cette exécution sur la plateforme de pc-banking de leur banque. Ils pensent donc parfois à tort qu'ils peuvent encore annuler un ordre parce qu'il n'est pas affiché comme exécuté alors qu'en fait il a déjà été exécuté sur le marché.

#### Achat de titres sans intervention de la banque

En février 2009, le client, étudiant, introduit un ordre d'achat par internet portant sur des strips vpr, pensant le faire pour un montant de € 999,9. Au cours de l'introduction de cet ordre, il ne remplit pas tous les champs des cours limite et date limite et base son ordre sur le cours de la valeur concernée remontant au 13 janvier 2009, date de la dernière transaction. L'écran de confirmation que le client doit confirmer résume les conditions de l'ordre en précisant le montant brut hors frais de l'ordre, les frais indicatifs, et le montant net de l'ordre.

Enfin, dans le cadre du mode execution only, un message apparaît libellé comme suit : "étant donné que vous n'avez pas reçu de conseils de la banque concernant cet ou ces ordres, vous ne bénéficiez pas de la protection légale appliquée en cas de conseils en placement." Au moment de confirmer définitivement l'ordre, le client doit reconnaître avoir pris connaissance des conditions générales de la banque relatives au service d'investissements et de la politique d'exécution des offres de la banque.

Compte tenu du marché très peu liquide quant à ce type de titre, les strips ont été achetés, pour une part le 24 février 2009 au prix de € 1,70

et pour une autre part le 25 février 2009. Le compte du client s'est vu débiter de € 62.221,23.

Le client souhaite obtenir dédommagement et argue notamment du fait que la banque a manqué à ses obligations d'information et de conseil, l'a induit en erreur.

La banque estime que l'opération s'est déroulée dans le cadre du mode "execution only" et donc placée sous la seule responsabilité du client.

### Avis du Collège de Médiation

Le Collège a estimé que l'ordre passé par le client entre dans la notion de "execution only" visée par l'article 27, § 5, de la loi du 2 août 2002. Ceci étant, ce mode n'est autorisé que pour certaines valeurs mobilières. À la question de savoir si les strips étaient des valeurs susceptibles d'être traitées selon le mode "execution only", le Collège s'en réfère à la position de la CBFA (actuellement FSMA) qui considère que les strips sont des instruments complexes ne pouvant être acquis par un client de détail dans le cadre d'une "execution only" au sens de l'article 27, § 6, de la loi du 2 août 2002.

L'acquisition d'un tel produit ne peut être réalisée que si la banque dresse au préalable le profil du client pour être en mesure de déterminer si le produit est approprié. Si elle estime que le produit n'est pas approprié, l'article 27, § 5, de la loi du 2 août 2002 impose à la banque un devoir d'avertissement au client.

La banque n'ayant pas recueilli les informations requises, elle ne devait pas permettre cette acquisition.

Néanmoins le Collège a déclaré la demande d'indemnisation partiellement fondée en ce que le client a fait preuve d'une grande légèreté en passant un ordre alors qu'il ne connaissait visiblement rien du fonctionnement des marchés financiers et qu'il doit donc supporter partiellement la responsabilité de ses actes.

### Plainte partiellement fondée, avis suivi par l'institution financière.

(2009.2511)



L'identification par l'institution financière du meilleur lieu d'exécution est une des obligations fondamentales introduites par MiFID, et le choix doit s'opérer dans l'intérêt du client.

## 2.1.4 Best execution

Le principe de "best execution" consacré par la réglementation MiFID veut que lors de l'achat ou de la vente de produits financiers, l'entreprise doit exécuter les ordres de façon à obtenir de manière constante le meilleur résultat possible pour le client.

L'institution financière identifiera ainsi les "lieux d'exécution" qui lui permettront d'obtenir la meilleure exécution. Les bourses de valeurs

mobilières, les plates-formes de négociation, d'autres entreprises ou même l'entreprise elle-même sont des exemples de lieu d'exécution.

Pour réaliser la meilleure exécution des ordres, l'entreprise tiendra compte d'un éventail de facteurs comme le prix, le coût, la rapidité et la probabilité de l'exécution.

Il ressort de ce qui précède que la banque ne peut se retrancher derrière le fait d'avoir simplement informé le client des conditions choisies

pour exécuter les ordres pour s'exonérer de son obligation de meilleure exécution.

Saisi de cette problématique, le Collège a décidé que la banque ne pouvait pas avoir de règlement qui dispose qu'un type de titre déterminé sera toujours exécuté sur la salle des marchés interne de la banque (OTC) en lieu et place d'un marché réglementé.

### Meilleure exécution d'un ordre d'achat

Le client effectue ses opérations d'investissement via son pc-banking. Il introduit sept ordres d'achat en obligations Agfa Gevaert 2005-2015 (4,375%), cotées en bourse Euronext.

Il passe un ordre d'achat le 23.01.2009 au cours limite de 49,90%, limite modifiée le 10.02.2009 à 57,01%. L'ordre sera exécuté le 10.02.2009 à 50,10%. Le même jour € 25.000 de cette obligation sont échangés sur Euronext à 37,50%. Les six autres ordres ne seront jamais exécutés.

Le client estime que la banque devrait lui accorder les autres ordres et le dédommager sur toutes les opérations de la différence entre 50,10% et 37,50%.

La banque considère que les ordres en obligations peuvent être exécutés partiellement et sont exécutés par la salle de marchés (OTC) et non sur Euronext. Elle confirme que le lieu d'exécution de tels ordres sur pc banking est clairement indiqué et pour que l'ordre soit passé sur Euronext, le client devait se rendre à l'agence de la banque.

### Avis du Collège de Médiation

Le Collège constate que sur base des ordres introduits par le client, la meilleure exécution n'a pu être réalisée en sa faveur. Une meilleure

exécution aurait pu être prestée en introduisant les ordres sur Euronext qu'en les transmettant à la salle de marchés. Le Collège constate également que la liquidité de l'obligation Agfa-Gevaert est certes limitée, mais aurait pu permettre l'exécution des ordres introduits. La banque ne présente au Collège aucun élément tangible qui lui permette de confirmer qu'en l'espèce, le choix du passage obligatoire par la salle de marchés correspondait aux requis de la meilleure exécution selon MiFID.

Le fait que le requérant soit informé que l'exécution via pc-banking s'effectue avec comme contrepartie la salle de marchés et non Euronext n'excuse pas, dans le chef de la banque, le non respect de la meilleure exécution. L'identification du meilleur lieu d'exécution est un des éléments fondamentaux de MiFID et ce choix doit se faire dans l'intérêt du client. De même, la banque ne fournit aucun élément autre que le prix, tel que le coût de l'exécution ou de son dénouement qui pourrait justifier le recours à la salle de marchés.

### Plainte fondée, avis non suivi par l'institution financière.

(2009.2208)

## RECOMMANDATIONS AU PUBLIC

- Complétez avec soin le questionnaire MiFID destiné à établir votre profil d'investisseur.
- Vérifiez que le profil établi corresponde effectivement à vos souhaits et, en cas de divergence, discutez-en avant de signer tout document déterminant votre profil.
- Spécifiez, avant de souscrire, si vous souhaitez ou non une garantie en vue de récupérer l'intégralité du capital (et à quel moment), et une garantie ou non sur les intérêts. Même s'il s'agit d'un produit présentant une garantie de capital, inquiétez-vous du risque d'insolvabilité de l'émetteur.
- Ne perdez pas de vue que les obligations et fonds obligataires subissent également des fluctuations.
- Demandez des informations complémentaires si la fiche technique ou les documents publicitaires remis ne sont pas suffisamment clairs pour vous.
- Ne signez jamais un document sans l'avoir lu au préalable.
- N'achetez jamais un produit financier sans en avoir compris les risques.
- N'achetez des titres via internet que si vous avez une bonne connaissance financière.
- Votre profil peut évoluer au fil du temps: vérifiez régulièrement que les informations détenues par la banque sont toujours d'actualité et faites les modifier le cas échéant.

## RECOMMANDATIONS AU SECTEUR

- Etablissez des questionnaires et des profils clairs et compréhensibles pour un client investisseur particulier.
- Indiquez si le client souhaite une garantie de capital à l'échéance, s'il souhaite une garantie sur les intérêts ou non.
- En cas de non-adéquation entre un produit souhaité et son profil, signalez-le au client.
- Si un placement est demandé sans conseil de l'institution financière, faites-le apparaître de manière claire et explicite sur les documents signés ou sur les documents de confirmation des opérations financières réalisées par le client.
- Lorsque vous faites signer une convention de gestion de fortune, assurez-vous que le client a bien compris les types de produits dans lesquels il est possible d'investir et dans quelle proportion.
- Adaptez le relevé de portefeuille de manière à permettre au client d'évaluer son risque.



Il ressort de la pratique du Service de Médiation que l'on a de plus en plus affaire à des voleurs professionnels au *modus operandi* bien rôdé. Les titulaires de cartes doivent donc redoubler de prudence lorsqu'ils utilisent leurs cartes .

## 2.2 Instruments de paiement

### 2.2.1 Usage frauduleux de carte

Au cours de l'année écoulée, le Service de Médiation a malheureusement pu constater que le problème des usages frauduleux de cartes bancaires était loin d'être résolu. Les plaintes de consommateurs dont on a utilisé frauduleusement une carte de paiement et qui veulent obtenir une indemnisation de la part de leur institution financière restent donc monnaie courante et occupent une part importante du travail du Service de Médiation. Proportionnellement, ce type de plainte a même augmenté par rapport à 2009.

L'usage frauduleux d'une carte peut recouvrir deux situations : le cas du skimming et le cas d'un simple vol de la carte d'un utilisateur.

#### Le skimming

On parle de skimming lorsqu'une carte de paiement est copiée de manière frauduleuse. Cette technique de vol consiste pour les malfaiteurs à installer un appareil sur un distributeur de billets, qui lira les données des bandes magnétiques des cartes qui y sont insérées. À l'aide de ces données, les malfaiteurs pourront créer des cartes de banques contrefaites indifférenciables par les automates ou terminaux de paiement des cartes des consommateurs dont les données ont ainsi été collectées. Les données de la carte sont utilisées frauduleusement alors qu'il

n'en a jamais été dépossédé, ce qui accroît son incompréhension lorsqu'il se rend compte de l'existence d'opérations inconnues à la lecture de son relevé des dépenses ou de son extrait de compte.

Aucune plainte ayant trait à un cas de skimming n'a été soumise au Service de Médiation en 2010, même si le mot est régulièrement invoqué par les plaignants.

Cela peut s'expliquer de différentes façons.

Tout d'abord, il est évident que cette technique de fraude requiert un certain savoir faire qui n'est pas à la portée de n'importe quel délinquant. C'est donc le fait du grand banditisme, par définition plus rare.

Ensuite, lorsqu'un cas de skimming est avéré, les institutions financières ont tendance à rembourser le dommage de manière automatique puisque dans un tel cas, toute négligence grave du consommateur est évidemment exclue. Or, comme nous le verrons plus loin, la négligence grave du titulaire de la carte est la seule raison qui peut pousser un organisme financier à ne pas indemniser son client en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte de paiement. Et comme le Service de Médiation n'intervient qu'en deuxième ligne, ces cas sont déjà souvent solutionnés au niveau de l'institution financière même, ce qui a pour conséquence que le Service de Médiation n'est en définitive pas saisi.

Enfin, une éventuelle tentative d'obtention d'une indemnisation induite de la part d'un consommateur se repère plus facilement en matière de skimming que pour les autres vols de cartes. En effet, comme la puce présente sur les cartes belges n'est pas copiable, les fraudeurs doivent se contenter de copier la bande magnétique. Il n'est donc pas possible d'utiliser une carte belge copiée en Belgique puisque nos terminaux de paiements et nos distributeurs fonctionnent sur base de la puce uniquement. Les cartes contrefaites sont par conséquent envoyées dans des pays où l'on paie sur base de la bande magnétique. On peut donc par conséquent exclure toute intervention de la banque dans un cas de skimming allégué par un consommateur alors que la carte (d'une banque belge) copiée a été utilisée pour effectuer des retraits en Belgique. Les consommateurs qui tentent d'obtenir une telle indemnisation alors qu'ils n'y ont pas droit, se rendent probablement vite compte que c'est peine perdue et abandonnent avant d'arriver au stade du Service de Médiation. Et même s'ils s'obstinent, ils sont déboutés par le Service.

## Hypothèse du skimming écartée

La plaignante conteste une série de retraits ayant eu lieu avec deux cartes de banques successives, la première ayant été remplacée et à son tour utilisée frauduleusement. Etant donné qu'elle n'a jamais été dépossédée de ses cartes, elle estime être victime de skimming.

## Avis du Service de Médiation

L'hypothèse du skimming doit être écartée pour deux raisons : d'une part il est peu probable que deux cartes de la même titulaire soient successivement l'objet de skimming, d'autre part, et surtout, les cartes ont été utilisées pour effectuer des retraits à des terminaux belges. L'identification de la carte a donc eu lieu sur base de la puce

et le code secret a été introduit. La société qui gère les terminaux a donc pu confirmer avec certitude que c'est bien la carte originale de la plaignante qui a été utilisée. La seule explication rationnelle restant pour expliquer ces retraits est donc que quelqu'un de l'entourage de la plaignante a pu s'emparer de sa carte à son insu et ce à plusieurs reprises, tout en ayant connaissance de son code. Le fait de donner cette possibilité à un tiers à qui l'on a communiqué son code est considéré comme une négligence grave, ce qui exonère la banque de son obligation d'indemniser les retraits non autorisés.

## Plainte non fondée

(2010.1675)

## Le vol de carte

Le cas du simple vol de carte est beaucoup plus fréquent que le skimming. Il semble qu'on ait de plus en plus affaire à des voleurs professionnels au modus operandi bien rôdé. On s'aperçoit ainsi que la quasi-totalité des vols de cartes ont lieu dans les agences bancaires, alors que le consommateur effectue des opérations à un guichet automatique.

L'objectif pour le voleur est bien évidemment de réussir à subtiliser à la fois la carte et le code de sa cible. La technique utilisée varie peu. Le voleur commence par distraire le consommateur occupé à un terminal d'une façon ou d'une autre. Il pourra par exemple agiter des documents devant lui ou attirer son attention sur un billet de banque gisant au sol, qu'il aura préalablement jeté mais qu'il affirmera avoir vu tomber de la poche de sa future victime. Pendant que le consommateur est distrait, le voleur ou un complice s'empare discrètement de la carte en appuyant sur le bouton "stop" du distributeur. Le client, qui ne s'est aperçu de rien, pense alors que sa carte est bloquée dans le

distributeur, puisqu'elle ne ressort pas. C'est à ce moment que le voleur pourra user de sa ruse pour obtenir le code. Il assurera en effet au client qu'il a déjà connu cette mésaventure et qu'en retapant son code, sa carte est miraculeusement ressortie. Malheur au consommateur crédule qui s'exécute puisque le voleur aura tout le loisir de visionner son code et de vider son compte par après.

S'il s'agit ici de l'exemple type du vol de carte, il existe également des variantes de cette technique. Ainsi, il arrive que le voleur puisse épier le code avant même de voler la carte, ce qui lui épargne la dernière étape. Il peut également arriver que plutôt que de distraire le consommateur qui effectue ses opérations, il choisisse de réellement bloquer la carte à l'aide d'un petit objet qu'il insérera dans la fente de l'appareil. Il ne lui restera plus ensuite qu'à récupérer la carte après le départ du client.

Au travers des plaintes, le Service de Médiation a eu l'occasion de se rendre compte que les voleurs visaient avant tout les clients qui leur

semblent les plus vulnérables et/ou crédules. Ce sont donc le plus souvent des personnes âgées qui sont la cible de ce type d'infraction.

## Cas traités par le service

Lorsqu'il est saisi d'une plainte d'un consommateur qui souhaite que sa banque intervienne dans la perte qu'il a subi suite à l'usage frauduleux de sa carte, le Service de Médiation applique la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement. Cette loi est elle-même une transposition de la directive européenne SEPA qui uniformise au niveau européen les législations nationales portant sur les paiements. Elle remplace par ailleurs l'ancienne loi du 17 juillet 2002 qui réglait déjà cette matière au niveau belge.

En matière d'usage frauduleux d'une carte de paiement, la loi fait la distinction entre deux moments. Ces deux moments s'articulent autour d'un moment clé qui est la notification à la banque ou à Card Stop par le titulaire de la carte que sa carte a été volée ou utilisée sans son consentement. Après cette notification, la banque est responsable



de toutes les opérations non autorisées. Dès que la banque est mise au courant, directement ou via Card Stop, qu'une carte a été volée ou indûment utilisée, il lui appartient donc de bloquer l'instrument de paiement. Si elle ne le fait pas à temps, c'est elle qui en supporte les conséquences.

Dans un tel cas, la responsabilité de la banque est clairement établie par la loi. Le Service de Médiation n'est donc jamais confronté à des cas similaires. On peut en effet supposer que dans un tel cas, sans doute extrêmement rare, la banque indemnise son client sans rechigner.

Par contre avant la notification, le titulaire de la carte reste tenu à hauteur de € 150. Tout le reste est à charge de la banque. On peut comparer ce système à une assurance. Même si la banque n'a rien à se reprocher dans un tel cas, puisque le dommage résulte d'un fait indépendant de sa volonté, elle doit indemniser la victime d'un usage frauduleux de sa carte, sauf € 150 qu'on peut comparer à une franchise. Notons que ce montant de € 150 n'existe pas en cas de skimming. Dans ce dernier cas, l'entièreté du dommage reste à charge de la banque.

L'article 37 de la loi du 10 décembre 2009 prévoit toutefois une importante exception à cette règle et c'est cette exception qui est au cœur de tous les dossiers de cartes traités par le Service de Médiation.

Ainsi, cet article dispose en substance que tout le dommage reste à charge du titulaire, même celui survenu avant la notification à la banque ou à Card Stop, s'il a rendu possible l'usage frauduleux ou l'a facilité par sa négligence grave. Il faut noter que pour qu'il reste tenu du dommage, il faut que sa négligence grave ait un lien direct avec le dommage. S'il est gravement négligent mais que même sans cette négligence, les retraits frauduleux auraient pu avoir lieu, la banque sera alors quand même tenue de réparer son préjudice. C'est expressément prévu par le texte de la loi qui utilise le verbe "résulter", ce qui n'était pas le cas dans la loi de 2002. Dans cette dernière loi, le titulaire gravement négligent restait tenu même si sa négligence n'avait eu aucun impact sur le vol. Sa responsabilité totale était alors considérée comme la sanction objective de sa négligence grave.

C'est à l'institution financière de prouver, par toute voie de droit, que le client a été gravement négligent et non au titulaire de prouver qu'il ne l'a pas été.

À la lecture de ce qui précède, on comprend que la question qui se pose dans les dossiers relatifs à l'usage frauduleux d'une carte est de savoir si le client a été, oui ou non, gravement négligent. Cette notion n'est malheureusement pas définie dans la loi, ni dans la directive. La meilleure doctrine l'assimile à la notion de faute lourde, c'est-à-dire un comportement tellement déraisonnable qu'il ne pourrait jamais être le fait d'une personne normalement sensée.

La loi prévoit néanmoins explicitement deux comportements qui doivent automatiquement être qualifiés de négligence grave.

Il s'agit en premier lieu de la notification tardive à Card Stop ou à la banque. Si le titulaire de la carte sait pertinemment que sa carte est volée mais qu'il ne réagit pas sans délai, et que ce retard négligent permet aux voleurs d'effectuer des opérations frauduleuses, il reste donc pleinement tenu.

## Notification à Card Stop trop tardive

La plaignante souhaite être indemnisée d'opérations frauduleuses qui ont eu lieu suite au vol de sa carte. En date du 15 novembre 2009, sa carte est en effet restée bloquée dans un appareil, et le même jour, des retraits frauduleux ont eu lieu. La plaignante a en fait quitté la banque, pensant que sa carte était définitivement avalée par l'appareil. Dans sa déclaration à la police, elle affirme qu'elle pensait qu'elle récupérerait sa carte par la poste dans la semaine. Finalement, elle avertira Card Stop le lendemain vers 17h00.

## Avis du Service de Médiation

Aux termes de la loi, le fait de ne pas avertir Card Stop ou la banque immédiatement en cas de perte ou de vol de sa carte est considéré comme une négligence grave. Le fait que la carte reste bloquée dans un terminal est assimilé, dans ce cas particulier, à une perte ou un vol. Cela est en effet rappelé dans les conditions générales de la banque, et sur de nombreuses affichettes présentes dans les agences. Si la plaignante avait dûment averti Card Stop, le dommage aurait pu être évité.

## Plainte non fondée

(2009.2479)

Le deuxième cas de négligence grave explicitement retenu par la loi est le cas où le titulaire note son code sur la carte elle-même ou un document qu'il conserve à proximité de sa carte,

dans son portefeuille par exemple. Si le principe de la loi est clair, il faut encore réussir à prouver que le code était noté quelque part. Cette preuve sera très souvent apportée par présomption.

Cette présomption doit être basée sur une combinaison d'éléments de fait et non sur la seule base du fait que le code secret a été valablement introduit par les voleurs.

## Présomption de code noté

Le plaignant qui est en vacances en Espagne se fait subtiliser son sac pendant qu'il remplace un pneu crevé au bord de la route. Sa carte de banque se trouve dans ce sac et les voleurs effectuent une série d'opérations frauduleuses. Cinq des sept opérations en question ont eu lieu après introduction du code secret. La banque accepte donc d'indemniser le plaignant pour les deux dernières transactions mais pas pour les opérations frauduleuses qui ont eu lieu sur base du code puisque les voleurs avaient connaissance du code, ce qui laisse supposer une négligence grave dans le chef du plaignant.

## Avis du Service de Médiation

Le code secret a été introduit dès la première tentative par les voleurs. Cet élément ne suffit pas à lui seul à laisser présumer une négligence

grave mais l'on sait également en l'espèce que la carte a été volée le 1er mars en Espagne alors qu'elle a été utilisée pour la dernière fois par le plaignant en date du 9 février en Belgique. Il est donc tout à fait impensable que les voleurs aient pu observer le code à ce moment-là pour ensuite pister le plaignant pendant près d'un mois et lui dérober sa carte dans un autre pays. L'on sait également qu'il n'est techniquement pas possible de découvrir le code secret au moyen de la carte elle-même. Il ressort donc de l'analyse des faits que la seule explication plausible au fait que les voleurs aient pu utiliser le code secret de la carte est qu'il était noté sur la carte elle-même ou sur un document conservé en compagnie de la carte. Sur base de cette présomption, la négligence grave du plaignant est suffisamment démontrée.

## Plainte non fondée

(2010.1969)

Dans tous les (nombreux) cas où l'on ne se situe pas dans l'une des deux hypothèses décrites ci-dessus, et où la banque invoque une négligence grave de la part de son client pour s'exonérer de l'indemnisation du dommage, le Service de Médiation devra déterminer s'il y a eu négligence grave en tenant compte, selon la loi, "de l'ensemble des circonstances de fait".

Le Service doit donc prendre en compte tous les paramètres concrets. Peuvent notamment entrer en ligne de compte, l'âge de la victime, le déroulement précis du vol, le lieu du vol, le "professionnalisme" des voleurs ou tout autre élément susceptible d'influencer la décision. Il s'agit donc de pur "cas par cas" dont on ne peut tirer de conclusion générale.

## Vol dans des circonstances peu claires

Le 20 août, la plaignante se rend dans son agence pour retirer de l'argent. Elle remarque deux hommes dans l'agence, qui visiblement ne se connaissent pas. Elle quitte l'agence et se rend compte, 2 jours plus tard vers midi, qu'elle n'est plus en possession de sa carte. Elle appelle Card Stop le même jour. Quelques jours plus tard, elle se rend compte que sa carte a été utilisée frauduleusement le 20 août. Dans sa déclaration à la police, elle déclare ne pas avoir remarqué qu'on lui dérobait sa carte. Elle pense l'avoir oubliée dans le distributeur après avoir effectué son retrait. La banque refuse de l'indemniser au motif qu'elle a commis au moins une négligence grave. D'une part elle reproche à la plaignante de ne pas avoir été assez prudente au moment de taper son code, ce qui a permis au voleur de prendre connaissance de son code. D'autre part, elle lui reproche également, soit d'avoir laissé quelqu'un s'emparer de sa carte pendant ses opérations sans s'en rendre compte, soit d'avoir quitté l'agence en oubliant de récupérer sa carte.

## Avis du Collège de Médiation

La charge de la preuve de la négligence grave repose sur la banque, qui doit démontrer avec certitude que la plaignante a commis une négligence grave. Étant donné que la banque émet elle-même deux hypothèses dans son argumentaire, elle admet que plusieurs scénarii sont envisageables quant au déroulement des faits. L'on ne peut donc pas non plus exclure d'autres déroulements non envisagés par la banque. La banque n'apporte donc pas de preuve convaincante de l'existence d'une négligence grave de la part de la plaignante qui aurait permis le vol.

## Plainte fondée, avis suivi par l'institution financière.

(2010.0811)

## Code introduit à la demande du voleur

La plaignante introduit sa carte dans un appareil qui sert uniquement à l'impression d'extraits de compte et qui ne nécessite donc pas l'introduction du code. Lorsqu'elle veut récupérer sa carte, elle ne ressort pas de l'appareil. Deux personnes qui se situent dans l'agence lui prétendent alors qu'il suffit d'aller taper son code sur un autre automate pour récupérer sa carte. La plaignante s'exécute, sans succès évidemment. Les voleurs en profitent pour prendre connaissance du code et effectuent par la suite plusieurs retraits avec la carte de la plaignante, qu'ils ont entretemps subtilisée. La banque refuse d'intervenir car c'est la plaignante elle-même qui a donné la possibilité aux voleurs d'utiliser son code.

## Avis du Service de Médiation

Le fait de taper son code à la demande d'inconnus peut être dans ce cas considéré comme une négligence grave. En effet, il est tout à fait

déraisonnable de croire que le fait de taper son code sur un appareil où la carte ne se trouve pas puisse la débloquer. Ce faisant, la plaignante a permis aux voleurs de procéder aux retraits frauduleux en leur livrant son code sur un plateau.

## Plainte non fondée

(2010.1753)



Une carte avalée dans un distributeur équivaut à une carte perdue. Il vaut donc mieux avertir Card Stop dans les plus brefs délais dans un tel cas de figure.

## RECOMMANDATIONS AUX UTILISATEURS DE CARTES

Pour éviter l'abus ou en limiter les conséquences :

- Adaptez la limite d'utilisation à vos besoins.
- Gardez toujours votre carte en sécurité.
- Ne prêtez jamais votre carte, même à un proche.
- N'écrivez jamais votre code sur la carte ou un document.
- Ne communiquez jamais votre code à un tiers, même de confiance.
- N'utilisez pas un code facilement devinable comme votre date de naissance ou votre année de naissance.
- Pendant une opération à un guichet automatique :
  - Ne vous laissez pas distraire par un tiers même s'il prétend vouloir aider.
  - Ne composez surtout pas votre code secret à la demande de quelqu'un même si cela est censé résoudre un problème de carte bloquée.
- Composez votre code avec discrétion.
- En cas de vol / perte / carte avalée :
  - Appelez Card Stop (070/344 344) immédiatement.

## RECOMMANDATIONS AU SECTEUR

- Rappelez les consignes de sécurité lors de la délivrance d'une carte.
- Rappelez au titulaire de la carte qu'il peut réduire sa limite d'utilisation.
- Rappelez qu'une carte "avalée" équivaut à une carte perdue ou volée.



## 2.3 Crédits

Au cours de l'année écoulée, le Service de Médiation a connu une légère augmentation du nombre de plaintes relatives aux crédits en général, aux crédits hypothécaires en particulier.

Un problème qui s'est souvent posé dans cette matière, que ce soit pour les crédits hypothécaires ou les crédits à la consommation, est le manque de compréhension par le consommateur des montants qui lui sont réclamés. Cette incompréhension le pousse à contester ces montants.

Ce manque de compréhension récurrent trouve souvent son explication dans le manque de clarté et la complexité des décomptes fournis par les institutions financières. La façon dont sont calculés et imputés les intérêts n'est pas toujours présentée de manière claire. Cela est d'autant plus vrai lorsque le crédit connaît un arriéré et que des intérêts de pénalités et autres frais de retard s'ajoutent au décompte. Cela est également le cas lorsque le crédit est remboursé intégralement avant terme et que la banque réclame une indemnité de remploi. Devant ces décomptes un peu opaques, l'on constate que le consommateur a parfois peur d'être le dindon de la farce et s'adresse au Service pour s'assurer qu'on ne tente d'obtenir plus de lui que ce qu'il doit réellement payer.

Dans un tel cas, le rôle du Service s'apparente à un rôle d'information. Après s'être assuré que le décompte est bel et bien conforme à la législation, ce qui est le plus souvent le cas, le Service tente d'expliquer de manière claire au plaignant l'origine et l'étendue des sommes qui lui sont réclamées. Il s'agit donc surtout de rassurer le consommateur en lui confirmant que la législation est bien respectée.

Ce rôle d'information au travers du traitement

d'une plainte existe également pour un autre type de plaintes relatives aux crédits que le Service doit régulièrement traiter. Il s'agit de la problématique des fichages au fichier négatif de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale. Il apparaît, à la lumière des plaintes introduites, que la réglementation portant sur la procédure de fichage est largement méconnue du public, alors que les conséquences peuvent être lourdes, puisque tant que le fichage négatif à la Centrale perdure, il est quasi impossible d'obtenir un crédit.

À ce sujet, on peut relever deux grands malentendus. D'une part, les clients ignorent qu'une fois qu'un retard de plus de 3 mensualités est enregistré, la banque a l'obligation de mentionner ce retard à la Centrale des crédits aux particuliers, quelles que soient les circonstances. Il arrive ainsi régulièrement que des plaignants invoquent des circonstances particulières qui justifieraient, selon eux, de ne pas procéder au fichage. Ils se prévalent par exemple de difficultés financières passagères ou d'un plan d'apurement qui a été convenu avec l'institution financière. Le Service doit alors rappeler au plaignant que le fichage n'est pas une sanction arbitraire et discrétionnaire appliquée par leur institution mais bel et bien une procédure obligatoire dont on ne peut déroger sous prétexte de circonstances particulières.

Un autre malentendu inhérent à cette procédure de fichage est ce qui se produit au moment où un arriéré qui fait l'objet d'une mention est apuré. Le client croit souvent que l'institution doit alors immédiatement demander sa radiation de la Centrale mais ce n'est pas le cas. En réalité, le dossier n'est rayé que 12 mois après l'apurement de l'arriéré. Lorsque le Service reçoit une plainte de quelqu'un qui souhaite que son nom soit immédiatement rayé du fichier négatif de la centrale, il faut lui rappeler la législation et mettre en avant le fait que la banque ne peut légalement pas procéder au

"défichage" immédiat.

Au-delà de ces plaintes qui portent sur tous types de crédits, le Service de Médiation a également traité, en 2010, des plaintes qui sont plus spécifiquement liées aux crédits hypothécaires ou aux crédits à la consommation.

### 2.3.1 Crédit hypothécaire

Au cours de l'année écoulée, un certain nombre de plaintes en matière de crédit hypothécaire ont concerné un problème d'information. Plusieurs portaient sur **l'impact fiscal du crédit hypothécaire**, en particulier les conditions de la déductibilité fiscale. Dans le cas ci-dessous tranché par le Collège, ce dernier retient l'information fiscale comme élément déterminant du type de crédit à proposer à l'emprunteur. L'institution financière doit donc prendre en compte l'élément fiscal de manière déterminante lorsqu'elle conseille une forme de crédit. Cette question se pose souvent en cas de crédit accordé sans prise d'hypothèque mais avec l'octroi d'un mandat hypothécaire par le client à la banque. Si un crédit avec mandat hypothécaire est financièrement plus intéressant à très court terme (frais nettement moins élevés qu'une inscription hypothécaire), la perte de la déductibilité fiscale qui peut en être la contrepartie est nettement plus grande à long terme. D'autant plus que le mandat hypothécaire peut être à tout moment converti en inscription hypothécaire. Le coût de l'inscription hypothécaire n'étant alors que reporté. L'emprunteur doit pouvoir choisir la formule qui lui convient le mieux, en connaissance de cause. L'information complète et correcte doit être fournie par le prêteur.

## Conseil sur l'aspect fiscal

Le plaignant est propriétaire d'une habitation, garantie par une hypothèque. Il envisageait d'acheter une parcelle de terrain à bâtir et d'y faire construire une nouvelle habitation. En 2007, le plaignant a contracté pour l'achat de la parcelle de terrain à bâtir deux crédits auprès de la banque, l'un de € 100.000 et l'un de € 65.000, tous deux garantis par un mandat hypothécaire. Le crédit de € 65.000 serait remboursé quelques années plus tard. Le crédit de € 100.000 équivalait, sur le plan des remboursements annuels, au montant fiscalement déductible maximal. Par ailleurs, un crédit-pont de € 120.000 a été accordé par la banque pour la construction de la nouvelle habitation. Ce crédit a été remboursé avec le produit de la vente de la première habitation.

Dans le courant de 2009, il apparaît que, pour des raisons fiscales, il n'est pas possible de convertir l'emprunt non déductible fiscalement (pour l'achat du terrain à bâtir) en un emprunt fiscalement déductible. Le plaignant estime qu'il n'a pas été correctement informé par la banque et a été mal conseillé et demande une indemnisation pour le préjudice subi.

## Avis du Collège de Médiation

Le Collège constate qu'il n'est pas possible de déterminer quelles informations et quel conseil ont été dispensés par le gérant d'agence

de la banque au plaignant à propos de la déduction fiscale des crédits contractés en 2007 étant donné qu'il n'y a pas de trace écrite de leurs entretiens.

Sans préjudice de ce que le gérant d'agence de la banque a dit au plaignant, une banque, en tant qu'octroyeur de crédit professionnel, doit donner à ses clients un conseil fiscal correct concernant les conséquences fiscales des crédits qu'elle lui accorde. Il aurait dû conseiller au plaignant de prendre un crédit-pont pour l'achat du terrain à bâtir et un emprunt hypothécaire pour la construction de l'habitation au lieu de lui conseiller précisément l'inverse.

Le Collège estime que la banque doit indemniser le plaignant pour le préjudice qu'il a subi étant donné que le crédit qu'il a contracté en 2007 n'est pas déductible fiscalement.

## Plainte fondée, avis non suivi par l'institution financière.

(2009.2223)

Le **mandat hypothécaire** a donné également lieu à un autre type de plainte que le Service a régulièrement dû traiter au cours de l'année, à savoir la question de la conversion d'un mandat hypothécaire par la banque en véritable inscription hypothécaire. Cette conversion en inscription hypothécaire est souvent sujette à incompréhension dans le chef des emprunteurs, surtout lorsqu'ils paient leurs mensualités sans aucun problème, ni retard. Ce type de plainte est cependant rarement fondée : la décision de convertir est une décision commerciale qui peut être prise par le prêteur à tout moment, sans en avoir à se justifier et sans devoir en avertir préa-

blement l'emprunteur. La banque peut estimer à tout moment que le risque de défaut s'est accru pour l'une ou l'autre raison et se garantir en prenant l'hypothèque. Ce droit lui est conféré contractuellement par le mandat hypothécaire et ce n'est qu'en cas d'abus manifeste que le Service pourrait déclarer une plainte fondée. Aucun cas d'abus manifeste n'a toutefois été relevé en 2010.

Le Service a également été appelé à se pencher en 2010 sur les conditions du prêt "tremplin" ou prêt "**jeunes**" avec aide régionale. Le problème récurrent était une fois de plus le manque

d'information sur les conditions d'octroi de ce type de prêt : tantôt la responsabilité était rejetée sur la Région, tantôt sur le prêteur, tantôt sur l'emprunteur lorsqu'une mauvaise information avait pour effet de priver le client de l'aide publique.

## Dossier prêt “tremplin” constitué à tort

Le 6 mai 2009, le plaignant qui est un jeune qui achète un appartement en copropriété avec ses parents qui l'aident à le financer introduit une demande de prêt “tremplin” auprès de la banque. La banque, conformément à loi, introduit la demande d'aide à la Région wallonne, qui, le 9 juin 2009, fait savoir au plaignant que la demande est acceptée.

Le 10 mars 2010, le plaignant reçoit toutefois une lettre de la Région wallonne, lui faisant savoir qu'il n'a plus droit à l'aide régionale et qu'il doit rembourser ce qu'il a déjà perçu, car vérification faite, il n'avait pas droit à l'aide. Pour bénéficier de celle-ci, il faut en effet être pleinement propriétaire du bien acheté.

Le plaignant estime que la banque aurait dû savoir qu'il n'avait pas droit à l'aide régionale et a commis une faute en lui laissant espérer l'aide et compter dessus. La loi prévoit de fait que la banque ne peut introduire que des demandes en règles à la Région wallonne, ce qui n'était pas le cas en l'espèce. Il considère donc que la banque doit compenser la perte de l'aide régionale.

## Avis du Service de Médiation

La banque, en tant que professionnelle, aurait dû connaître parfaitement les conditions d'octroi du prêt Tremplin et n'aurait donc pas dû introduire une demande officielle auprès de la Région wallonne. D'un autre côté, cette faute de la banque n'a pas de lien causal avec le dommage subi par le plaignant puisqu'il ne remplissait de toute façon pas les conditions d'obtention de cette aide et qu'il ressort clairement des pièces du dossier que même s'il avait eu connaissance, ainsi que ses parents, de son inéligibilité pour l'aide régionale, il aurait quand même opté pour un achat en copropriété. Étant donné que son préjudice ne résulte nullement de l'erreur de la banque, une intervention de la banque ne se justifie pas.

## Plainte non fondée

(2010.2238)

Le crédit hypothécaire étant un engagement à très long terme, il est régulièrement la source de discussion en **cas de divorce**. La convention de divorce règle généralement le sort de la maison commune ainsi que la reprise par l'un seul des conjoints de l'engagement hypothécaire. La convention de divorce n'est cependant pas opposable au prêteur et celui-ci peut maintenir l'engagement conjoint des deux (ex)époux. Un des deux époux peut ainsi se retrouver lié dans un crédit à long terme pour une maison qui ne lui appartient plus du tout, alors qu'il se croyait dégagé de toute obligation à cet égard en raison de la convention de divorce. Pire encore, cette per-

sonne pourrait même se retrouver dans l'impossibilité d'obtenir un crédit pour l'achat d'une voiture, en raison de l'existence de l'engagement dans le crédit hypothécaire toujours enregistré à la Banque nationale dans la Centrale des crédits. Comment éviter ce genre de mauvaise blague? Prévoir dans la convention de divorce un transfert de propriété de la maison conditionné par la reprise effective de l'engagement hypothécaire acceptée par le prêteur. Celui-ci exigera sans doute des nouvelles garanties, mais devrait pouvoir proposer un nouveau contrat de crédit à l'époux qui reprend la maison. Un appel à la souplesse auprès des prêteurs

dans ces situations difficiles et un appel à la vigilance dans la rédaction des conventions de divorce auprès du notariat peuvent être émis par le Service.



Les plaintes en matière de crédit à la consommation sont parfois dirigées contre des banques à qui l'on reproche d'avoir octroyé un crédit sans s'être assurées suffisamment de la capacité de remboursement de l'emprunteur.

### 2.3.2 Crédit à la consommation

Si la majorité des plaintes relatives aux crédits à la consommation ont concerné les problèmes de décomptes ou d'indemnités de remploi évoqués plus haut, le Service a également dû se pencher sur un problème propre aux crédits à la consommation. Il s'agit du cas où un plaignant

affirme que l'organisme de crédit n'aurait pas dû lui accorder de prêt parce qu'il était évident qu'il ne pourrait pas rembourser. La loi impose en effet au prêteur de s'enquérir des capacités de remboursement de son client et de lui refuser le crédit demandé si des doutes existent ou doivent raisonnablement exister quant à sa capacité financière à rembourser l'emprunt.

Dans un tel cas, le Service vérifie que l'organisme de crédit a suffisamment interrogé son client sur ses facultés de remboursement et si, compte tenu de ces informations, il ne devait pas avoir des doutes de nature à lui faire refuser l'octroi du crédit.

#### RECOMMANDATIONS AUX EMPRUNTEURS

- Ne mentez jamais sur vos revenus pour obtenir un crédit !
- Ne signez le contrat que si vous avez tout compris, sinon posez des questions.
- En cas de difficultés de remboursement, prenez contact avec votre organisme de crédit afin de trouver une solution avant d'être dans une situation inextricable.

#### RECOMMANDATION AU SECTEUR

- Fournissez à l'emprunteur des décomptes clairs et précis sur ce qui reste dû, dans les meilleurs délais.

## 2.4. Comptes

### 2.4.1 Comptes à vue et comptes d'épargne

Parmi les plaintes examinées par le Service, celles portant sur les comptes à vue ou comptes d'épargne concernent très généralement une vérification du calcul des frais ou des intérêts. S'agissant du compte à vue, le Service confirme généralement au plaignant, après vérification, que les frais débités de son compte sont bien annoncés dans les tarifs de la banque.

Les plaintes qui portent sur les comptes d'épargne sont également résolues par une vérification de la conformité du calcul des intérêts et/ou de la prime.

Le Service reçoit également de temps à autres une demande de remboursement d'un vieux carnet d'épargne. Il appartient à la banque de fournir la preuve que les sommes inscrites sur le carnet ont déjà été versées au titulaire.

### 2.4.2 Compensation

En 2010, le Service a également été saisi d'une plainte intéressante qui portait sur la question de savoir dans quelle mesure une institution financière a le droit de compenser une dette d'un client à son égard avec des montants protégés par la loi du 14 juin 2004 sur l'insaisissabilité et l'incessibilité de certains montants. En vertu de cette loi, certains montants ne peuvent être saisis par un créancier pendant une période de 30 jours après leur réception par son débiteur. Il s'agit par exemple d'une




partie du salaire ou encore d'allocations sociales.

En 2008, le Collège avait déjà établi le principe selon lequel une compensation opérée par une banque entre une créance envers un client et un montant protégé par la loi pendant la période de protection n'était pas légale. Le Collège assimilait la compensation à une saisie et la rendait donc impossible sur ces montants pendant la période prévue de 30 jours.

Une banque a cru pouvoir contourner le problème sur base de ses conditions générales qui prévoient qu'elle peut bloquer un compte pour raison légitime. Ainsi, quand quelqu'un d'endetté

vis-à-vis de la banque recevait un montant protégé par la loi sur son compte, la banque bloquait le compte sur base des conditions générales, considérant l'endettement comme un motif légitime de blocage, et le débloquait à nouveau plus de 30 jours plus tard, à l'issue de la période d'insaisissabilité, afin d'opérer la compensation avec le montant qui n'était de facto plus protégé.

Saisi de ce problème, le Collège a considéré qu'il s'agissait d'un contournement pur et simple de la législation et que cette pratique n'est bien entendu pas permise.



Près de 20 %  
des plaintes  
concernent  
le crédit.

## Compensation illégale déguisée

Le 7 août 2009, la caisse d'allocations familiales de la requérante lui verse les allocations dues pour ses trois enfants majorées de la prime pour la rentrée scolaire. Le 10 août 2009, la requérante veut retirer la somme pour faire face aux frais de rentrée. Elle apprend alors que son compte est bloqué en raison d'un découvert irrégulier figurant sur un autre compte ouvert avec son mari. Ce débit provient de l'utilisation d'une ligne de crédit ouverte au nom de la requérante et de son mari dont elle est alors séparée.

Le 13 novembre 2009, la requérante apprend que la banque a prélevé le montant de ses allocations familiales du mois d'août pour en créditer le compte en débit irrégulier. La requérante estime qu'en bloquant le paiement des allocations familiales, la banque a violé les dispositions légales assurant l'insaisissabilité des allocations familiales même en cas de paiement en compte à vue.

## Avis du Collège de Médiation

Le Collège constate qu'en l'espèce, la banque a procédé d'abord au blocage du compte, avant de compenser. Cette mesure ne peut s'ana-

lyser que comme une forme de saisie privée dont l'effet est identique à celui d'une saisie conservatoire effectuée en vertu d'une décision judiciaire.

À supposer que la clause des conditions générales prévoyant la possibilité de bloquer un compte soit licite, elle ne peut avoir pour effet de rendre légitime une mesure par ailleurs interdite par un texte impératif si non d'ordre public qui s'applique, même lorsque la saisie est effectuée en vertu d'une décision judiciaire.

Le blocage opéré par la banque était objectivement illégal dès lors qu'elle avait été avisée de la nature des sommes versées et donc de la protection organisée par la loi.

La banque ne pouvait ultérieurement compenser sa créance avec des sommes qu'elle avait retenues en fraude de la loi.

## Plainte fondée, avis suivi par l'institution financière.

(2010.0489)

## 3. INTRODUIRE UNE PLAINTE AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION

### 3.1 Quand introduire une plainte ?

Pour que le Service de Médiation puisse s'occuper d'une plainte, plusieurs conditions doivent être remplies. Aperçu :

#### Qui peut introduire une plainte ?

- Les **personnes physiques** ayant une plainte concernant leurs **intérêts privés** peuvent saisir le Service de Médiation.
- Les entreprises et indépendants peuvent soumettre une plainte concernant un paiement transfrontalier à concurrence de € 50.000 ou concernant l'exécution d'un contrat de crédit .

#### Contre quelle institution peut-on introduire une plainte ?

La plainte doit concerner une **institution membre** du Service de Médiation. Une liste de l'ensemble des membres est disponible sur le site [www.ombfin.be](http://www.ombfin.be).

#### A quel sujet peut-on introduire une plainte ?

Plaintes relatives à tous les services et produits proposés dans les agences, quel qu'en soit le montant

#### SAUF si la plainte

- porte sur la **politique commerciale** de l'institution financière,
- fait déjà l'objet d'une **décision judiciaire** ou est pendante devant un tribunal,
- **n'a pas au préalable été traitée par le service compétent de l'institution financière.**

Pour les coordonnées de ce service, vous pouvez consulter le site [www.ombfin.be](http://www.ombfin.be). Si le requérant n'a pas reçu de réponse (satisfaisante) dans un délai raisonnable (environ un mois), il peut s'adresser à notre service.

### 3.2 Comment introduire une plainte ?

La procédure au niveau du Service de Médiation se déroule entièrement par écrit.

Si un requérant décide de recourir au Service de Médiation, il lui fournit :

- un exposé écrit du problème,
- une copie de la correspondance échangée avec le service compétent de l'institution financière,
- ainsi qu'une copie de tous les documents pertinents utiles pour l'examen de la plainte (par exemple, extrait de compte, bordereau de souscription, ...).

### 3.3 Comment travaille le Service de Médiation ?

Le Service de Médiation envoie tout d'abord le dossier à l'institution financière afin de s'enquérir de sa position dans l'affaire. Si des informations complémentaires sont requises, les parties concernées sont sollicitées.

À l'issue de l'examen de la plainte, l'Ombudsman rédige un avis. Avant que celui-ci ne soit communiqué aux parties, le Représentant des consommateurs doit approuver l'avis.

Si le Représentant des consommateurs et l'Ombudsman sont d'un avis différent, le dossier est soumis au Collège de Médiation. Lorsqu'un dossier soulève une question de principe ou s'il s'agit d'un dossier plus complexe, le dossier sera également soumis à l'avis du Collège de Médiation.

#### Les documents peuvent être transmis

Par courrier :

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

Par e-mail :

**[ombudsman@ombfin.be](mailto:ombudsman@ombfin.be)**

Online :

**[www.ombfin.be](http://www.ombfin.be)**

Par fax :

**02 545 77 79**

### 3.4 Force contraignante des avis

Les avis rendus tant par le Service de Médiation que par le Collège de Médiation ne sont pas contraignants, sauf ceux émis dans le cadre du service bancaire de base. Autrement dit, l'institution financière est libre de suivre ou non l'avis.

### 3.5 Le recours au Service de Médiation est gratuit

Le recours au Service de Médiation est totalement gratuit pour les particuliers. Les professionnels qui soumettent une plainte concernant un paiement transfrontalier de maximum € 50.000, se voient imputer € 50 de frais.



## 4. COLLABORATION

### 4.1 Belgique : CPMO

Le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements fait partie de la "Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans", la CPMO. Celle-ci regroupe les médiateurs publics et privés ayant souscrit aux principes de base de la fonction de Médiation.

Si un consommateur s'adresse à un Service de Médiation qui n'est pas compétent pour régler son problème, ce dernier veillera à ce que le litige soit soumis à l'ombudsman compétent.

**De plus amples informations sur la CPMO sont disponibles sur le site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)**

### 4.2 Europe : FIN-NET

La collaboration ne se limite pas au niveau belge, mais s'étend aussi au niveau européen : le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements fait ainsi partie de FIN-NET, le réseau européen de résolution des litiges transfrontaliers en matière de services financiers.

FIN-NET veille à la collaboration entre les services de médiation du secteur financier de la plupart des États membres européens en vue de régler les litiges transfrontaliers. Pour la Belgique, outre le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements, l'Ombudsman des assurances est aussi membre du réseau FIN-NET.

Si le Service de Médiation est saisi d'un dossier destiné au Service de Médiation d'un autre État membre européen, membre de FIN-NET, il transmettra ce dossier à l'instance compétente à condition qu'il soit suffisamment documenté. Si le dossier n'est pas complet, le Service de Médiation communiquera les coordonnées de l'organe compétent.

**De plus amples informations sur FIN-NET sont disponibles sur : [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_fr.htm)**



De gauche à droite : Christine Buisseret, Jean-Marie Lahille (stagiaire), Bérengère de Crombrughe, Pierre Lettany, Françoise Sweerts, François Bayi, Christel Speltens, Serge Henris, Elke Heymans

## 5. COMPOSITION DES ORGANES DU SERVICE DE MÉDIATION

### 5.1 Le Service de Médiation Banques - Crédit - Placements

#### **Ombudsman**

*Françoise Sweerts*

#### **Représentant des consommateurs**

*François Bayi*

#### **Conseillers**

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

#### **Assistants administratifs**

*Serge Henris, Christel Speltens*

### 5.2 Le Collège de Médiation Banques - Crédit - Placements

#### **Présidence indépendante**

*Aloïs Van Oevelen, Louise-Marie Henrion (remplacée par Marie-Françoise Carlier en janvier 2011)*

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

*Patrick Drogné, Willy Van Cauwelaert, Charles-Ghislain Winandy*

#### **Experts désignés par les associations de consommateurs**

*Frédéric de Patoul, Nicolas Claeys, Luc Jansen*

### 5.3 Le Comité d'accompagnement Banques-Crédit- Placements

#### **Représentants des pouvoirs publics**

*Robert Geurts, (Emmanuel Pieters depuis janvier 2011) Membre du SPF Economie, invité permanent et président en sa qualité de président du Conseil de la Consommation*

*Laurent Van Hoyweghen,  
Président suppléant, représentant du Ministre de la protection de la consommation*

#### **Représentants du secteur financier**

Membres :

*Ivo Van Bulck, Pamela Renders, Piet Van Baeveghem (jusqu'en novembre 2010)*

Suppléante :

*Sandrine Clerckx*

#### **Représentants des associations de consommateurs**

Membres :

*Jean-Philippe Ducart, Caroline Jonckheere,  
Christophe Quintard*

Suppléants :

*Marc Vandercammen, Françoise Domont*

### 5.4 Le Conseil d'administration du Service de l'Ombudsman

#### **Président**

*Michel Vermaerke*

#### **Membres :**

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

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

*Veronique Bockstael, Febelfin*

*Daniel Mareels, Febelfin (depuis novembre 2010).*