

Quels sont les critères pour que ma demande soit traitée par Ombudsfina ? (indicatif)

Lorsque ma demande:

- ✓ a été soumise au service compétent de l'institution financière depuis au moins un mois mais depuis moins d'un an. Les échanges écrits entre ce service et moi sont annexés à ma demande;
- ✓ n'est pas anonyme en ce qui me concerne et l'institution financière est suffisamment identifiée;
- ✓ n'est pas fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;
- ✓ relève de la compétence d'Ombudsfina, ce qui signifie qu'il s'agit d'un litige entre un consommateur et une institution financière qui est membre de Ombudsfina et est relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de services ou à l'utilisation d'un produit, dans le cadre de mes opérations bancaires et financières privées ;
- ✓ ne concerne pas une demande de médiation de dettes;
- ✓ n'est pas déjà l'objet ou n'a pas fait l'objet d'une action en justice ou d'un règlement extrajudiciaire des litiges auprès d'une autre entité qualifiée;
- ✓ n'entrave pas gravement le fonctionnement effectif d'Ombudsfina;
- ✓ est complète:
 - **Critères d'une demande complète:**
 - ✓ Ai-je mentionné mon nom, prénom, date de naissance, adresse complète, numéro de téléphone, éventuellement adresse e-mail?
 - ✓ Ai-je mentionné la référence de mon dossier (numéro du crédit, du portefeuille, du contrat, procès verbal de perte de carte,...)?
 - ✓ Ai-je suffisamment et clairement décrit ma plainte?
 - ✓ Ai-je joint toutes les informations utiles et nécessaires à ma plainte (contrats, décomptes, extraits,...)?
 - ✓ Ai-je annexé tous les échanges intervenus entre le service compétent de l'institution bancaire et moi?
 - ✓ Ai-je suffisamment précisé ce que j'attends de l'intervention d'Ombudsfina? Qu'est ce que je propose concrètement comme solution possible à ce litige?
 - ✓ Si je réclame une indemnisation : ai-je évalué mon dommage et en ai-je la preuve suffisante?
 - ✓ Si je me suis fait représenter par un tiers pour l'introduction de cette plainte: ai-je annexé une procuration qui donne pouvoir à ce tiers de communiquer et de me représenter directement auprès d'Ombudsfina ?