

COMMUNIQUE DE PRESSE

RAPPORT ANNUEL 2008

QUE FAIT LE SERVICE DE MEDIATION ?

Le Service de Médiation recherche une solution aux litiges entre les consommateurs particuliers et leur banque, leur société de bourse, leur gestionnaire de fortune, leur conseiller en placements ou leur société de crédit. Le litige doit au préalable avoir été présenté à l'institution financière qui a ainsi la possibilité de proposer elle-même une solution. Si cette démarche n'aboutit pas à une conciliation, le Service de Médiation prend le dossier en mains.

Combien de dossiers introduits en 2008 ?

Pour 2008, on dénombre **2.700** dossiers introduits, contre 2.173 pour 2007. Ce qui représente une **hausse de 24,25%**.

Combien de dossiers recevables en 2008 ?

Tous les dossiers introduits ne sont pas recevables. En 2008, **869** des 2.700 dossiers introduits ont été jugés recevables, contre 642 en 2007, ce qui correspond à une **augmentation de 35,36%**.

RÔLE DU SERVICE DE MEDIATION DANS LA CRISE FINANCIERE ?

Dès l'éclatement de la crise financière, le Service de Médiation a explicitement eu un rôle particulier à jouer. Parallèlement au traitement des plaintes, il fallait pouvoir répondre aux nombreuses questions et préoccupations des épargnants et investisseurs. Le Service de Médiation a établi des statistiques spécifiquement pour les mois d'octobre et de novembre 2008 – les deux mois les plus critiques de cette période de crise.

Nombre de dossiers introduits en octobre et en novembre 2008 ?

728 dossiers, dont **335 dossiers liés à la crise**, ont été introduits en octobre et en novembre 2008, alors que la moyenne bimestrielle du nombre de dossiers introduits en 2008 était de 394. Ceci signifie qu'en octobre et en novembre, les **consommateurs ont été 85% de plus** à trouver le chemin du Service de Médiation.

Nombre de dossiers liés à la crise recevables en 2008 ?

216 des 335 dossiers liés à la crise qui ont été introduits en 2008 étaient **recevables**. Il s'agissait essentiellement de plaintes concernant des produits émis et/ou garantis par Lehman Brothers.

Actuellement – en date du 7 mai 2009 -, ce chiffre est de 238.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX THEMES LIES AUX DOSSIERS RECEVABLES ?

Les plaintes relatives aux **instruments financiers** sont clairement les plus nombreuses. Elles représentent un peu plus d'un tiers du total des dossiers recevables (36,31%). La rubrique Paiements – notamment les plaintes liées au vol de cartes bancaires – et la rubrique Divers complètent ce top trois.

FAIRE ATTENTION AUX STATIONS-SERVICE !

Du traitement des plaintes liées au vol de cartes bancaires, il ressort que les voleurs opèrent avec une grande subtilité aux abords des stations-service. Les consommateurs doivent donc être doublement sur leurs gardes lorsqu'ils font le plein à l'aide de leur carte et qu'ils sont abordés par des inconnus.