

Service de Médiation

Banques - Crédit - Placements

Règlement de procédure du Collège de Médiation Banques – Crédit – Placements

Préambule

Le Collège de Médiation est composé de manière paritaire : trois experts désignés par les organisations de consommateurs (GOC) et trois experts proposés par le secteur financier (Febelfin).

Des suppléants sont désignés pour chaque membre effectif.

Le Comité d'accompagnement désigne le président du Collège de Médiation.

Article 1 - Saisine

Le Collège de Médiation est chargé des plaintes à lui soumises par le Service de Médiation. Le Collège est souverain pour apprécier sa compétence et la recevabilité des plaintes à lui soumises dans la limite des lignes de conduite édictées par le Comité d'Accompagnement.

Article 2 – Information des parties

Les parties sont informées de la saisine du Collège. Il reste loisible aux parties de communiquer au Collège des avis/remarques complémentaires dans un délai précis à déterminer par le Service de Médiation (en principe dans les 15 jours).

Article 3 – Convocations

Le Collège est convoqué par l'Ombudsman et par le Représentant permanent des intérêts des consommateurs lorsque le nombre de dossier à lui soumettre le justifie.

Article 4 - Compétence

La sphère de compétence du Collège de Médiation est la même que celle du Service de Médiation.

Le Collège n'est en aucun cas un degré d'appel des avis du Service de Médiation.

Le Collège ne peut traiter les plaintes ayant déjà fait l'objet d'un avis du Service de Médiation ou du Collège de Médiation, sauf s'il estime que le dossier comporte des éléments nouveaux non connus par les parties au moment où l'avis fut établi.

Article 5 – Analyse des plaintes

Les dossiers (toutes les pièces et courriers) sont transmis par écrit aux membres du Collège de Médiation avant la première réunion relative audit dossier.

Lors de la première réunion du Collège relative à un dossier, le Collège délibère et désigne l'un de ses membres pour rédiger un projet d'avis.

Le projet d'avis est avalisé lors de la réunion subséquente du Collège de Médiation.

Service de Médiation

Banques - Crédit - Placements

Article 6 - Composition

Le Collège de Médiation est composé d'une seule chambre. Un dédoublement pourra être décidé dans le futur si le besoin s'en faisait sentir.

Article 7 – Audition des parties

Les parties ne sont en principe pas entendues par le Collège de Médiation. Toutefois, le Collège peut déroger à ce principe.

Article 8 - Principe du contradictoire

Chaque partie est informée des arguments avancés par son adversaire et a l'opportunité d'y répondre, exception faite des éléments pour lesquels une des parties sollicite la confidentialité et la justifie. Le Collège juge de la validité de la justification.

Article 9 – Suspension

Si une enquête est en cours sur le plan pénal (en ce compris une enquête du SPF Economie), le Collège de Médiation se réserve le droit de suspendre le prononcé de ses avis s'il souhaite obtenir des éléments d'informations complémentaires. En ce cas, les services de l'Ombudsman procèdent au complément d'instruction.

Article 10 – Transmission des avis

Le Service de Médiation transmet concomitamment à l'institution financière et au plaignant l'avis rendu par le Collège de Médiation. Il est rappelé dans le courrier accompagnant cet avis que celui-ci n'est contraignant pour aucune des parties. Ce courrier demande en outre aux parties de prendre attitude dans les 15 jours. Le Service de Médiation transmet la prise de position des parties à la partie adverse. Le Service de Médiation informe en outre le Collège de la (non-)prise de position des parties.

Article 11 – Nouvelles demandes et nouveaux arguments

Le Collège de Médiation n'est pas limité par la demande et les arguments des parties. Les parties auront cependant toujours le droit et l'opportunité de répondre aux nouvelles demandes et nouveaux arguments avant que le Collège ne rende son avis.

Article 12 - Avis

Dans la mesure du possible, les avis sont pris par consensus. A défaut de consensus, il est procédé à un vote. En cas de vote, la parité entre membres désignés par les organisations de consommateurs et membres désignés par le secteur financier devra être respectée. Néanmoins, la voix du Président (ou en son absence celle de son suppléant) est prépondérante.

Les avis du Collège ne sont pas susceptibles d'appel.

Article 13 - Coût

L'intervention du Collège de Médiation est gratuite pour le plaignant.