

Service de Médiation

Banques - Crédit - Placements

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

CHAPITRE I : COMPETENCE

Article 1

Le Service de Médiation est chargé de traiter les plaintes et les litiges entre les institutions financières membres de Febelfin et des institutions affiliées au Service de Médiation, et les clients particuliers, pour leurs opérations bancaires et financières privées.

Article 2 – Politique commerciale

Le Service de Médiation ne connaît pas des questions relatives à la politique commerciale des institutions financières.

Article 3 – Médiation de dette

Le Service de Médiation n'agit pas comme médiateur de dettes.

CHAPITRE II : RECEVABILITE ET PROCEDURE

Article 4 – Examen de recevabilité

Les plaintes font l'objet d'un contrôle de recevabilité par le Service de Médiation. Les difficultés relatives à la recevabilité sont soumises au Comité d'accompagnement.

Article 5 – Plainte préalable à l'institution financière

Avant de s'adresser au Service de Médiation, le plaignant doit s'adresser par écrit au service compétent de l'institution financière pour tenter de régler le litige à l'amiable.

Le Service de Médiation traite la plainte si le plaignant estime ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante de l'institution financière, ou si celle-ci ne répond pas dans un délai raisonnable à apprécier par le Service de Médiation.

Article 6 – *Non bis in idem*

Le Service de Médiation n'est pas/plus compétent si un tribunal est saisi de la plainte ou du litige.

Article 7 – Suspension

Si une enquête est en cours sur le plan pénal (en ce compris un enquête du SPF Economie), le Service et/ou le Collège de Médiation se réserve le droit de suspendre le prononcé de leur avis. Le Service de médiation fait régulièrement rapport au

Service de Médiation

Banques - Crédit - Placements

Comité d'accompagnement des cas de suspension. Le cas échéant, le Comité d'accompagnement peut faire application de l'article 4.

Article 8 – Réouverture de dossiers

S'il existe des éléments nouveaux dans un dossier ayant déjà fait l'objet d'un avis, le Service et, le cas échéant, le Collège de Médiation peuvent se ressaisir du dossier.

Article 9 – Information du plaignant

Quelle que soit la décision prise quant à la recevabilité de la plainte, il est répondu au plaignant. Le cas échéant, les coordonnées du service compétent de l'institution financière lui sont indiquées s'il ne s'y est pas encore adressé.

Article 10 – Procédure écrite et représentation

Le plaignant peut s'adresser au Service de Médiation lui-même, par le biais d'un avocat, ou par le biais de tout autre représentant de son choix, mais toujours par écrit.

Article 11 – Instruction

Une fois déclarée recevable, la plainte est instruite par le service de l'Ombudsman qui la transmet à l'institution financière. L'Ombudsman ou son représentant peut, pour se forger une opinion, faire appel à d'autres sources d'information que les documents remis par les parties.

Les services de l'Ombudsman ont pour vocation de trouver un terrain d'entente entre l'institution financière et le plaignant.

Les parties ne sont en principe pas entendues par le Service de Médiation. Toutefois, les services de l'Ombudsman et le Représentant Permanent des intérêts des Consommateurs peuvent déroger à ce principe.

Article 12 – Confidentialité

Les membres du Service et du Collège de Médiation sont tenus à la confidentialité.

Article 13 – Avis de l'Ombudsman

L'affaire instruite, l'Ombudsman rend un avis ou saisit d'office le Collège de Médiation. L'avis est soumis au Représentant Permanent des intérêts des Consommateurs qui, en cas de désaccord avec l'Ombudsman, peut saisir le Collège de Médiation.

Le Service 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 l'Ombudsman ou son représentant ne rende son avis.

Les avis de l'Ombudsman ne sont pas confidentiels.

Service de Médiation

Banques - Crédit - Placements

Article 14 – Communication des déclinatoires et avis

Les déclinatoires de compétences et les avis de l'Ombudsman sont signés par celui-ci seul ou par son représentant et adressés au plaignant avec un courrier d'accompagnement signé par l'Ombudsman ou son représentant et par le Représentant Permanent des intérêts des Consommateurs.

Article 15 – Conservation des documents

Le Service de Médiation conserve les documents qui lui sont transmis pendant une durée de trois ans. Lorsqu'une pièce originale est transmise par l'une des parties au Service de Médiation, celui-ci ne conserve pas cette pièce mais en prend copie et la retourne à son propriétaire.

CHAPITRE III : VARIA

Article 16 - Coût

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

Article 17

Sauf en ce qui concerne le service bancaire de base, les avis du Service de Médiation ne sont pas contraignants¹. Ils ne sont pas susceptibles d'appel.

¹ Sans pouvoir prendre d'engagement formel sur le respect des avis, les professionnels reconnaissent toutefois que l'acceptation des avis, qui généralement devrait être de mise, constituera un élément important de l'évaluation faite par le Comité d'accompagnement.