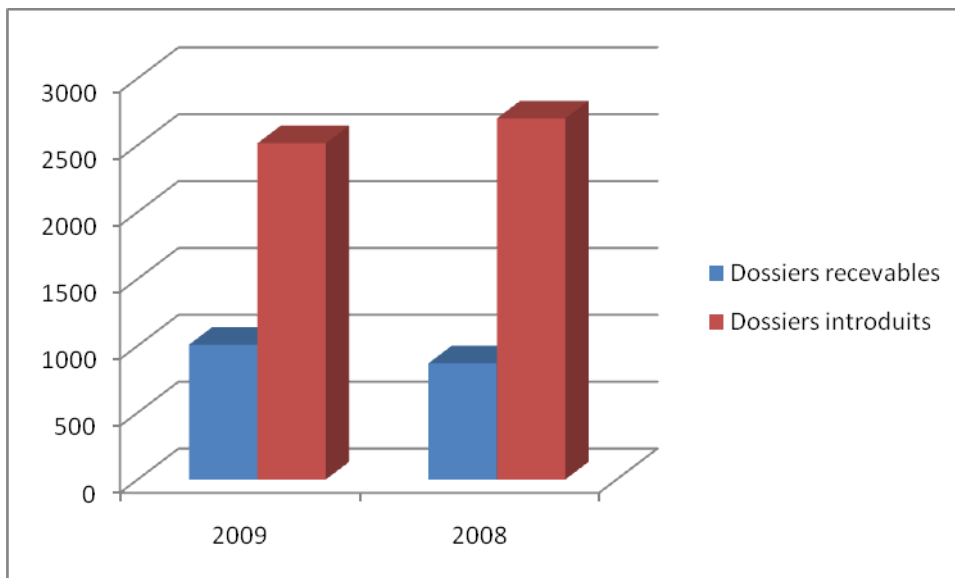


**Le nombre de plaintes recevables augmente moins qu'en 2008****Augmentation de 16 % en 2009****Les placements constituent près de la moitié des plaintes**

Bruxelles, le 5 mai 2010 - Parmi les 2.514 dossiers introduits en 2009 auprès du Service de Médiation Banques-Crédit-Placements, **1.008** ont été jugés recevables, contre 869 en 2008. Ceci correspond à une **augmentation de 16 %**. Le nombre de plaintes recevables pour le Service de Médiation a donc continué à croître en 2009, mais moins qu'en 2008 qui a connu une augmentation de plus de 35 %.

Pour 2009, le Service de Médiation dénombre **2.514** dossiers introduits, contre 2.700 pour 2008, ce qui représente une **baisse de 6,89 %**. Baisse qui fait suite à la forte augmentation enregistrée fin 2008, liée à la crise financière et qui est due à la diminution du nombre de demandes d'information.

**CONSEILS ET RECOMMANDATIONS**

Par ailleurs, le Service de Médiation adresse pour la première fois des recommandations, tirées de l'analyse des plaintes, au secteur financier. A côté de cela, il fait, comme c'était déjà le cas les années précédentes, des recommandations au consommateur. Sur le plan des placements, le Service de Médiation recommande aux institutions financières entre autres de dresser un profil de risque clair et compréhensible pour le consommateur. Il est également recommandé au consommateur de veiller à ce que les données qu'il transmet à son institution en vue de l'établissement de son profil de risque correspondent réellement à ses souhaits et ses besoins.

Du traitement des plaintes liées au vol de cartes bancaires, il ressort que les voleurs opèrent avec une grande subtilité au sein même des Self-bank. Il est recommandé aux institutions financières de rappeler les directives de sécurité lors de la remise de la carte au client. Les clients doivent donc être doublement sur leurs gardes, ne pas se laisser distraire et considérer qu'une **carte « avalée »** est une carte perdue.

#### LES PRINCIPAUX THEMES LIES AUX DOSSIERS RECEVABLES

Les plaintes relatives aux **instruments financiers** sont de loin les plus nombreuses. Elles représentent 44,10 % des dossiers recevables. La majorité des plaintes concernent le conseil en placement ou le faible rendement du portefeuille suite à une mauvaise gestion. La rubrique Paiements – notamment les plaintes liées au **vol de cartes** bancaires – vient en deuxième position. La nouvelle réglementation des **dépôts d'épargne** (en vigueur depuis avril 2009) a engendré davantage de plaintes et porté en troisième position la rubrique Comptes et avoirs bancaires.

#### ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES REQUERANTS

En 2009 le Service de Médiation a organisé **pour la première fois** une enquête de satisfaction auprès des requérants. Chaque requérant a reçu un questionnaire à compléter après l'envoi de l'avis du Service. L'intérêt pour le Service ressort clairement du taux de participation élevé (40 %) et surtout de la reconnaissance de **l'utilité du Service** pour **93 %** des participants.

#### Le Service de Médiation ...

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 concernée 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.

Le rapport annuel est disponible sur [www.ombfin.be](http://www.ombfin.be).

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

02/545 77 70