

COMMUNIQUE DE PRESSE

RAPPORT ANNUEL 2010

Bruxelles, le 9 juin 2011 –

En 2010 le Service de Médiation a traité **moins de plaintes des consommateurs** que l'année précédente, ce qui est un indicateur d'une **meilleure gestion des plaintes par les institutions financières**. Depuis janvier 2010, l'Ombudsman est également **compétent pour les plaintes des entreprises** dans le cadre de l'exécution d'un contrat de crédit.

COMBIEN DE DOSSIERS EN 2010 ? BAISSÉ DES DOSSIERS RECEVABLES

Pour 2010, on dénombre **2.597 dossiers introduits par des consommateurs** et **85 dossiers introduits par des professionnels**. Il y a donc globalement une hausse des dossiers introduits par rapport à 2009 (+6,68%). Tous les dossiers introduits ne sont toutefois pas déclarés recevables.

Diminution du nombre de dossiers déclarés recevables en 2010 : vers une meilleure gestion des plaintes par les institutions financières ou premier signe de retour à la confiance ?

En 2010, **755** dossiers introduits par des consommateurs ont été déclarés recevables. L'on observe une **baisse** du nombre de dossiers traités **par rapport aux 768 plaintes** « hors crise » traitées en 2009. Cette baisse est encore plus flagrante si l'on tient également compte des 240 dossiers « crise » (Lehman Brothers) de 2009.

La fin de l'impact de la crise financière n'explique pas tout. Une **meilleure gestion des plaintes par les institutions financières** peut aussi en être la raison ! La tendance se poursuit en 2011 : premier signe d'un retour à la confiance ?

QUELLES SONT LES PRINCIPALES PLAINTES DES CONSOMMATEURS ?

Les plaintes relatives aux **instruments financiers** restent en tête, tout en enregistrant une baisse significative par rapport à 2009. Elles ne représentent plus que 29% des dossiers recevables contre 45% en 2009. Les chiffres de 2009 étaient toutefois exceptionnels vu l'impact de la crise sur les instruments financiers. La majorité des plaintes concernent l'inadéquation du produit par rapport aux attentes de l'investisseur, suite à un mauvais conseil ou une information trompeuse. La rubrique Paiements – notamment les plaintes liées au **vol de cartes** bancaires – vient en deuxième position (24,64%). La troisième place revient à la rubrique **Crédits** (19,21%).

CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

Pour les principaux thèmes, le Service adresse des **conseils** aux consommateurs financiers mais également des **recommandations** au secteur. Ainsi à titre d'exemple, il est conseillé aux titulaires de cartes de ne jamais composer leur code secret à la demande d'un tiers. Aux prêteurs, il est recommandé de fournir à l'emprunteur des décomptes clairs et précis sur ce qui reste dû, ce dans les meilleurs délais.

QUELS TYPES DE PLAINTES LIÉES AU CREDIT PROFESSIONNEL ?

En 2010, l'Ombudsman a traité les premières plaintes liées à l'exécution d'un crédit professionnel. Celles-ci portaient essentiellement sur l'imputation de frais, l'indemnité de remploi et le manque de clarté dans les décomptes. Les problèmes en rapport avec les garanties reviennent régulièrement. Quelques dossiers étaient liés à la dénonciation d'un crédit.

41 dossiers introduits par les professionnels ont été déclarés recevables, dont 25 ont été clôturés. La moitié d'entre eux (13) a été réglée en faveur de l'entreprise.

Quand le Service de Médiation intervient-il ? 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, le Service de Médiation prend le dossier en mains.

RAPPORT ANNUEL OMBFIN 2010 – Particuliers

RAPPORT ANNUEL OMBFIN 2010 – Entreprises

Disponibles sur www.ombfin.be

Contact : ombudsman@ombfin.be
02/5457770