

# **Service de médiation**

**Banques – Crédit – Placements**

---

# **Rapport annuel**

# **2006**



## Avant-propos

*Ce rapport est le deuxième depuis la réforme du Service de Médiation intervenue fin 2004 à la suite d'un accord conclu entre le ministre en charge de la protection de la consommation, les organisations de consommateurs et la Fédération belge du secteur financier (Febelfin).*

*Ce nouveau système, qui prévoit la présence au sein du Service de Médiation d'un Représentant permanent des intérêts des consommateurs désigné par les organisations de consommateurs ainsi qu'une composition paritaire du Collège de médiation, a maintenant fait ses preuves après un peu plus de deux années d'existence. C'est d'ailleurs ce qu'a constaté en décembre 2006 le Comité d'accompagnement où siègent des représentants de toutes les parties concernées.*

*Après un bref rappel des règles de fonctionnement du Service, le lecteur pourra trouver dans le rapport des statistiques détaillées sur son activité. On a pu constater en 2006 une légère baisse, tant du nombre de dossiers introduits que du nombre de plaintes recevables qui ont été traitées.*

*Pour la première fois, le rapport annuel contient un résumé des avis les plus significatifs émis pendant la période sous revue. Auparavant, ces avis étaient publiés séparément. Il nous a paru préférable de les insérer dans le rapport, de manière à pouvoir les accompagner d'un commentaire. Les avis du Collège de Médiation qui portent sur des dossiers complexes ou soulevant des questions de principe sont aussi publiés intégralement sur le site [www.ombfin.be](http://www.ombfin.be).*

*A travers l'analyse d'une sélection de cas, nous avons avant tout voulu montrer que notre principale préoccupation est de rechercher des solutions concrètes aux litiges pouvant survenir entre une institution financière et ses clients. Dans environ 40 % des cas, une telle solution a pu être trouvée, ce qui est loin d'être négligeable lorsqu'on sait que nous n'intervenons qu'en deuxième ligne, c'est-à-dire après un premier examen approfondi de la plainte par l'institution financière elle-même.*

*A l'occasion de ce rapport, nous tenons à remercier particulièrement tant les collaborateurs des différentes institutions financières membres du Service qui nous aident à résoudre les litiges qui nous sont soumis que tous les collaborateurs du Service de Médiation. Nos remerciements vont également à Febelfin et aux organisations de consommateurs qui nous soutiennent dans notre mission en nous permettant de l'exercer en toute indépendance.*

Pamela Renders  
Représentant permanent des intérêts des consommateurs

Jacques Zeegers  
Ombudsman



*De gauche à droite : Serge Henris, Christine Buisseret, Ann Muyldermans, Jacques Zeegers, Pamela Renders, Christel Speltens, Marie-Jeanne De Meester. Absente sur la photo : Claude Vankerckhoven.*

# Table des matières

Avant-propos	1
1. Introduction	3
1.1. Rappel du fonctionnement du Service de Médiation	3
1.2. Introduire une plainte auprès du Service de Médiation	3
1.3. Evaluation par le Comité d'Accompagnement	4
2. Aperçu du nombre de plaintes	5
2.1. Aperçu des dossiers : légère baisse du nombre de dossiers introduits et des plaintes recevables	5
2.2. Aperçu du traitement des dossiers	7
2.3. Aperçu des dossiers par matière	8
2.4. Quatre plaintes sur dix résolues	9
2.5. Aperçu des dossiers du Collège de Médiation	10
3. Principaux thèmes traités	11
3.1. Service bancaire de base : une plainte recevable en 2006	11
3.2. Valeurs mobilières : un tiers des plaintes	13
3.3. Comptes courants et paiements	20
3.4. Comptes d'épargne	22
3.5. Cartes bancaires et cartes de crédit	23
3.6. Virements et retraits guichet frauduleux	26
3.7. Irrévocabilité des paiements	29
3.8. Comptes clôturés – prescription	30
3.9. Retraits aux distributeurs automatiques – billets non délivrés	30
3.10. Chèques étrangers – fraude	31
3.11. Chèques circulaires	33
3.12. Remboursement de l'indu	33
3.13. PC Banking	34
3.14. Crédit à la consommation	35
3.15. Crédit hypothécaire	36
3.16. Successions	37
3.17. Gestion des biens de mineurs	38
3.18. Identification des clients – cartes d'identité	39
3.19. Honoraires d'avocat	39
3.20. Garantie locative	39
3.21. Location d'un coffre	40
4. Collaboration au niveau de la Belgique : La CPMO (POOL)	42
5. Collaboration au niveau européen	44
5.1. Le réseau européen FIN-NET	44
5.2. Le Centre européen des Consommateurs (ECC-net)	44
6. Composition des Organes du Service de Médiation	45
6.1. Le Comité d'accompagnement	45
6.2. Le Collège de Médiation	45
6.3. Le Conseil d'administration	45
6.4. Le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements	46

# 1. Introduction

## 1.1. Rappel du fonctionnement du Service de Médiation

### *Service de Médiation*

Rappelons d'abord brièvement les origines et le fonctionnement du Service de Médiation Banques – Crédit – Placements.

La fonction d'Ombudsman a été créée en 1990 par le secteur financier. Les particuliers qui avaient une plainte à formuler à l'encontre de leur institution financière pouvaient s'adresser à l'Ombudsman.

Le Protocole du 28 octobre 2004 a introduit une profonde réforme de ce service. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2004, le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements est un service paritaire, composé d'une part de l'Ombudsman, désigné par les institutions financières et d'autre part du Représentant permanent des intérêts des consommateurs, choisi par les associations de consommateurs.

Comme auparavant, le Service de Médiation détermine tout d'abord si la plainte est recevable ou non. Si la plainte est considérée comme recevable, l'Ombudsman la traite, comme dans le passé, et il émet un avis. La nouveauté qui a été introduite tient au fait qu'avant d'être transmis aux parties, les avis doivent désormais être approuvés par le Représentant permanent des intérêts des consommateurs. Si celui-ci n'est pas d'accord sur l'avis, il peut soumettre le dossier au Collège de Médiation. L'Ombudsman peut aussi prendre l'initiative de transmettre un dossier au Collège de Médiation.

### *Collège de Médiation*

Les dossiers peuvent être soumis au Collège de Médiation dans deux cas. D'une part, lorsque l'Ombudsman et le Représentant permanent des intérêts des consommateurs ont chacun une opinion différente, comme expliqué ci-dessus, d'autre part lorsque dans le dossier, se pose une question de principe.

Le Collège de Médiation a également une composition paritaire, et comprend d'une part des spécialistes désignés par les associations de consommateurs et d'autre part des spécialistes désignés par les institutions financières. A la tête du Collège de Médiation, on trouve un président et un président suppléant, tous deux indépendants.

### *Comité d'Accompagnement*

Le Comité d'Accompagnement est composé de représentants des autorités publiques, des associations de consommateurs et du secteur financier. Il veille au bon fonctionnement et à l'efficacité du système.

## 1.2. Introduire une plainte auprès du Service de Médiation

### *Les conditions*

Le Service de Médiation examinera une plainte si les conditions suivantes sont remplies :

- ▶ La plainte doit avoir au préalable été traitée par le **service compétent de l'institution financière**. Une liste indiquant le service compétent pour chaque institution financière est publiée sur [www.ombfin.be](http://www.ombfin.be). Si le requérant n'a pas reçu de réponse du service compétent dans un délai raisonnable, soit environ un mois, ou s'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante, il peut s'adresser au Service de Médiation.
- ▶ **Il ne peut s'agir d'une simple question d'information**. En d'autres termes, il doit y avoir un différend entre le requérant et l'institution financière.
- ▶ En outre, le différend doit opposer le requérant à une institution financière **membre** du Service de Médiation<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Toutes les institutions financières qui sont membres de la Fédération belge du secteur financier (Febelfin) et qui offrent des services aux particuliers sont automatiquement membres du Service de Médiation. Les institutions financières qui ne sont pas membres de Febelfin peuvent adhérer individuellement. Les courtiers en produits bancaires et financiers ont l'obligation d'y adhérer.

- Si la plainte du requérant porte sur la politique commerciale de son institution financière, le Service de Médiation ne peut que se déclarer incompétent.
- De plus, le requérant ne peut agir dans le cadre de ses activités professionnelles. La plainte doit être introduite par un **particulier qui agit pour son compte propre**. L'Ombudsman est cependant compétent pour les plaintes concernant les PME ou les indépendants, qui portent sur des paiements transfrontaliers de maximum 50.000 EUR.
- Le différend ne peut être pendant auprès d'un tribunal, ni avoir fait l'objet d'une décision de justice.

### *Comment procède-t-on ?*

La procédure auprès du Service de Médiation est écrite. Si le requérant veut introduire une plainte auprès du Service de Médiation, il doit expliquer par écrit le différend qui l'oppose à son institution financière.

Outre cette explication écrite, les documents suivants sont également indispensables :

- une copie de l'échange de correspondance qui est déjà intervenu entre le requérant et le service compétent de son institution financière,
- une copie de tous les documents utiles pour juger du dossier. Si le dossier concerne par exemple un placement, il est demandé une copie du bordereau d'inscription, ainsi que le prospectus, la fiche technique, ...

### *Avis du Service de Médiation*

Si la procédure décrite ci-dessus est respectée, le Service de Médiation examinera le dossier et émettra un avis.

Il ne faut pas perdre de vue que les avis émis par le Service de Médiation et le Collège de Médiation ne sont **pas contraignants**, hormis ceux émis dans le cadre du service bancaire de base. L'institution financière est donc libre de suivre ou non un avis. On trouvera plus loin dans le présent rapport des chiffres indiquant dans quelle mesure les institutions financières donnent suite aux avis.

## **1.3. Evaluation par le Comité d'Accompagnement**

Dans son rapport au Ministre de l'Economie et au Ministre de la Protection de la Consommation, le Comité d'Accompagnement, a jugé, lors de sa séance du 15 décembre 2006, que le nouveau système donnait satisfaction et répondait aux attentes des consommateurs, des institutions financières et des autorités publiques.

Le Comité d'Accompagnement estime également que, du fait de la présence d'un Représentant permanent des intérêts des consommateurs :

- les consommateurs sont plus enclins à faire appel au Service de Médiation;
- le Service de Médiation gagne en légitimité, crédibilité et transparence;
- le caractère indépendant du Service de Médiation est renforcé;
- les avis du Service de Médiation sont plus détaillés ou motivés, puisque une attention particulière est accordée à la fonction didactique de l'intervention du service pour le consommateur;
- les services de médiation internes des banques gagnent en efficacité de sorte que beaucoup de plaintes sont résolues à ce niveau.

## 2. Aperçu du nombre de plaintes

Dans ce chapitre, on trouvera quelques données chiffrées sur le fonctionnement du Service de Médiation. La lecture des tableaux nous apprend que 1710 dossiers ont été ouverts en 2006. 515 plaintes ont été jugées recevables en 2006<sup>2</sup>.

Les chiffres montrent que le traitement des dossiers s'est nettement accéléré. Fin 2005, 307 dossiers recevables étaient encore ouverts. Les chiffres de fin 2006 indiquent une amélioration sensible : le Service de Médiation a clôturé l'année avec 219 dossiers recevables, non encore clôturés.

Pour bien comprendre les tableaux, il faut savoir qu'un dossier introduit auprès du Service de Médiation Banques – Crédit – Placements connaît trois moments-clés :

- ▶ l'introduction du dossier;
- ▶ le moment où le dossier devient recevable (si la plainte n'était pas déjà recevable au moment de l'introduction du dossier) et
- ▶ la clôture du dossier.

Les statistiques peuvent ainsi être reliées à chacun des trois moments du dossier cités ci-dessus. Ce qu'il faut toujours garder à l'esprit à la lecture des tableaux de ce rapport. Dans chaque tableau, il est clairement indiqué auquel des trois moments il convient de se référer.

### 2.1. Aperçu des dossiers : légère baisse du nombre de dossiers introduits et des plaintes recevables

En 2005, 1740 dossiers ont été introduits auprès du Service de Médiation. Pour 2006, on observe une légère baisse. L'intervention du Service de Médiation a été sollicitée dans 1710 dossiers en 2006.

#### STATISTIQUE DOSSIERS - RELEVÉ AU 31 DÉCEMBRE 2006

	2005	2006
<b>TOTAL DES DOSSIERS INTRODUIITS AU COURS DE L'ANNÉE (A+B)</b>	1740	1710
Dossiers non recevables dont (A) :	1147	1233
1. Plaintes non traitées par l'institution financière	771	942(**)
2. Demandes d'information	88	85
3. Plaintes à caractère professionnel ou ayant trait à une décision commerciale	206	131
4. Plaintes à l'encontre d'une institution financière non membre	82	75
Plaintes recevables introduites au cours de l'année (B)	593	477(*)
Plaintes introduites au cours de l'année précédente, devenues recevables au cours de l'année concernée (C)	29	38
Plaintes introduites au cours de l'année concernée, devenues recevables l'année suivante (D)	71	0(*)
<b>TOTAL DES PLAINTES DEVENUES RECEVABLES AU COURS DE L'ANNÉE CONCERNÉE (B + C – D)</b>	<b>551</b>	<b>515(***)</b>

(\*) Le nombre de « *plaintes recevables* » s'élève actuellement à 477 en ce qui concerne les dossiers introduits en 2006. Ce nombre augmentera cependant encore : ainsi, les dossiers introduits en 2006, qui ne seront devenus recevables qu'en 2007, seront considérés comme « *plaintes recevables* » pour la période 2006.

(\*\*) Le raisonnement inverse doit être appliqué pour « *les plaintes non traitées par l'institution financière* » (942 en 2006). Les plaintes introduites en 2006, non encore traitées par l'institution financière, peuvent devenir des *plaintes recevables* en 2007. Ces plaintes seront alors considérées comme des « *plaintes recevables* » pour la période 2006. Par conséquent, le nombre de « *plaintes non traitées par l'institution financière* » diminuera.

(\*\*\*) C'est le chiffre le plus significatif. C'est au moment où la plainte est devenue recevable que son instruction commence.

<sup>2</sup> Dossiers introduits en 2006 ou dossiers introduits en 2004 ou 2005 devenus recevables seulement en 2006.

## ***Plaintes recevables***

En 2006, 515 plaintes recevables ont été adressées au Service de Médiation.

Bref rappel des conditions de recevabilité :

- ▶ La plainte doit avoir au préalable été traitée par le **service compétent de l'institution financière**.
- ▶ **Il ne peut s'agir d'une simple demande d'information**. En d'autres termes, il doit y avoir un différend entre le requérant et l'institution financière.
- ▶ En outre, le différend doit opposer le requérant à une institution financière **membre** du Service de Médiation.
- ▶ Le litige ne peut porter sur la politique commerciale de l'institution financière.
- ▶ La plainte doit être introduite par un **particulier** qui agit pour son compte propre.
- ▶ Le différend ne peut être pendant auprès d'un tribunal, ni avoir fait l'objet d'une décision judiciaire.

## ***Plaintes non traitées par l'institution financière***

Le nombre de dossiers introduits auprès du Service de Médiation avant d'avoir été examinés par le service compétent de l'institution financière interpelle : en 2006, on a dénombré 942 dossiers de ce type (55 % du total).

Pour ces dossiers, le Service de Médiation examine si le différend entre le requérant et l'institution financière est expliqué avec suffisamment de précision. On vérifie aussi s'il y a déjà eu beaucoup d'échanges de courriers avec les services de l'institution financière et si le problème a été diligenté.

Sur la base des critères mentionnés plus haut, le Service de Médiation se trouve devant l'alternative suivante : soit il informe le requérant qu'il doit d'abord s'adresser au service compétent de son institution financière et il lui communique les coordonnées de ce service.

Soit le Service de Médiation envoie directement le dossier à l'institution financière. Le service compétent de l'institution financière transmettra sa réponse directement au requérant. Le Service de Médiation informe le requérant de cette procédure et lui signale qu'il pourra réintroduire sa plainte s'il n'est pas satisfait de la réponse de son institution financière.

La plupart de ces dossiers trouvent une solution au sein de l'institution financière. Pour certains d'entre eux, le requérant ne prend plus la peine de recontacter le Service de Médiation.

## ***Décisions commerciales et caractère professionnel***

En 2006, on a demandé 131 fois au Service de Médiation de se pencher sur des dossiers en rapport avec la politique commerciale d'une institution financière, ou sur des dossiers que les requérants présentent dans le cadre de leurs activités professionnelles.

Les plaintes par lesquelles les clients contestent la politique commerciale de leur institution financière sont de toutes natures : un refus d'accorder un crédit, la tarification<sup>3</sup> de services spécifiques, l'imputation de coûts pour la clôture d'un compte, ...

On a également demandé au Service de Médiation d'intervenir dans des affaires à caractère professionnel. Si le différend porte sur un crédit, le Service de Médiation renvoie le requérant au service compétent en la matière.

Point de contact PME

Rue Ravenstein 36

Fax 02/507.69.29

[pcc@febelfin.be](mailto:pcc@febelfin.be)

<sup>3</sup> Le Service de Médiation n'est pas compétent en ce qui concerne la fixation des tarifs, mais bien pour leur application correcte.

## Plaintes à l'encontre d'une institution non membre

Le Service de Médiation ne peut émettre un avis que concernant des plaintes à l'encontre d'une institution financière membre du Service de Médiation. Toutes les entreprises membres de Febelfin qui offrent des services individuels aux particuliers, sont d'office membres du Service de Médiation. Les institutions financières qui ne sont pas membres de Febelfin peuvent adhérer individuellement.

Si la plainte concerne une institution membre d'un autre service de médiation, elle sera renvoyée à ce service compétent (par exemple assurances, pensions, Poste, Télécommunications, autorités fédérales ou régionales, administrations communales, etc.) – voir plus loin le chapitre « Collaboration au niveau belge » (CPMO).

Le fait que le Service de Médiation soit désormais également compétent pour les courtiers en services bancaires et d'investissement constitue une nouveauté. La loi du 22 mars 2006 relative à l'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement et à la distribution d'instruments financiers impose en effet aux agents et courtiers en services bancaires et d'investissement de s'inscrire au préalable auprès du Service de Médiation. Jusqu'à présent, 7 demandes d'adhésion ont été introduites, mais aucun courtier n'a encore été reconnu par la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA).

Point important : la loi concernée ne vise pas les courtiers de crédit. Pour de telles plaintes, il n'est pas encore possible de recourir au Service de Médiation.

Cette loi prévoit aussi l'inscription auprès du Service de Médiation des agents bancaires (c.-à-d. des intermédiaires ne travaillant pas exclusivement avec un seul établissement de crédit). Comme l'institution financière est responsable des erreurs de ses agents, le Service de Médiation traitera presque toujours la plainte avec l'institution financière même. Cette loi ne modifie donc rien au traitement des différends impliquant un agent.

## Demandes d'information

Des questions sur divers thèmes ont été posées au Service de Médiation. Il s'agit souvent de sujets qui ont été au centre de l'actualité peu de temps auparavant et à propos desquels le public cherche de plus amples renseignements. Par exemple : la clôture d'un compte est-elle ou non gratuite ?

La nouvelle réglementation concernant la dématérialisation des titres suscite également pas mal de questions parmi les clients des institutions financières qui s'empressent d'écrire au Service de Médiation pour demander de plus amples informations. Le Service de Médiation ne peut donner que des informations à caractère général et ne donne aucun avis par téléphone. Mieux vaut d'abord s'informer auprès de son institution financière.

## 2.2. Aperçu du traitement des dossiers

ANNÉE	2005	2006
Dossiers non clôturés à la fin de la période précédente (A)	289	307
Dossiers devenus recevables au cours de cette période (B)	551	515
Dossiers clôturés au cours de cette période (C)	533	603
Dossiers non clôturés à la fin de cette période (D=A+B-C)	307	219

Fin 2005, le Service de Médiation était encore confronté à 307 dossiers recevables, non clôturés. Les chiffres de fin 2006 indiquent une nette diminution sur ce point. Le Service de Médiation a clôturé l'année avec 219 dossiers recevables, encore ouverts.

## 2.3. Aperçu des dossiers par matière

### 2005-2006 Plaintes par type (dossiers clôturés en 2005 et 2006)

			Pourcentage	
	2005	2006	2005	2006
<b>1. Comptes et placements bancaires</b>	<b>80</b>	<b>99</b>	<b>15,01%</b>	<b>16,42%</b>
Comptes à vue (hors service bancaire de base)	34	41	6,38%	6,80%
Comptes d'épargne	37	44	6,94%	7,30%
Autres	7	12	1,31%	1,99%
<i>dont : Comptes à terme</i>	0	8	0,00%	1,33%
<i>dont : Bons de caisse</i>	1	2	0,19%	0,33%
<i>dont : Epargne-pension</i>	6	2	1,13%	0,33%
Dates de valeur	2	2	0,38%	0,33%
<b>2. Paiements</b>	<b>100</b>	<b>132</b>	<b>18,76%</b>	<b>21,89%</b>
Cartes bancaires	37	49	6,94%	8,13%
Guichets automatiques	13	23	2,44%	3,81%
Chèques	13	10	2,44%	1,66%
Transactions guichet (1)	12	12	2,25%	1,99%
Virements - Domiciliations	14	25	2,63%	4,15%
Paiements internationaux	11	13	2,06%	2,16%
<b>3 Crédits</b>	<b>101</b>	<b>101</b>	<b>18,95%</b>	<b>16,75%</b>
Généralités	9	7	1,69%	1,16%
Crédits hypothécaires	56	51	10,51%	8,46%
Crédits à la consommation et facilités de caisse	29	31	5,44%	5,14%
Enregistrement Centrale des risques	4	4	0,75%	0,66%
Autres	3	8	0,56%	1,33%
<b>4. Valeurs mobilières</b>	<b>165</b>	<b>194</b>	<b>30,96%</b>	<b>32,17%</b>
Conseil en placement et gestion de fortune	25	31	4,69%	5,14%
Sicav + Branches 21 et 23	33	32	6,19%	5,31%
Achats et ventes	33	44	6,19%	7,30%
Opérations diverses sur titres	21	33	3,94%	5,47%
Divers	53	54	9,94%	8,96%
<b>5. Change</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1,13%</b>	<b>0,66%</b>
Opérations de change	4	3	0,75%	0,50%
Contrats à terme	2	1	0,38%	0,17%
<b>6. Services bancaires divers</b>	<b>40</b>	<b>25</b>	<b>7,50%</b>	<b>4,15%</b>
<b>7. Divers</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>6,38%</b>	<b>6,97%</b>
<b>8. Level Playing Field (LPF) (compte client)</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0,56%</b>	<b>0,66%</b>
<b>9. Service bancaire de base</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0,75%</b>	<b>0,33%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>533</b>	<b>603</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

(1) Versement, encaissement, chèque circulaire, assignation postale, etc.

## 2.4. Quatre plaintes sur dix résolues

Le Service de Médiation a décidé, à partir de 2007, de classer systématiquement chaque plainte dans une des quatre catégories suivantes :

- ▶ « non fondées »,
- ▶ « fondées et suivies par l'institution financière »,
- ▶ « fondées et non suivies par l'institution financière » ou
- ▶ « résolues ».

Une explication sur les catégories :

- ▶ Une plainte est « non fondée » si le Service de Médiation, après un examen approfondi du dossier, arrive à la conclusion que l'institution financière n'est pas en faute et qu'elle ne doit par conséquent pas accéder à la demande du requérant.
- ▶ Une plainte est considérée comme « fondée et suivie par l'institution financière » lorsque le Service de Médiation estime que l'institution financière doit donner satisfaction au requérant. L'avis rédigé dans ce sens est accepté par l'institution financière.
- ▶ Une plainte est classée dans la catégorie « fondée et non suivie par l'institution financière » si le Service de Médiation arrive à la conclusion que l'institution financière doit donner satisfaction au requérant, mais que cette dernière décide de ne pas suivre cet avis.
- ▶ Une plainte est « résolue » si l'institution financière propose, de sa propre initiative, une solution pendant le traitement du dossier ou si le dialogue entre le Service de Médiation et l'institution financière mène à une solution avant que le Service de Médiation n'émette un avis. Ceci peut arriver soit lorsque l'institution financière elle-même, après un examen plus approfondi, décide que la plainte est malgré tout fondée, soit lorsque l'institution financière, sans se reconnaître fautive, accepte néanmoins de faire un geste commercial.

Cette nouvelle qualification des plaintes permet d'avoir un meilleur aperçu de la suite donnée aux dossiers traités par le Service de Médiation.

Pour 2006, le tableau suivant est établi sur la base d'un échantillon.

4 catégories :	
I. Requêtes non fondées	60%
II. Requêtes fondées + avis suivi par l'institution financière	4%
III. Requêtes fondées + avis non suivi par l'institution financière	1%
IV. Cas résolus	35%

Il ressort de ces chiffres que, pour **39 %** des dossiers, le requérant a obtenu **satisfaction** : soit le dossier a été résolu avant qu'un avis n'ait été émis (35 %), soit un avis favorable au requérant a été émis et il a été suivi par l'institution financière (4 %).

## 2.5. Aperçu des dossiers du Collège de Médiation

Le Collège de Médiation est composé de manière paritaire<sup>4</sup> : il compte trois experts désignés par les institutions financières et trois experts désignés par les associations de consommateurs. A la tête du Collège de Médiation se trouve un président et un président suppléant indépendant.

En 2006, le Collège de Médiation s'est prononcé sur 36 dossiers<sup>5</sup>. Pour 17 dossiers, le Collège de Médiation a estimé que la plainte était non fondée et qu'il ne fallait par conséquent pas donner satisfaction aux requérants.

Pour les 19 dossiers restants, le Collège de Médiation a jugé que la plainte était fondée et a invité l'institution financière concernée à dédommager le requérant. Pour 15 des 19 dossiers, l'institution financière a accédé à cette requête.

ANNÉE	2005	2006
I. Plaintes fondées dont	24	19
<i>Suivies par l'institution financière</i>	13	15
<i>Non suivies par l'institution financière</i>	11	4
II. Plaintes non fondées	11	17
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>36</b>

Le Collège de Médiation a examiné des dossiers portant sur diverses matières :

ANNÉE	2005	2006
Placements	9	15
Vol/ usage abusif de cartes bancaires	12	11
Garantie locative	3	2
Virements falsifiés	–	2
Retrait grâce à une carte d'identité volée	–	1
Remise d'espèces	–	1
Service bancaire de base	–	1
Dépôts d'épargne	2	1
Coffre	–	1
Carte (autre que vol)	–	1
Crédit à la consommation	2	–
Crédit hypothécaire	1	–
Fraude d'un agent	1	–
Chèques circulaires	4	–
Paiements	1	–
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>36</b>

<sup>4</sup> Liste des membres à la fin du rapport.

<sup>5</sup> Les avis (anonymes) sont disponibles sur [www.ombfin.be](http://www.ombfin.be).

## 3. Principaux thèmes traités

### 3.1. Service bancaire de base : une plainte recevable en 2006

La loi du 24 mars 2003 impose aux établissements de crédit d'ouvrir un compte bancaire de base à toute personne domiciliée en Belgique qui remplit les conditions requises, notamment, ne pas avoir d'autre compte à vue, ni de compte d'épargne présentant un solde de plus de 2.500 EUR ou encore d'autres produits financiers autres que des contrats d'assurance.

Un arrêté royal du 1<sup>er</sup> avril 2007 assouplit ces conditions en portant à 6.000 EUR le montant maximum pouvant figurer sur un compte d'épargne et octroyant le droit d'ouvrir un compte de base à toute personne disposant d'un crédit bancaire dont le montant ne dépasse pas 6.000 EUR moins le montant déposé sur le compte d'épargne.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi, le nombre de dossiers que le Service de Médiation a été amené à traiter est resté très réduit : pas plus de 13 plaintes recevables ont été enregistrées et dans tous les cas, une solution a pu être trouvée.

En 2006, 5 dossiers relatifs au service de base ont été traités par le Service. Parmi ceux-ci, une seule plainte recevable, deux plaintes non recevables (car pas encore traitées par le Service de Médiation de la banque) et deux demandes d'information.

Par ailleurs, 285 avis de refus d'octroi de service bancaire de base ont été signalés au Service de Médiation en 2006 conformément à la loi. Mais, comme on peut le constater, très peu de ces refus ont donné lieu à une plainte par le client auprès du service de médiation.

Comme elle portait sur une question de principe, la seule plainte recevable introduite en 2006 a été soumise au Collège de médiation. Il s'agissait de savoir si un client ayant fermé un compte ordinaire avec l'intention d'ouvrir un compte de service de base, a droit à ce service de base. Le Collège a constaté qu'au moment de la demande la condition imposée par la loi, à savoir ne pas disposer de compte bancaire, était formellement remplie, et a donc donné raison au requérant.

A cette occasion, le Collège a également examiné la mesure dans laquelle ses avis ou ceux du Service de Médiation pouvaient revêtir un caractère obligatoire en vertu de la loi du 24 mars 2003 relative au service bancaire de base. Ayant constaté l'absence de mesure d'application de cette loi en ce qui concerne le caractère obligatoire des avis émis, il a conclu par la négative.

Toutefois, afin de lever toute équivoque à ce sujet les Conseils d'administration de l'ABB (Association belge des banques) et de Febelfin (Fédération belge du secteur financier) ont, lors de la réunion qu'ils ont tenue le 17 novembre 2006, reconnu le caractère obligatoire pour les établissements de crédit des avis du Collège et du Service de Médiation rendus dans le cadre de la loi instaurant le service de base et se sont engagés au nom de leurs membres à les suivre.

#### **Service bancaire de base – Quelques conseils**

- ▶ Bien préciser lors de la demande d'ouverture d'un compte bancaire que celle-ci porte sur un service de base et demander le formulaire ad hoc. En effet si la demande porte sur l'ouverture d'un compte ordinaire, la banque a le droit de la refuser.
- ▶ En cas de refus, exiger une notification écrite indiquant le motif du refus.

**SERVICE BANCAIRE DE BASE 2003-2006**

	2003	2004	2005	2006	Total 2003-2006
Dossiers introduits par les clients	2	10	3	5	20
<i>dont</i>					
<i>Plaintes recevables</i>	2	8	2	1	13
<i>Plaintes non recevables</i>		1	1	2	4
<i>Demandes d'information</i>		1		2	3
Signalement de refus communiqués par les banques	87	411	305	285	1088

**CAS 1.1 – Service bancaire de base – Compte ordinaire clôturé (collège) (2006.0536)**

Le requérant, titulaire d'un compte ordinaire a demandé à la banque de transformer celui-ci en compte bancaire de base. La banque a refusé estimant que les conditions n'étaient pas remplies pour l'ouverture d'un tel compte, à savoir ne pas déjà avoir de compte. Le requérant a alors clôturé son compte. N'ayant plus de compte, il a estimé que la condition était remplie et a de nouveau demandé un service bancaire de base. La banque a refusé estimant que l'esprit de la loi n'avait pas été respecté. En effet, au moment de la première demande, le requérant disposait d'un compte bancaire.

**Avis du Collège :**

*Le Collège s'est d'abord penché sur la question de savoir si les avis émis en cette matière ont ou non un caractère obligatoire en vertu de la loi du 24 mars 2003 qui prévoit que :*

*« Afin de régler les éventuels litiges entre le consommateur et l'établissement de crédit, une procédure de plaintes extrajudiciaires est instaurée qui prévoit la mise en place d'un organisme indépendant. Cet organisme est compétent pour les litiges nés de l'application de la présente loi.*

*Le Roi peut, au plus tôt deux ans après l'entrée en vigueur de la loi, déterminer les modalités de cette procédure ainsi que la composition, les modalités de fonctionnement et le financement de l'organisme indépendant. ».*

*Les travaux préparatoires montrent que le législateur n'a pas voulu désigner le Collège de Médiation comme organisme indépendant tel que visé à l'article 7 car à l'époque, sa composition n'était pas paritaire (représentation du secteur financier et représentation des consommateurs).*

*Le législateur a, ce faisant, donné la possibilité au Roi de créer cet organisme si dans les deux années suivant l'adoption de la loi, aucun accord n'était trouvé afin d'assurer la composition paritaire du Collège de Médiation.*

*La parité du Collège de Médiation a été réglée par le protocole conclu le 28 octobre 2004 entre les représentants du gouvernement, le secteur financier et les organisations de consommateurs.*

*Le Collège constate que depuis, aucun arrêté royal n'a formellement investi le Collège de Médiation de la fonction d'organisme de médiation indépendant, comme prévu à l'article 7 et qu'en outre, les modalités des procédures n'ont pas été déterminées par le Roi.*

*Aucune compétence officielle ne lui ayant été conférée, le Collège ne peut traiter ce cas que dans le cadre de sa compétence ordinaire.*

*Cette décision ne peut donc être considérée que comme un avis non contraignant pour les parties.*

*Quant au fond, le Collège estime que la banque ne peut imposer d'autres conditions que celles figurant dans la loi. Le requérant n'ayant plus de compte bancaire au moment de la demande, on ne peut lui refuser un service bancaire de base.*

*Le Collège a, par ailleurs fait remarquer que la procédure imposée par la loi n'avait pas été suivie : conformément à l'article 6, § 3 de la loi, la banque était tenue de remettre au requérant un formulaire de demande de service bancaire de base. La décision de la banque concernant la recevabilité et la légitimité de la requête n'aurait pu intervenir qu'après examen du formulaire. Conformément à ce que prévoit la loi, la décision de refus aurait dû être transmise par le même formulaire au requérant et au Service de Médiation.*

***La banque n'est pas d'accord avec la position du Collège mais, compte tenu de ce que la procédure n'a pas été correctement appliquée, elle a accepté d'ouvrir un compte bancaire de base au requérant.***

## 3.2. Valeurs mobilières : un tiers des plaintes

Malgré la reprise boursière de ces derniers mois, environ un tiers des plaintes traitées en 2006 concernent des placements en valeurs mobilières - opérations de bourse, achats de sicav ou souscriptions de contrats d'assurance-vie liés à des fonds de placements. Ces plaintes concernent principalement les résultats des placements, qui ne répondent pas aux attentes des requérants, mais également l'exécution des ordres de vente ou d'achat et la taxation des coupons étrangers ou le manque d'information. Un grand nombre de ces plaintes sont relatives à des produits de placement ayant subi les conséquences de la crise boursière de 2001 et qui sont arrivés récemment à échéance.

L'institution financière ne peut évidemment être tenue pour responsable de la mauvaise conjoncture boursière. Le client qui achète un produit à risque dont le rendement espéré est en moyenne plus élevé doit bien sûr en supporter les conséquences et accepter l'éventualité d'une perte.

Mais encore faut-il que l'institution financière puisse démontrer que le client a été correctement informé sur le produit et que celui-ci correspondait bien aux besoins exprimés. Ou encore que le client était bien à même d'en supporter les risques.

### *La réglementation*

Comme fondements juridiques à ces obligations qui incombent aux institutions financières, on peut citer l'article 36 de la loi du 6 avril 1995 qui dispose que l'institution financière « *doit recueillir d'une manière appropriée auprès des clients qu'ils conseillent, toute information utile concernant la situation financière de leurs clients, leur expérience en matière d'investissement et leurs objectifs de placement qui raisonnablement sont significatifs pour pouvoir réaliser au mieux leurs engagements vis-à-vis de leurs clients en ce qui concerne les services demandés* » et doit « *faire des démarches raisonnables pour fournir, dans un délai raisonnable, aux clients qu'ils conseillent, dans une langue compréhensible, toute information qui lui permet de prendre une décision bien réfléchie et en connaissance de cause.* »

Parfois, certaines institutions financières interprètent de manière restrictive cet article en estimant que pour qu'il y ait « conseil » au sens de la loi, il faut qu'il existe entre l'institution financière et le client un contrat le prévoyant explicitement. Le Service de Médiation et le Collège estiment de leur côté, que lorsque par exemple un produit a été proposé d'initiative au client par une entreprise financière on peut présumer l'existence d'un conseil.

A supposer même que cet article ne soit pas d'application en l'absence de contrat, le devoir de conseil et d'information découle aussi de l'article 30 de la loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques du commerce qui précise d'une façon générale que « (...) *le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur ou raisonnablement prévisible* ».

L'obligation qui pèse sur les institutions financières sera encore plus précise lorsqu'entrera en vigueur l'article 26 de la loi du 2 août 2002<sup>6</sup> qui précise que « *lorsqu'ils fournissent des services d'investissement ou effectuent des opérations sur instruments financiers, les intermédiaires financiers respectent les règles de conduite suivantes :*

*1°) agir loyalement et équitablement et avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent, au mieux des intérêts de leurs clients et de l'intégrité du marché;*

*2°) s'informer de l'expérience de leurs clients en matière d'opération sur les instruments financiers concernés, de leurs objectifs, de leur situation financière et des restrictions auxquelles ils pourraient être soumis pour leurs opérations sur instruments financiers;*

*3°) fournir à leurs clients les informations nécessaires, de manière claire et accessible, compte tenu de leurs connaissances, expérience et objectifs : a) pour que ces clients soient en mesure d'évaluer la nature et le coût des services d'investissement qui leur sont proposés; b) lorsque les intermédiaires fournissent des conseils d'investissement à leurs clients ou cherchent à promouvoir certains instruments financiers, pour que ces clients soient en mesure de prendre des décisions d'investissement en connaissance de cause (...).* ».

<sup>6</sup> Ce n'était pas encore le cas au moment de la rédaction de ce rapport.

## ***Documents signés et devoir d'information***

Souvent l'établissement financier se retranche derrière les documents signés par le requérant. Ainsi, le bordereau de souscription est généralement assorti d'une clause précisant que le client a reçu le prospectus et pris connaissance de toutes les caractéristiques du produit. Qu'il reconnaisse avoir reçu certains documents ne suffit pas toujours à prouver que le client a bien reçu toute l'information utile et qu'elle a été présentée dans un langage qui lui est accessible. Les prospectus sont souvent rédigés dans un style très technique peu compréhensible par les non initiés. Il arrive même qu'ils soient rédigés dans une langue étrangère.

Les obligations qui incombent aux institutions financières n'exonèrent naturellement pas le client de toute responsabilité. Il lui incombe, par exemple, de fournir à l'institution financière une information correcte sur son profil et ses besoins. Il lui appartient aussi de lire attentivement les documents qu'il signe et de s'informer auprès de l'agence s'il y a des termes qu'il ne comprend pas.

## ***Bien suivre l'évolution des placements***

Particulièrement dans les cas où des ordres ont été donnés par téléphone, le client doit vérifier soigneusement le bordereau qui lui est fourni immédiatement après. En effet, les délais dans lesquels les éventuelles réclamations sont recevables sont généralement très courts pour des raisons facilement compréhensibles : il serait trop facile de permettre au client d'attendre de voir l'évolution du cours des titres qu'il a achetés avant d'introduire une plainte ...

Il est également important de bien suivre l'évolution d'un placement. Les cours de la plupart des titres peuvent être suivis, soit sur Internet, soit dans la presse. En outre, les institutions financières envoient toujours des extraits de compte périodiques, au moins une fois par an. Si le client constate une diminution importante et inattendue de la valeur de son portefeuille, il doit prendre contact avec son institution financière afin d'examiner les décisions à prendre en vue, par exemple, de diminuer le risque. Un tel choix n'est pas toujours facile car, en diminuant le risque, on diminue par le fait même les chances de récupérer les pertes. De nombreux investisseurs ont ainsi reproché à leur institution financière de leur avoir conseillé de modifier la composition de leur portefeuille en remplaçant des valeurs à risque par des titres à revenus fixes, les privant ainsi de la reprise boursière intervenue à partir de 2003. Il n'existe pas dans ce domaine de règle générale, chaque dossier devant être examiné en fonction des circonstances. Quoiqu'il en soit, un requérant qui n'a pas suivi avec toute la diligence qui s'indique l'évolution de son portefeuille – pour autant que l'information fournie par la banque soit correcte et compréhensible – aura d'autant moins de chance d'avoir gain de cause s'il introduit une plainte plusieurs années après la souscription.

## ***Placements avec retraits périodiques : un double risque***

Plusieurs plaintes portaient sur des placements à risque - par exemple des sicavs ou des contrats d'assurance « branche 23 » - comportant une part importante d'actions - assortis de retraits périodiques. Ces produits étaient parfois présentés comme permettant aux souscripteurs de compléter une maigre pension : à chaque retrait, une partie du portefeuille était vendue. Lorsque le marché est à la hausse, un tel produit peut évidemment s'avérer très intéressant : si les retraits sont inférieurs aux plus-values enregistrées, le capital peut être préservé ou même croître pendant la durée de vie du produit. Mais en cas de retournement de la conjoncture, les pertes peuvent devenir très importantes. D'une certaine manière, le client y perdra deux fois : une première fois en raison de la baisse de valeur de son capital, et une deuxième fois parce que, plus importante est la baisse, plus grand sera le nombre de parts vendues pour payer la rente périodique. L'appauvrissement de l'investisseur s'accélère de cette manière le privant, en outre, de toute chance de récupérer son capital en cas de reprise boursière. Tout ceci, sans compter bien sûr les frais de sortie qui sont généralement facturés lors du paiement de la rente. Après la crise boursière de 2001-2002, certains investisseurs qui avaient cru pouvoir mettre leur capital à l'abri ont ainsi, après quelques mois, perdu jusqu'à trois quarts de leurs avoirs tout en étant persuadés d'avoir souscrit un produit avec garantie de capital.

Lors de la vente de tels produits, des simulations sont présentées aux clients avec, en fonction de la rente périodique et du rendement attendu des placements, une estimation du capital restant à l'échéance. Parfois, ces simulations sont basées sur des hypothèses de rendement très optimistes ce qui a placé les clients devant de très mauvaises surprises après la crise boursière de 2001-2002.

Bien sûr, les risques liés à de telles combinaisons, ne signifient pas qu'elles ne soient pas à conseiller, même à des clients modestes. A condition bien sûr que la part des titres à risque soit en relation avec leur capacité financière et à condition aussi que la rente périodique proposée ne représente pas un pourcentage trop élevé du capital. Se baser sur un rendement théorique de 8%, par exemple, n'est pas réaliste même s'il s'agit d'un taux proche du rendement moyen des actions sur une longue période. Car, comme dit plus haut, il faut tenir compte de l'effet cumulatif de la chute des cours et des retraits périodiques. Du fait que le capital diminue, à la fois en raison de la chute des cours et en raison des retraits périodiques, la possibilité de récupérer les montants perdus lors d'une reprise disparaît.

En prévision de la mise en vigueur de la loi du 4 août 2002, les institutions financières établissent un profil de leurs clients de manière à mieux être à même de leur proposer des produits correspondant réellement à leurs besoins et à leur capacité d'assumer des risques. On peut donc espérer que le nombre de plaintes relatives aux placements diminuera à l'avenir et ce, d'autant plus que la plupart des produits complexes qui ont subi de plein fouet la crise sont venus à échéance en 2006.

### *Titres au porteur*

Quelques plaintes avaient trait à des titres au porteur. Le principal reproche adressé aux institutions financières à cet égard portait sur le fait qu'elles n'avaient pas informé leurs clients de certains événements tels que des offres publiques d'achat ou des conversions de titres voire même de dissolutions de SICAV. Même si certaines institutions avertissent leurs clients lors de tels événements, il est clair qu'elles n'ont d'obligation à cet égard que si les titres sont déposés en compte. Le titulaire qui a demandé la livraison physique d'un titre est tenu d'en assurer lui-même le suivi.

A la suite de la loi du 14 décembre 2005 relative à la suppression des titres au porteur, ce type de problème devrait devenir de moins en moins fréquent<sup>7</sup>.

### *Transfert de titres*

Comme déjà mentionné dans le rapport annuel précédent, les opérations de transfert de titres sont des opérations complexes qui exigent un certain délai pour leur réalisation.

Il s'agit en effet d'une procédure très lourde qui n'a rien de comparable avec un virement ordinaire. Il peut contenir des produits très divers tels que des obligations nationales et internationales, des bons de caisse, des actions traitées sur les marchés belges, nominatives ou non, des options, des warrants, des droits, des strip, etc...

Ces produits peuvent être détenus dans les coffres de l'institution financière ou auprès d'organes de liquidation, ou encore auprès d'autres banques de dépôts en Belgique ou à l'étranger. Lorsqu'un client souhaite transférer l'intégralité de son portefeuille, il n'est pas certain que l'institution financière auprès de laquelle il veut domicilier son portefeuille soit toujours à même d'accepter toutes les valeurs (certaines institutions par exemple n'acceptent que les valeurs cotées sur des marchés boursiers qui sont couverts par leurs activités habituelles).

Les transferts sont rendus encore plus complexes lorsque des opérations sont en cours, telles que les opérations d'échange, le paiement des coupons venus à échéance, l'utilisation de splits ou le regroupement de certaines valeurs.

Lors des opérations de transfert, les titres sont parfois indisponibles car il n'est pas toujours facile de déterminer où le titre est en dépôt au moment où le client souhaite placer une opération d'achat ou de vente sur cette valeur. C'est particulièrement préoccupant lorsque les valeurs en question subissent d'importantes variations de cours.

La procédure de transfert est également très lourde car elle exige une double confirmation pour chaque ligne du portefeuille. Il faut donc, pour chaque ligne, une synchronisation entre les deux institutions financières et toutes les banques dépositaires concernées.

La rapidité de l'opération dépendra donc de la diligence de toutes les parties impliquées, du nombre de lignes du portefeuille et des exigences techniques liées aux opérations en cours dans le marché pour chacune des valeurs.

<sup>7</sup> Pour toute information sur la suppression des titres au porteur : [www.dmat.be](http://www.dmat.be).

Dans ces conditions, il peut être difficile pour le Service d'apprécier s'il y a eu négligence ou lenteur dans l'exécution de l'ordre du client de la part de son institution financière dans la mesure où celle-ci est totalement dépendante de la diligence des autres organismes concernés.

Dans certains cas, le Service a pu rapidement trouver une solution. Dans d'autres, il a bien fallu admettre qu'aucune faute ne pouvait être établie dans le chef de l'institution financière.

### Placement en valeurs mobilières – Quelques conseils

- Bien s'informer sur les risques liés à un produit d'investissement et sur l'existence ou non d'une garantie de capital.
- Lire attentivement le bordereau avant de signer et s'informer si on ne comprend pas certaines indications.
- Suivre régulièrement l'évolution de son portefeuille et en cas de problème, contacter sans délai l'institution financière.
- Placer les titres sur un compte titres si on n'est pas sûr de pouvoir en assurer le suivi.
- Se rappeler qu'une perspective de rendement élevé est toujours associée à un risque élevé.
- En cas de prélèvements réguliers sur un capital, se méfier des hypothèses de rendement trop optimistes.

#### Cas 2.1 – Exécution tardive d'un ordre de vente (2005.0726)

Le 24.02.05, la requérante a donné l'ordre à son agence, par courriel, de vendre certaines actions. L'employé de banque à qui le courriel était adressé était toutefois absent ce jour-là et le suivant. Il n'a donc pris connaissance du courriel que le 28.02.05 et c'est ce jour-là qu'il s'est enquis du cours limite accepté dans le cadre de l'ordre de vente. La requérante a fait savoir le 01.03.05 qu'elle ne souhaitait pas donner de cours limite. Les actions n'ont finalement été vendues que le 18.04.05. La banque a déjà indemnisé la requérante pour la différence de cours entre 01.03.05 et le 18.04.05. Celle-ci souhaite toutefois être indemnisée de la différence de cours entre le 24.02 et le 18.04. Elle demande par ailleurs aussi une indemnisation pour la perte d'intérêts et d'autres frais qu'elle a eu à subir du fait des retards dans le traitement de sa plainte.

Ce n'est que le 1<sup>er</sup> mars que la banque s'est retrouvée en possession de toutes les données permettant d'exécuter l'ordre de vente. La banque a déjà indemnisé la requérante pour la différence de cours entre le 01.03.05 et le 18.04.05. En ce qui concerne la perte d'intérêts, elle fait remarquer que la vente portait sur des actions en USD. Le produit a été versé sur le compte-devises de la requérante. Le compte-devises ne rapporte aucun intérêt. La banque estime dès lors qu'il n'y a pas eu de perte d'intérêts. Par ailleurs, la requérante demande aussi une indemnisation pour les coûts des USD achetés en supplément afin de réaliser un placement qu'elle souhaitait faire. Elle prévoyait en effet d'effectuer un placement en USD au mois de mai. Elle souhaitait utiliser l'indemnité pour la différence de cours dans le cadre de ce placement. Dans la mesure où le dossier a traîné plus longtemps qu'elle ne le pensait auprès du service chargé des plaintes dans la banque, elle a dû acheter un supplément d'USD. Or, pour la banque, le traitement de la plainte s'est déroulé de manière normale.

#### Avis :

*La requérante a donné un ordre de vente par courriel adressé à l'un des employés de l'agence sans savoir si celui-ci était présent ou non. Ceci implique certains risques. Ce n'est que le 01.03.05 que la banque a eu entre les mains toutes les données permettant d'exécuter l'ordre. La banque a donc, à juste titre, indemnisé la requérante pour la différence de cours entre le 01.03.05 et le 18.04.05.*

*La banque a démontré que la requérante n'avait pas subi de perte d'intérêts.*

*Il n'est pas possible de donner suite à la demande d'indemnisation pour le retard dans le traitement de la plainte. Le traitement des plaintes demande en soi du temps. En l'occurrence, le délai nécessaire à cet effet n'a pas été excessif. En décidant d'effectuer un placement sur la base d'un montant qu'elle escomptait recevoir de la banque, la requérante a pris un risque. Elle ne peut reporter sur la banque le supplément de coûts auquel elle a consenti de son propre chef.*

#### Cas 2.2 – Branche 23 – Produit non adapté (collège) (2005.0607)

Souscription en septembre 2000 pour 72.508 EUR d'un contrat branche 23 dont le rendement est lié à l'évolution des marchés financiers. Risque 4 sur une échelle de 6. Prélèvements mensuels de 495,79 EUR par mois.

En 2003, la valeur du contrat n'est plus que de 26.985 EUR après des prélèvements pour un total de 16.856 EUR. Ensuite, conversion en un fonds d'obligations. La requérante affirme qu'à l'époque de la souscription, le gérant avait assuré qu'il s'agissait d'un placement sans risque avec une garantie de capital.

**Avis du Collège :**

*Le Collège estime qu'en l'espèce la banque n'a pas pris en compte les besoins du client lors de la souscription. Il était pourtant clair que le placement devait lui permettre d'obtenir un complément à sa pension. Un produit essentiellement investi en actions ne répond pas à ce besoin.*

*De plus, les documents fournis à la requérante par la banque ne démontrent pas qu'elle a été correctement informée sur les risques liés au produit. La banque doit indemniser la requérante de la perte en capital diminuée des prélèvements déjà effectués.*

**La banque ne reconnaît pas avoir commis de faute, mais elle accepte néanmoins d'indemniser la requérante par un « geste commercial ».**

**Cas 2.3 – Reverse convertible – Clients avertis (collège) (2005.0633)**

Souscription en 2000 pour 120.000 EUR d'un reverse convertible Nokia 11%. Pas de convention de conseil ou de gestion.

A l'échéance en 2005 les requérants constatent une perte de 94.000 EUR.

La banque fait remarquer qu'un reverse convertible est un produit à haut risque mais qui, en contrepartie, offre un coupon élevé. Elle ne peut être tenue pour responsable de la chute des cours. Le bordereau indique qu'ils ont bien reçu le prospectus.

**Avis du Collège :**

*Les clients ont reconnu avoir reçu le prospectus. En 2002, ils ont souscrit une nouvelle fois un reverse convertible sans se poser de question sur le sort de leur première souscription. Ils ont donc souscrit en connaissance de cause. La banque ne peut être tenue pour responsable de la baisse des cours des actions technologiques. Plainte non fondée.*

**Cas 2.4 – Reverse convertible – Produit non adapté (collège) (2005.1036)**

Souscription en juin 2000 d'une obligation BEI de 20.000 EUR 9,2% liée à l'indice Eurostoxx telecom. A l'échéance en 2005, la requérante ne perçoit que 38,92% de son investissement initial. La représentante de la banque connaissait la cliente et devait savoir que celle-ci ne disposait que d'un capital de 37.000 EUR dont 15.000 devaient servir à court terme pour l'achat d'une voiture.

La banque fait remarquer que sa représentante dont la qualification ne peut être mise en doute avait clairement informé la requérante des caractéristiques du produit.

**Avis du Collège :**

*Le produit proposé ne correspondait pas au profil et aux besoins de la requérante. En outre, il n'est pas démontré qu'elle a reçu les documents expliquant les caractéristiques de ce placement. La fiche technique communiquée par la banque au Service de Médiation comporte 14 pages et est rédigée en anglais dans un jargon technique. Plainte fondée. La banque doit rembourser le montant du capital initial diminué des intérêts et du montant du remboursement à l'échéance.*

**La banque a accepté de suivre l'avis du Collège.**

**Cas 2.5 – Titre physique – Liquidation d'une sicav (2005.0618)**

Le requérant a investi le 2 mars 2000 dans une sicav et il en a demandé la livraison physique.

Au mois d'avril 2005, il s'inquiète de la valeur de ces titres. Il apprend qu'ils avaient été liquidés le 28/04/03 et qu'ils n'étaient plus cotés. Le requérant s'estime lésé par la décision de liquidation de la sicav.

La banque indique que la décision de liquidation de la sicav a été prise conformément aux règles applicables en la matière et que les documents attestant les publications nécessaires ont été fournis. La banque indique en outre que le requérant a été averti par lettre de la décision de l'assemblée générale des actionnaires de liquider la sicav. En outre, le requérant n'a signé aucune convention de gestion avec la banque. Il avait demandé la livraison physique de ses titres.

C'est par conséquent à lui seul qu'il appartenait de suivre l'évolution des titres et de prendre les décisions opportunes quant à cet investissement.

**Avis :**

*Vu ce qui précède, aucune faute ne peut être reprochée à la banque et la plainte est considérée comme non fondée.*

### Cas 2.6 – Relevé-titres ou compte-titres (2006.0561)

Sur la base d'une mauvaise information communiquée par la banque concernant son portefeuille-titres, supposé avoir une valeur de 23.000 EUR, la requérante s'est engagée dans des travaux de rénovation. Au moment où les titres devaient être vendus afin de financer le projet, il est apparu qu'ils n'étaient plus disponibles. La requérante a dû trouver ailleurs un montant de 14.000 EUR pour pouvoir couvrir les frais engagés.

Il y a eu erreur d'adaptation du relevé-titres, laquelle a abouti à la reprise de certaines parts vendues.

Il convient de faire une distinction entre le relevé-titres et le portefeuille-titres :

un **relevé-titres** est une compilation d'informations, une sorte de document de travail dont se servent les collaborateurs de l'agence et sur lequel il est explicitement indiqué "sans engagement aucun de la banque";

un **compte-titres**, en revanche, est un document officiel qui est envoyé au client chaque année, aux alentours de la mi-janvier, et sur lequel sont repris tous les titres en dépôt auprès de la banque.

L'élément essentiel dans ce dossier est qu'il s'agit de titres au porteur, qui avaient en leur temps été achetés et été repris en tant que tels sur le document de travail (relevé-titres). La banque admet qu'elle n'a pas donné l'exemple d'une prestation de service professionnelle. Elle déclare qu'elle ne peut toutefois être tenue pour responsable d'une perte "virtuelle" d'un capital que la requérante ne possédait pas.

Dans la pratique bancaire, il n'est pas rare d'utiliser de tels relevés-titres.

Dans la mesure où il s'agit d'un document de travail informel, ce document ne prouve en aucun cas la propriété des titres ou valeurs mobilières y mentionnés. En outre, la banque ne peut garantir l'exactitude des informations y figurant, puisque celles-ci proviennent d'ordinaire du client lui-même.

Chaque année, en janvier, un aperçu officiel a été envoyé, sur lequel ces titres n'apparaissaient pas, comme la requérante a dû elle-même le constater. La banque est cependant disposée à faire un geste commercial.

#### Avis :

*La banque n'a pas commis de faute, le geste proposé est équitable.*

### Cas 2.7 – Achat de titres – Cours de change (2005.1077)

Le requérant souhaitait acheter en ligne 1500 actions Maxim Integrated Products. Le Home Bank lui a donné une simulation du prix d'achat total. Finalement, le requérant a dû payer pratiquement 2000 EUR de plus que prévu. Il proteste auprès de la banque. La banque a reversé 1000 EUR à titre de geste commercial. Le requérant estime toutefois que ce n'est pas suffisant. Il a acheté les actions au cours de 42,49 USD. Le Home Bank lui avait indiqué que le cours de change était alors de 1,2068. Au bout du compte, il a dû payer beaucoup plus pour les USD.

Le cours utilisé dans la simulation du Home Bank est le cours neutre de la Banque centrale européenne. Ce cours neutre est une sorte de cours moyen fixé une fois par jour, alors que la banque a dû acheter les USD à un cours d'achat moins favorable que celui de la BCE. Outre cette différence de cours, il faut aussi tenir compte de la marge que la banque impute à ses clients.

La banque reconnaît que le fait de se servir du cours neutre dans le cadre du Home Bank peut prêter à confusion dans le chef des clients. C'est pourquoi le système a dans l'intervalle été adapté de manière que désormais, la différence entre l'estimation et l'exécution finale des ordres de bourse soit limitée à un strict minimum.

En outre, la banque insiste sur le fait que la simulation n'a d'autre but que de permettre de se faire une idée d'un ordre de grandeur des transactions. L'attention des clients est explicitement attirée sur le fait qu'il s'agit d'une simulation, réalisée à titre purement indicatif.

#### Avis :

*Une simulation doit en effet être crédible. La banque a procédé aux adaptations nécessaires dans ce domaine.*

*Du fait du geste de la banque, le requérant a finalement dû payer moins qu'un client pouvant bénéficier des conditions les plus avantageuses offertes par la banque. Le prix qu'il a payé pour les actions peut donc être considéré comme très raisonnable.*

### Cas 2.8 – Lernhout et Hauspie – Reverse convertible (2006.0518)

Le requérant reproche à la banque de ne pas s'être constituée partie civile dans le dossier Lernhout et Hauspie et conteste les placements via la banque dans les actions concernées.

Le requérant avait souscrit à un reverse convertible, ce qui est un placement à risque, puisque de tels titres de créances peuvent être remboursés à l'échéance en espèces ou en actions, selon le choix de l'émetteur. Dans la mesure où il est possible que l'investisseur reçoive des actions plutôt que des espèces, il n'y a pas de protection de capital. C'est pourquoi les coupons sont plus élevés : plus le risque est important, plus le taux d'intérêt est élevé.

Le requérant était au courant du caractère spéculatif de son placement et doit donc en supporter lui-même les conséquences.

En septembre 2000, le requérant a encore acheté des actions ordinaires LHSP, alors que l'action avait déjà fortement baissé suite aux articles négatifs parus dans la presse. Personne n'aurait alors pu soupçonner que l'action baisserait encore et serait même suspendue. Ces actions étaient cotées sur l'Easdaq, une bourse réputée coter les actions technologiques à hautes fluctuations de cours.

Compte tenu de son activité professionnelle, le requérant était informé de la nature de son placement et pouvait en évaluer les risques.

**Avis :**

*En ce qui concerne la souscription à un reverse convertible et l'achat d'actions LHSP, l'Ombudsman partage l'avis de la banque selon lequel le requérant était en mesure d'évaluer de manière suffisante le risque encouru. La banque ne peut être tenue pour responsable.*

*En ce qui concerne la question de la constitution de partie civile : si le requérant voulait se constituer partie civile, il pouvait en prendre l'initiative lui-même.*

*Sur la base des éléments du dossier, la banque n'est pas responsable. Plainte non fondée.*

**Cas 2.9 – Souscription tardive à de nouvelles actions (2005.1495)**

Le requérant reproche à la banque d'avoir manqué à son devoir d'information et de ne pas avoir exécuté scrupuleusement son ordre de souscrire à de nouvelles actions avec la remise de ses coupons matériels.

La banque a informé le requérant du fait qu'il pouvait souscrire à de nouvelles actions de la société X compte tenu de ce qu'il détenait déjà des actions de cette entreprise dans son dossier-titres. Les instructions devaient être communiquées à l'agence pour une date donnée.

Le requérant ne détenait pas seulement des actions dans un dossier-titres mais aussi des actions au porteur de la même entreprise. Lorsqu'il se présente avec les coupons matériels à l'agence, il s'avère qu'il ne peut effectuer la transaction, la date étant dépassée. Le délai mentionné sur l'avis relatif à la souscription à de nouvelles actions ne valait que pour les actions en portefeuille-titres.

**Avis :**

*Lorsqu'un client opte pour une livraison matérielle de titres, il est lui-même responsable du suivi et de la gestion de ces titres. C'est lui qui supporte les risques y attachés. La présentation tardive des coupons ne peut être considérée comme un défaut dans l'organisation de la banque qui, en tant qu'intermédiaire, ne peut que se conformer aux dispositions imposées par les sociétés cotées en bourse et exécuter les instructions du client.*

*Plainte non fondée.*

**Cas 2.10 – Transfert de titres non effectué (2005.0243)**

En janvier 2004, le requérant avait demandé le transfert de 50 actions Colruyt de son compte auprès de la banque 1 vers le compte de Monsieur X auprès de la banque 2. Le transfert n'a pu être effectué et les actions ont été reversées dans le portefeuille du requérant, qui contenait déjà d'autres actions Colruyt. Le requérant a vendu quelque temps plus tard les actions en question. En octobre 2004, Monsieur X a demandé les actions promises. Ce n'est qu'à ce moment que le requérant a constaté que le transfert n'était pas passé. Dans la mesure où les actions avaient entre-temps pris de la valeur, il a transmis à Monsieur X le produit de la vente des actions augmenté de la somme de 1.037 EUR. Le requérant estime que la banque doit lui rembourser ces 1.037 EUR car c'est elle qui n'a pas effectué comme il se devait le transfert.

La banque 1 examine les raisons de la non-exécution du transfert. Elle estime que la faute incombe à la banque 2, car celle-ci s'est contentée de lui renvoyer les titres à un moment donné.

La banque 2 examine aussi la question pour comprendre ce qui s'est passé. Apparemment, la banque 1 a transmis les titres sans avoir passé les accords requis relatifs au transfert avec la banque 2. Celle-ci ignorait donc ce qu'il fallait faire des titres. Comme la banque 2 a considéré que l'inscription au crédit des actions reposait sur une erreur, elle a rédigé un message pour la banque 1 lui annonçant qu'elle retournait les titres. La banque 1 a donné son accord pour le reversement.

La banque 2 déclare que les quatre parties concernées auraient dû supporter chacune un quart du préjudice.

**Avis :**

*Chacune des parties concernées est effectivement responsable de certains manquements. Les banques, parce qu'elles n'ont pas exécuté le transfert comme il se devait. Monsieur X parce qu'il a attendu longtemps avant de signaler qu'il n'avait pas reçu les titres, et enfin le requérant lui-même, qui n'a pas constaté que son compte-titres avait été recredité des actions pour lesquelles il avait donné un ordre de vente.*

**La banque 1 et la banque 2 ont indemnisé chacune un quart du préjudice au requérant.**

### 3.3. Comptes courants et paiements

Les plaintes relatives aux comptes courants portent sur des problèmes très divers, par exemple, la clôture tardive, les dates de valeur ou la tarification. Généralement, le Service de Médiation a pu donner aux requérants les explications nécessaires leur permettant de vérifier que les opérations se sont déroulées correctement, conformément aux conditions générales. En ce qui concerne la tarification, le Service de Médiation n'est pas compétent pour juger des tarifs eux-mêmes qui relèvent de la politique commerciale de la banque. Tout au plus peut-il vérifier l'application correcte des tarifs publiés lorsque le client a de bonnes raisons d'en douter. Plusieurs plaintes portent sur les frais demandés par les institutions financières aux clients qui souhaitent obtenir des duplicatas de leurs extraits de compte. La production de tels documents exige un travail de recherche et, pour autant que le prix en soit indiqué dans la liste des tarifs, le client est tenu de les payer. Bien entendu, seul le titulaire, ses mandataires ou ses ayants-droit peuvent demander des renseignements relatifs à un compte.

Une autre question qui s'est posée est celle de savoir si une banque peut exiger le maintien d'un compte à vue afin de pouvoir effectuer des opérations liées à un autre service, par exemple un compte-titres. Si le compte à vue n'est utilisé que pour recevoir ou effectuer les paiements liés au compte-titres (coupons, ventes, achats, etc.) et si la banque refuse de traiter ces opérations via un compte ouvert auprès d'une autre institution, le maintien d'un compte courant peut se justifier mais il doit alors être gratuit.

Plusieurs plaintes portent sur le délai d'exécution des virements. Il faut savoir qu'un ordre de paiement qui n'a pas été transmis par voie électronique n'est pas nécessairement exécuté immédiatement. Un virement papier, par exemple, n'est pas toujours encodé dans l'agence même (sauf si le client en fait expressément la demande). Il peut donc parfois s'écouler quelques jours entre l'envoi ou le dépôt d'un virement et son exécution. Il importe d'en tenir compte lorsque des paiements doivent parvenir au destinataire à une date déterminée. Le Service de Médiation examinera, au cas par cas, si le délai peut être considéré comme normal ou non.

#### Compte courant et paiement – Quelques conseils

- ▶ Bien consulter la liste des tarifs avant d'effectuer une opération.
- ▶ Lorsqu'un paiement est urgent, s'informer sur le délai d'exécution.

#### Cas 3.1 – Compte à vue lié au compte-titres (2006.0402)

La requérante détient un compte à vue et un compte-titres auprès de la banque. Comme elle n'utilise pas le compte à vue, elle décide de le clôturer. La banque n'est pas d'accord. Elle explique qu'en cas d'ouverture d'un compte-titres, il faut toujours ouvrir un compte à vue en parallèle, de manière à pouvoir créditer celui-ci des intérêts éventuels ou du produit de la vente ou à pouvoir le débiter des frais liés au portefeuille-titres. Normalement, le compte à vue ne peut être clôturé qu'après clôture du portefeuille-titres.

##### Avis :

*L'Ombudsman a insisté pour qu'une solution pratique soit trouvée au problème.*

**La banque propose les possibilités suivantes : (1) à titre exceptionnel, la requérante pourrait détenir le compte à vue gratuitement durant un an. Ceci lui donnerait le temps de vendre les titres; (2) la requérante clôture le compte à vue et ouvre un compte d'épargne pour la gestion du portefeuille-titres. Plainte résolue.**

#### Cas 3.2 – Délai d'exécution d'un virement (2006.0453)

Le mardi 27/12/2005 en début de matinée, le requérant a remis un ordre de virement d'un montant de 22.000 EUR à sa banque, en faveur d'un autre établissement financier. Il affirme avoir précisé le caractère urgent de ce virement qui devait être impérativement réceptionné avant le 31/12/2005, pour éviter le paiement d'une taxe applicable à partir de 2006.

Le vendredi 30/12/2005, en début d'après-midi, le requérant reçoit un appel téléphonique de l'agence pour demander la confirmation de son ordre, compte tenu du montant important de celui-ci.

Le virement n'ayant finalement été exécuté que le 30/12/2005, le requérant demande à la banque la prise en charge de la taxe de 1,1%, prélevée sur le montant du versement, en vigueur depuis le 01/01/2006 sur les produits d'assurance.

La banque soutient que le requérant n'a pas mentionné le caractère urgent du virement au moment de sa remise à l'agence et que, dans la mesure où il disposait des fonds sur son compte, il aurait pu donner plus rapidement des instructions à titre de sécurité, compte tenu de la période de fin d'année.

La banque précise, par ailleurs, que le virement a été envoyé au siège et que c'est du siège qu'est venue la demande de confirmation de la signature, afin d'écartier l'éventualité d'un ordre faux ou falsifié, vu l'importance du montant. Il valait donc mieux, pour la banque, différer l'exécution d'un ordre authentique plutôt que d'exécuter rapidement un ordre frauduleux.

Enfin, la banque renvoie à ses conditions générales, auxquelles le requérant a adhéré, lesquelles stipulent que « la responsabilité de la banque envers le client ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation des préjudices indirects de nature financière, commerciaux ou autres, ne découlant pas directement de son dol ou d'une faute lourde de la banque, comme notamment le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perturbation d'une planification, la disparition du bénéfice, de notoriété, de clientèle ou d'économies escomptées ».

La banque propose toutefois, afin d'apporter une solution amiable au litige, un dédommagement égal à la moitié du montant payé par le requérant à titre de taxe.

**Avis :**

*Le requérant ayant accepté la proposition de la banque, la plainte est résolue.*

**Cas 3.3 – Délai d'exécution d'un virement (2006.0045)**

Le requérant conteste le délai d'exécution de 2 virements remis par lui à l'agence de la banque le 27 décembre 2005. Le compte du requérant a été débité avec valeur au 2 janvier 2006. Dans la mesure où il s'agissait de paiements pour des assurances-vie Branche 21 et que s'y appliquait une taxe de 1,1 % à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2006, cette taxe a été imputée au requérant. Le requérant réclame le remboursement du montant de la taxe pour cause d'exécution tardive des virements par la banque.

Les collaborateurs des agences n'exécutent pas les virements **déposés dans leur boîte** eux-mêmes à l'agence, mais ceux-ci sont transmis par un service interne au siège central afin d'y être traités. Sauf instructions spécifiques, l'on peut partir du principe que l'exécution d'un virement par la banque ne prend que quelques jours.

Vu l'importance d'une exécution des virements concernés dans les délais, il aurait été opportun que le requérant attire particulièrement l'attention de la banque en le signalant au guichet ou en indiquant une date mémo sur les virements ou une mention et en les remettant plus tôt. Ces précautions n'ont pas été suivies par le requérant et il n'a pas donné d'instructions supplémentaires.

**Avis :**

*Dans le règlement général de la banque, il est indiqué que pour l'exécution de ses ordres, le client peut donner à la banque des instructions contraignantes. Si celles-ci ne semblent pas possibles à suivre, la banque en refusera l'exécution.*

*Par conséquent, aucune faute ne peut être imputée à la banque qui a effectué les virements dans un délai raisonnable.*

*Plainte non fondée.*

**Cas 3.4 – Compte courant – Action « jeunes » (2005.1282)**

Le client déclare s'être rendu le 13 mai 2005 à l'agence de la banque en vue d'obtenir des informations sur les possibilités d'une épargne-pension. Il dit avoir été convaincu d'ouvrir un compte à vue afin d'obtenir les avantages offerts par la banque dans le cadre de l'action jeunes.

Il s'étonne de ne pas avoir pu bénéficier de cette action qui, selon le prospectus, était ouverte aux jeunes « 18-25 ». En effet, au moment de l'ouverture du compte, son âge était de 25 ans.

La banque a refusé l'octroi des avantages prévus dans la mesure où cette action était réservée aux personnes nées entre le 01-01-1980 et le 30-06-1993. Or le requérant est né le 18-10-1979.

Elle renvoie, à ce sujet, à ses conditions générales ainsi qu'à sa publicité qui mentionnait clairement que le client pouvait obtenir plus d'informations quant à cette action par l'intermédiaire de son agent bancaire ou sur son website.

La banque précise également qu'elle a contacté l'agent, mais que celle-ci ne se souvient pas exactement de ce qui a été dit à ce moment-là, mais que le frère du requérant a ouvert un comptes-jeunes qu'il a clôturé après avoir bénéficié de l'action liée à l'ouverture de ce compte.

Suivant la banque, le requérant a ouvert ce compte uniquement pour bénéficier de l'action. Elle estime dès lors qu'il devait bien être informé sur l'action en question.

**Avis :**

– *Pour toute clarté, la banque aurait pu préciser dans son prospectus qui portait comme titre « Action 18-25 ans », les restrictions liées à l'âge dans la mesure où en étaient exclus plus des trois-quarts des jeunes ayant l'âge de 25 ans au moment de l'ouverture de l'action (ceux nés entre le 1/4/79 et le 31/12/79) et plus de la moitié ayant cet âge au moment de sa clôture (ceux nés entre le 1/6/79 et le 31/12/79).*

– *Il est vrai que le prospectus invitait les clients à consulter le règlement auprès de l'agent ou sur le site Internet de la banque. La prudence aurait dû inciter le requérant à le consulter.*

– Constatant que la date de naissance était proche de la limite, l'agent de la banque aurait dû, de son côté, attirer son attention au moment de l'ouverture du compte sur le fait qu'il ne pouvait pas bénéficier de cette action.

N'étant pas présent au moment de l'entretien qui a eu lieu avec l'agent, l'Ombudsman ne peut naturellement se prononcer sur ce qui a été dit.

Toutefois, compte tenu des éléments du dossier, l'Ombudsman a invité la banque à accepter au moins un geste commercial.

**La banque a refusé.**

### 3.4. Comptes d'épargne

Une quarantaine de plaintes relatives aux comptes d'épargne ont été traitées en 2006. Un grand nombre d'entre elles portent sur les primes, et notamment sur les conditions spéciales offertes lors d'actions promotionnelles. Les modes de calcul des primes d'accroissement et de fidélité fixées par l'arrêté royal du 31 décembre 1999 modifié par l'arrêté royal du 1<sup>er</sup> juillet 2006 sont relativement complexes et nécessitent une explication claire. La plupart des dossiers examinés portent à cet égard davantage sur une mauvaise compréhension du mécanisme par les clients plutôt que sur une mauvaise application de la réglementation par les banques.

Ainsi, la notion de taux garanti est parfois mal interprétée. Ce sont généralement les taux d'accroissement, voire de fidélité qui sont garantis pendant une période déterminée à l'occasion d'opérations promotionnelles. Il est plus rare – mais il y a des exceptions – que le taux de base lui-même soit garanti. Le taux de base est en effet généralement lié au loyer de l'argent à court terme qui peut fluctuer au gré de la conjoncture ou des décisions de politique monétaire de la Banque centrale européenne.

Des plaintes ont également été enregistrées au sujet de la méthode d'imputation des retraits. La plupart des banques appliquent la méthode dite « LIFO » (last in first out). Cela signifie que les retraits sont imputés sur les versements les plus récents. Cette méthode est généralement avantageuse pour le client car elle lui permet de conserver sa prime de fidélité pour les sommes plus longtemps restées en compte. Toutefois, en cas d'opérations promotionnelles où le taux d'accroissement est plus élevé que le taux de fidélité, elle peut s'avérer désavantageuse. La plupart des banques ont inscrit la méthode LIFO dans leurs conditions générales. Le Service de Médiation a été saisi d'un dossier pour lequel la banque n'avait rien précisé dans ses conditions générales. Le Service de Médiation a validé la méthode LIFO vu qu'elle était d'application très générale dans le secteur, mais a invité la banque à proposer un geste commercial en raison d'un défaut de communication, ce qui fut accepté.

Lors d'actions promotionnelles, les délais d'exécution d'ordres de paiement sont souvent d'une grande importance, les conditions spéciales étant souvent assorties de délais stricts. Si les fonds n'arrivent pas à temps, les clients peuvent se voir privés du bénéfice d'une action. Si la banque donneur d'ordre est fautive, il lui incombe de réparer le préjudice.

L'Association belge des Banques a publié un code de conduite relatif à l'information sur les dépôts d'épargne. Ce code, officiellement entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007, prévoit notamment que les banques doivent, au moment de l'ouverture du compte, remettre au client un document contenant des informations précises sur le mode de calcul des intérêts et primes. Cette plus grande transparence devrait être de nature à dissiper de nombreux malentendus.

#### Compte d'épargne – Quelques conseils

- ▶ Lors d'actions promotionnelles, s'informer soigneusement sur les conditions à remplir pour pouvoir en bénéficier.
- ▶ Lors d'un retrait important s'informer le cas échéant sur les conséquences en matière de primes d'accroissement ou de fidélité.

**Cas 4.1 – Compte d'épargne – Taux garanti (2005.1352)**

Le requérant avait pris part à une action d'épargne de la banque. Le dépliant publicitaire garantissait un taux de base de 1,50% et une prime d'accroissement de 2% durant six mois. Le requérant a reçu peu de temps après un avis de la banque annonçant que celle-ci allait diminuer ce taux de base de 0,25%. Le requérant n'est pas d'accord car il estime que le taux de base était également garanti.

La banque attire l'attention du requérant sur le fait que seule la prime d'accroissement est garantie, mais pas le taux de base.

**Avis :**

*Le dépliant précisait que « le compte d'épargne offrait un taux de base de 1% et une prime d'accroissement qui est garantie pendant six mois ». Une lecture rapide et superficielle de cette phrase rédigée en néerlandais peut effectivement induire en erreur. Mais, grammaticalement, la garantie ne porte effectivement que sur la prime d'accroissement et l'intention de la banque a donc été rendue correctement. En outre, la possibilité de modifier le taux de base est l'une des modalités les plus courantes du compte d'épargne. Ceci est largement expliqué dans les Conditions générales de la banque.*

*La banque n'a pas commis de faute.*

**Cas 4.2 – Compte d'épargne – Accroissement (2006.0023)**

La plainte vise à pouvoir bénéficier de l'action épargne particulière sur un montant de 100.000 EUR transféré du compte à vue du requérant sur son compte épargne le 15 novembre 2005. Les fonds provenaient d'un remboursement de bons de caisse crédité le 6 novembre 2005 sur le compte à vue.

La banque estime que le requérant n'est pas en droit de bénéficier de cette action puisque les fonds provenaient de son compte à vue et ne pouvaient pas être considérés comme un « accroissement » et ce d'autant plus que les fonds se trouvaient sur le compte épargne à une date valeur antérieure à l'action.

**Avis :**

*Les conditions de l'action concernant la provenance des fonds n'étaient pas clairement énoncées.*

*Par contre, il constate que la banque a correctement appliqué la clause relative aux dates valeurs et que le versement n'a pas été effectué pendant la période d'action. Le règlement de l'action épargne stipule clairement que la prime d'accroissement s'applique aux versements effectués du 16/11/2005 au 31/01/06 inclus. En tant que membre du personnel, le requérant aurait dû être au courant des pratiques de la banque.*

*Plainte non fondée.*

### 3.5. Cartes bancaires et cartes de crédit

Le Service de Médiation examine chaque année bon nombre de dossiers relatifs à des utilisations abusives d'une carte de paiement ou de crédit volée. Des problèmes se sont posés concernant l'interprétation de la loi du 17 juillet 2002 relative aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds, car les cours et tribunaux ne se sont jusqu'à présent guère prononcés sur cette matière.

L'article 8, § 2 de cette loi stipule que jusqu'à la notification, le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de l'instrument de transfert électronique de fonds à concurrence d'un montant de 150 euros, sauf s'il a agi avec une négligence grave ou frauduleusement.

La question de base est par conséquent de savoir quand l'attitude du titulaire de la carte peut être qualifiée de négligence grave. En ce qui concerne l'indication par le titulaire de son numéro d'identification personnel ou d'un quelconque autre code (code secret) sous une forme facilement reconnaissable, notamment sur la carte ou sur un objet ou document que le titulaire conserve auprès de la carte, ainsi que l'absence de notification immédiate de la perte ou du vol, le législateur a éliminé tout doute : dans la loi, il s'agit d'une négligence grave.

Pour apprécier la négligence, le juge doit tenir compte de l'ensemble des conditions factuelles. L'utilisation de la carte avec le code que seul le titulaire connaît ne constitue pas, selon le législateur, une présomption de négligence suffisante dans le chef du titulaire de la carte.

Une carte est équipée d'une bande magnétique et d'une puce. Le code n'est pas repris parmi les données figurant sur la bande magnétique, ni sur la puce et ne peut par conséquent être déduit de ces données. Autrement dit, il est absolument certain qu'il est impossible pour un voleur de découvrir le code sur la seule base de la carte.

Comment le voleur est-il parvenu à découvrir le code ?

Certains voleurs utilisent des petits trucs techniques ingénieux pour mettre la main sur la carte et son code. Il existe ainsi par exemple ce que l'on appelle le « skimming », qui est une méthode permettant aux voleurs de

copier une carte. Les voleurs opèrent de la manière suivante. La fente du distributeur où la carte est insérée pour effectuer un retrait d'argent est équipée d'un appareil qui lit les données de la bande magnétique, lesquelles sont réutilisées pour confectionner une nouvelle carte. Mais attention : seules les données figurant sur la bande magnétique peuvent être copiées, pas la puce ! Parallèlement, une caméra invisible filme le client au moment où il introduit son code. C'est ainsi que le voleur parvient à prendre possession tant des données de la carte que du code. Avec la carte copiée, il ne peut toutefois pas effectuer de retrait d'argent en Belgique : les terminaux belges sont équipés de telle manière que la puce est nécessaire pour pouvoir effectuer une opération avec une carte belge. Le voleur est contraint de se déplacer à l'étranger pour abuser de la carte. En cas de « skimming », plusieurs clients sont victimes. Ils sont systématiquement indemnisés par l'institution financière.

Si le voleur n'a pas subtilisé le code par des moyens techniques, comment peut-il en prendre connaissance ? A-t-il regardé au-dessus de l'épaule du client quand il tapait son code ? Le code était-il indiqué sur la carte ? Le titulaire de la carte, qui s'est vu dérober tout son portefeuille, avait-il choisi pour code par exemple sa date de naissance, qui peut aisément être retrouvée parmi les données figurant dans son portefeuille ? La négligence grave du titulaire de la carte a-t-elle en d'autres termes permis au voleur de deviner le code ?

Le Collège de Médiation a examiné, au cours de l'année sous revue, bon nombre de dossiers de ce type. Dans ces cas, il procède à une analyse minutieuse des circonstances factuelles. Si l'enquête révèle que la seule possibilité est que le code ait été conservé à proximité de la carte, soit directement, soit indirectement, il conclut à la négligence grave de la part du titulaire de la carte.

Qu'implique cette enquête du Collège de Médiation ?

Le Collège de Médiation vérifie le délai entre la dernière opération non contestée exécutée par le requérant et le moment où la carte a été volée. Si ce délai est par exemple de plusieurs jours, il est peu probable que le voleur ait surveillé le client au moment où il introduisait son code, qu'il l'ait suivi pendant plusieurs jours et lui ait ensuite subtilisé sa carte. Si, en revanche, le délai est très court, il se peut que le voleur ait pu observer le code au moment où le requérant a effectué sa dernière opération. Dans ce cas, le Collège de Médiation vérifie le trajet du requérant entre l'endroit où la carte a été utilisée pour la dernière fois et celui où elle a été volée. Si le requérant a parcouru un long trajet, il faut exclure que le voleur l'ait suivi pendant tout ce trajet.

Si ce n'est pas seulement la carte mais l'ensemble du portefeuille qui a été dérobé, il se peut que le code ait été inscrit quelque part dans le portefeuille ou ait été facile à déduire au départ d'un document conservé dans le portefeuille. Le Collège de Médiation vérifie aussi si le code a bien été encodé correctement dès le premier essai. Cette enquête permet au Collège de Médiation de conclure s'il y a eu ou non négligence grave dans le chef du requérant. On trouvera ci-après, en guise d'illustration, quelques exemples de dossiers qui ont été soumis au Collège de Médiation.

Un certain nombre de dossiers ont aussi été soumis au Collège de Médiation où le requérant conteste certaines opérations réalisées à l'aide de sa carte, sans toutefois que celle-ci n'ait été volée. Dans de tels dossiers, le requérant argue qu'il a été victime d'une bande qui est parvenue à copier sa carte.

A la lecture de tels dossiers, il apparaît souvent que les opérations contestées ont été réalisées en Belgique. Compte tenu du fait que les terminaux belges lisent la puce lorsqu'une opération est effectuée à l'aide d'une carte belge et qu'une puce ne peut, à ce stade, être copiée, l'explication avancée par le requérant doit être exclue.

Le Service de Médiation conclut souvent, dans le cadre de tels dossiers, qu'une personne dans l'entourage du requérant a « emprunté » la carte. La « connaissance » du titulaire connaissait le code de la carte, savait où trouver celle-ci et avait la possibilité de la dérober à certains moments. Le fait qu'en outre, les opérations contestées se soient déroulées dans les environs vient confirmer cette présomption.

Un mot sur les limites liées à l'utilisation des cartes de paiement. Dans certaines institutions financières, la limite vaut pour les retraits considérés séparément, donc et pour le compte à vue, et pour le compte d'épargne. Ceci veut dire que si la limite est par exemple de 500 EUR par jour, il est possible de retirer 1.000 EUR. Tous les clients n'en sont pas conscients et il faut donc expressément attirer leur attention sur ce risque.

## Cartes bancaires et de crédit – ATTENTION :

- ▶ Ne notez jamais le code secret sur votre carte, ni sur aucun autre document conservé dans votre portefeuille.
- ▶ N'utilisez pas de code facile à deviner, comme une date de naissance.
- ▶ Avertissez Cardstop à la moindre anomalie (070/344.344).
- ▶ Au moment de taper votre code, faite preuve de discrétion. Utilisez votre main libre pour couvrir le clavier.

### Cas 5.1 – Vol de carte – Négligence grave (Collège) (2006.0660)

Une dame de 80 ans prend le bus pour se rendre à l'hôpital. En arrivant, elle constate que son portefeuille a disparu. Durant le trajet, on le lui a volé dans son sac à main. Quelque temps plus tard, il apparaît que son compte à vue et son compte d'épargne ont été débités d'un montant de 2.325 EUR, dont 795 EUR sous forme de retraits et 1.530 EUR en préachats.

La banque estime que la requérante s'est rendue coupable de négligence grave et refuse de l'indemniser.

#### **Avis du Collège de Médiation :**

*Le Collège de Médiation estime que la requérante a commis une négligence grave et se base pour ce faire sur l'ensemble des données suivantes, considérées conjointement : (1) ce n'est pas juste la carte, mais tout le portefeuille qui a été volé; (2) ce portefeuille a été volé par un inconnu dans le bus; (3) le code secret a été tapé correctement dès la première tentative; (4) les opérations contestées ont eu lieu presque immédiatement après le vol; (5) la dernière opération de la requérante date d'une dizaine de jours avant le vol, ce qui indique qu'il est exclu que le voleur ait vu la requérante taper son code juste avant le vol.*

### Cas 5.2 – Vol de carte – Pas de négligence grave (Collège) (2006.0131)

Entre 9h40 et 10h00, le sac à main de la requérante, contenant sa carte de banque et sa carte Visa, a été dérobé. A 9h59, le voleur a retiré un montant de 510 EUR avec la carte de banque. A 10h01, il a retiré 600 EUR avec la carte Visa. A 10h12, la requérante a fait une déclaration de vol à la police. Cardstop a été averti à 10h28.

La dernière opération de la requérante à l'aide de sa carte de banque a eu lieu à 9h35 le même jour dans un supermarché. La requérante déclare également qu'elle a choisi le même code pour sa carte de banque et sa carte Visa.

La banque refuse d'indemniser la requérante car elle estime que celle-ci n'a pas fait la preuve de la discrétion qui s'imposait au moment de taper son code lors de la dernière opération : elle aurait dû cacher le clavier avec son autre main au moment où elle tapait son code.

#### **Avis du Collège de Médiation :**

*Le Collège de Médiation estime que la requérante n'a pas commis de négligence grave. Il se base pour ce faire sur les faits suivants : (1) la requérante a fait une déclaration à la police presque immédiatement; (2) Cardstop a aussi été averti dans un délai raisonnable; (3) la requérante déclare qu'il y avait des miroirs dans le supermarché, qui étaient orientés sur le terminal, ce que la banque ne conteste pas; (4) le fait que la requérante utilise le même code pour ses deux cartes n'est pas une négligence grave.*

**La banque se rend à l'avis du Collège de Médiation et indemnise la requérante.**

### Cas 5.3 : La carte a-t-elle été copiée ? (2006.1003)

La requérante constate qu'une dizaine de retraits et de paiements ont été effectués, mais pas par elle, à l'aide de sa carte de banque. Elle n'a, à aucun moment, été dépossédée de sa carte. Elle déclare que sa carte a été copiée et que les opérations contestées ont été effectuées à l'aide d'une copie de la carte.

La banque refuse d'indemniser la requérante car la carte a, à chaque fois, été utilisée avec le bon code. Quelqu'un dans l'entourage immédiat de la requérante a sans doute eu la possibilité d'"emprunter" à plusieurs reprises la carte, et cette personne connaissait le code secret de la requérante.

#### **Avis :**

*En cas de retrait à l'aide d'une carte en Belgique, il y a lecture de la puce. A l'heure actuelle, la puce ne peut pas être copiée. Dès lors, il n'est pas possible que le voleur ait utilisé une copie d'une carte belge en Belgique, et l'explication de la requérante est impossible. En outre, les retraits contestés ont été effectués dans la commune de la requérante et à la côte où la requérante séjourne régulièrement. Le fait qu'un tiers avait régulièrement accès à la carte et connaissait le code prouve qu'il y a eu négligence grave dans le chef de la titulaire. La banque n'est pas tenue d'indemniser la requérante.*

**Cas 5.4 : Carte interceptée (2006.0689)**

Le requérant a signé en 2001 un contrat d'ouverture de crédit liée à une carte. La carte arrivait à échéance fin 2005. Le requérant a été informé en août 2005, par courrier, que sa carte serait renouvelée, bien qu'il n'ait pas utilisé la carte pendant plusieurs années. Cette lettre a été envoyée à l'adresse donnée par le requérant en 2001. Mais celui-ci a entre-temps déménagé.

Deux mois plus tard, la nouvelle carte et le code ont été envoyés à un intervalle de quelques jours à l'adresse initialement donnée. La carte et le code ont été interceptés et utilisés de manière abusive pour un montant de 1.248,03 EUR.

L'établissement de crédit avait proposé au requérant d'indemniser la perte subie, sauf la franchise de 150 EUR qui restait à sa charge. Le requérant aurait en effet dû avertir l'établissement de crédit du changement d'adresse. Le requérant n'est pas d'accord et s'adresse au Service de Médiation.

**Avis :**

*Le Service de Médiation attire l'attention de l'établissement de crédit sur l'imprudence qu'il a commise en envoyant une carte à un client qui ne s'en servait plus depuis plusieurs années*

**L'établissement de crédit indemniser les 150 EUR.**

## 3.6. Virements et retraits guichet frauduleux

### Faux virements

Le Service de Médiation a été saisi de plusieurs plaintes relatives à des virements qui avaient été falsifiés au profit des malfaiteurs. Plusieurs de ces dossiers ont été soumis au Collège de Médiation.

Quant au principe général, il n'y a guère de discussion : la banque a l'obligation de restituer les sommes qu'elle a reçues en dépôt et les remboursements effectués au profit de tiers ne sont pas libératoires, sauf bien sûr s'il s'agit d'opérations de paiement effectuées à la demande du déposant.

Pour justifier cette obligation, de nombreuses décisions de jurisprudence invoquent généralement l'article 1239 du Code Civil qui stipule que « *le paiement doit être fait au créancier ou à quelqu'un ayant pouvoir de lui, ou qui soit autorisé par justice ou par la loi à recevoir pour lui. Le paiement fait à celui qui n'aurait pas pouvoir de recevoir pour le créancier, est valable, si celui-ci le ratifie, ou s'il en a profité* ».

Il s'ensuit que, sauf stipulation contraire, la banque qui, sans mandat, a payé une somme à une autre personne que le titulaire du compte n'est pas libérée de son obligation de restitution.

La plupart des banques ont, toutefois, stipulé dans leurs conditions générales que, par dérogation à l'article 1239 du Code Civil, les ordres de paiement exécutés sur la base de paiements falsifiés sont opposables au titulaire de compte sauf faute lourde dans le chef de la banque. Il s'ensuivrait que la banque qui a procédé aux vérifications d'usage en contrôlant l'aspect extérieur du virement ainsi que la concordance de la signature avec le spécimen en sa possession ne peut être tenue pour responsable de la fraude.

Le Collège de Médiation a toutefois estimé que de telles clauses d'exonération sont contraires à l'article 32, § 11 de la loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques de commerce qui stipule qu'est abusive et interdite la clause qui libère le vendeur de sa responsabilité « *du fait de toute exécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat* ». Selon le Collège de Médiation, la restitution des fonds constitue effectivement une des obligations principales du banquier et la clause d'exonération doit donc être considérée comme nulle.

De son côté, le déposant est cependant tenu de prendre les mesures nécessaires afin que son ordre de paiement arrive sûrement à la banque. En envoyant des ordres par la poste alors que la banque offre la possibilité d'effectuer des virements électroniques, il prend un risque dont il doit au moins en partie assumer les conséquences. Dans deux cas d'espèce, le Collège de Médiation a conclu à une responsabilité partagée. Autrement dit, le caractère illicite de la clause d'exonération n'empêche pas un partage des risques face aux agissements frauduleux.

Dans un autre cas soumis au Collège de Médiation, une clause des Conditions Générales de la banque stipulait que les envois de tout document ou de toutes valeurs au départ ou vers la banque se faisaient sous la responsabilité exclusive du client. Le Collège de Médiation a jugé cette clause valable, en ce qui concerne les documents envoyés par le client lui-même.

Signalons par ailleurs que la banque du bénéficiaire a l'obligation de vérifier la concordance entre le numéro du compte et le nom du bénéficiaire. Cette obligation a été confirmée par la jurisprudence. Le Service de Médiation a été amené à formuler un avis dans ce sens.

### Faux virements – Quelques conseils

- ▶ Garder à l'abri, sous clef, les formules de virement.
- ▶ Eviter l'envoi de formules par la poste. Utiliser de préférence le self-banking ou le PC-banking.
- ▶ En cas de dépôt à l'agence en dehors des heures, s'assurer que la boîte aux lettres est sécurisée.

#### Cas 6.1 – Faux virement – clause d'exonération non valable (collège) (2004.1287)

Le requérant désire effectuer un virement. Etant donné que sa banque ne dispose pas de guichets multiples, la seule solution pour le client est d'envoyer le virement par la poste ou d'effectuer le virement par voie électronique. Le requérant décide d'envoyer le virement par la poste. Ledit virement est intercepté et falsifié : le numéro de compte et le nom du destinataire sont modifiés.

La banque estime qu'elle n'a pas commis de faute, la signature du requérant étant authentique. Elle se base sur ses conditions générales qui l'exonèrent de toute responsabilité sauf en cas de faute lourde.

##### **Avis du Collège de Médiation :**

*En principe, la banque a une obligation de restitution des fonds qui lui sont confiés. Il s'agit d'une obligation de résultat qui est également une prestation essentielle du contrat.*

*La clause d'exonération sur laquelle la banque s'appuie, n'est pas valable car elle contrevient à la loi relative aux pratiques du commerce (art 32, § 11) qui stipule qu'un commerçant ne peut s'exonérer d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.*

*Toutefois, en envoyant ses virements par la poste, le requérant a pris un risque dont il doit au moins en partie assumer les conséquences. Or, d'autres moyens étaient mis à sa disposition afin d'effectuer le virement.*

*Le Collège conclut à une responsabilité partagée : la banque doit indemniser le requérant à concurrence des deux tiers du dommage.*

**La banque refuse de suivre l'avis. Elle estime qu'il lui était impossible de déceler le faux, la signature étant authentique.**

#### Cas 6.2 – Faux virement – clause d'exonération non valable (collège) (2004.0409)

Le client envoie, à partir de l'étranger, 3 virements de 2.000, 9.000 et 7.800 EUR dans 3 enveloppes différentes à sa banque située en Belgique. Par la suite, il téléphone à la banque pour vérifier si ces virements sont bien arrivés. On lui confirme que oui.

Il s'avère que le virement de 7.800 EUR a été falsifié. Le (faux) destinataire du paiement a été retrouvé suite à une plainte de la banque et a été condamné à rembourser le requérant par tranches mensuelles de 200 EUR. Celui-ci n'est pas satisfait et demande à la banque de lui rembourser immédiatement le solde.

La banque estime avoir procédé à la vérification de la signature : celle-ci étant fort semblable à la signature déposée, elle n'a pas commis de faute et invoque les Conditions Générales qui l'exonèrent de toute responsabilité sauf en cas de faute lourde.

##### **Avis du Collège de Médiation :**

*En principe, la banque a une obligation de restitution des fonds qui lui sont confiés. Il s'agit d'une obligation de résultat.*

*La clause d'exonération n'est pas valable car elle contrevient à la loi relative aux pratiques du commerce (art 32, § 11) qui stipule qu'un commerçant ne peut s'exonérer d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.*

*Toutefois, en envoyant ses virements par la poste depuis l'étranger et en n'utilisant pas l'Internet banking sécurisé offert par la banque, le requérant a pris un risque dont il doit au moins en partie assumer les conséquences. La banque doit indemniser le requérant à concurrence de la moitié.*

**La banque a marqué son accord sur l'avis, mais le requérant a refusé et a manifesté son intention d'introduire une action en justice.**

**Cas 6.3 – Faux virement – clause valable (collège) (2006.1109)**

Le mandataire du requérant envoie par la poste à la banque un virement de 3.040 EUR en vue du paiement d'une facture de mazout. En lisant l'extrait de compte, il constate qu'une somme de 6.040 EUR a été payée à un autre bénéficiaire.

La banque estime qu'elle a procédé normalement à la vérification de la signature et invoque en outre ses conditions générales qui stipulent que les envois effectués par ou à destination de la banque sont effectués aux risques du client.

**Avis du Collège de Médiation :**

*Le Collège estime que la clause d'exonération est valable, du moins en ce qui concerne les envois effectués à l'initiative du client, car elle porte sur un risque pris par le client.*

**Cas 6.4. – Faux virement – obligation de vérification (2005.0632)**

Le requérant déclare avoir déposé 3 virements dans la boîte aux lettres de la banque. Un des virements portait sur un transfert de 9.000 EUR sur son compte d'épargne. Ce virement a été falsifié et le montant en question a été viré sur un compte dans une autre banque. Il s'est toutefois avéré que le nom du bénéficiaire indiqué sur le virement n'était pas celui du titulaire du compte.

La jurisprudence considère généralement qu'il incombe à la banque qui reçoit le paiement de vérifier la concordance entre le numéro de compte et le nom du bénéficiaire.

La banque du bénéficiaire pouvait donc être considérée comme responsable. Elle a toutefois invoqué un règlement du Centre d'Echange et de Compensation (CEC) selon lequel c'est la banque du donneur d'ordre qui, pour les virements inférieurs à 10.000 EUR, porte la responsabilité de la non-concordance entre numéro de compte et nom du bénéficiaire.

La banque du donneur d'ordre invoque de son côté l'absence dans son chef de faute lourde au moment du contrôle.

**Avis :**

*La banque du bénéficiaire avait l'obligation de vérifier la concordance entre le numéro de compte et le nom du bénéficiaire. Toutefois, c'est à bon droit qu'elle invoque le règlement du CEC relatif aux virements de moins de 10.000 EUR. Il incombe donc à la banque du donneur d'ordre d'indemniser celui-ci.*

**La banque a accepté de suivre l'avis.**

**Retraits frauduleux**

Quelques plaintes relatives aux retraits effectués aux guichets sur présentation de cartes d'identité volées ou falsifiées ont été introduites auprès du Service de Médiation. Le Collège de Médiation a été saisi pour un de ces dossiers.

Le principe appliqué à la matière des faux virements est également d'application pour la problématique des retraits frauduleux : la banque a l'obligation de restituer les sommes qu'elle a reçues en dépôt et les remboursements effectués au profit de tiers ne sont pas libératoires, sauf pour des opérations demandées par le déposant.

**Retraits frauduleux – Conseil**

- ▶ Avertir la banque en cas de vol de carte d'identité.

**Cas 6.5 – Retrait avec carte d'identité volée (Collège) (2004.1305)**

Le 11 janvier 2003 le portefeuille de la requérante, contenant sa carte d'identité et sa carte de banque, a été volé dans une voiture. Dès constat du vol, la requérante porte plainte et fait bloquer la carte. Le 14 février 2003, elle présente à la banque sa nouvelle carte d'identité.

Le 21 avril 2004, plus qu'un an après le vol du portefeuille, la requérante prend connaissance de ses extraits de compte et elle constate qu'une commande de virements avait été faite à son insu, que des retraits en espèce avaient été effectués sur son compte à vue et sur son compte d'épargne à partir du 23 mars 2004 pour un montant de 4.037 EUR. Le lendemain elle apprend par l'agence que les retraits ont été faits dans deux autres agences et que son compte avait été transféré auprès d'une autre agence.

L'examen des signatures montre que celles figurant sur les faux retraits ne correspondent pas à la signature figurant sur la carte d'identité. La banque ne peut produire de document signé pour un des six retraits effectués. Le transfert du compte vers l'autre agence a été effectué sans qu'aucun document n'ait été signé.

La banque fait remarquer que les signatures étaient malgré tout ressemblantes et que la personne ressemblait à la photo de la carte d'identité. Elle invoque la théorie de l'apparence selon laquelle le débiteur d'une obligation serait libéré s'il a, de bonne foi, payé à un créancier apparent. En plus, la banque estime que le fait de laisser son portefeuille dans une voiture constitue une négligence grave.

**Avis du Collège de Médiation :**

*La banque ne peut être libérée de son obligation de restitution des fonds déposés que si une faute peut être prouvée dans le chef du client. Le fait de laisser un portefeuille dans une voiture constitue effectivement une négligence grave, mais le Collège fait remarquer que les faits litigieux se sont produits 15 mois après le vol et que la requérante avait pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage suite au vol. Elle avait, entre autres, communiqué à la banque sa nouvelle carte d'identité.*

*Les signatures émises lors des retraits comportent d'importantes différences avec le spécimen déposé par la requérante et celle figurant sur la carte d'identité volée. En plus, sur les dix ordres de retraits, un n'a pas été retrouvé et trois ne comportent pas de trace de contrôle de la carte d'identité.*

*La banque ne peut se prévaloir de l'existence d'un créancier apparent auquel elle aurait remis les fonds.*

**La banque a marqué son accord sur l'avis.**

### 3.7. Irrévocabilité des paiements

Une des caractéristiques des paiements scripturaux est qu'ils sont en principe irrévocables. Une fois exécuté, un ordre de paiement valablement introduit ne peut plus être révoqué. Autrement dit, la banque n'a pas le droit de débiter sans son accord le compte du bénéficiaire même si la somme a été payée par erreur. Bien sûr, dans un tel cas, le bénéficiaire de la somme sera tenu de rembourser le donneur d'ordre, mais la banque ne peut procéder d'office à la rectification, même si le paiement a eu pour effet d'apurer le compte débiteur du bénéficiaire.

#### **Paiements effectués par erreur – Conseil**

- ▶ Ne jamais effectuer un deuxième paiement sans être certain que le premier paiement effectué par erreur a bien été annulé.

#### **Cas 7.1 – Paiement par erreur sur un compte débiteur (2005.0853)**

Le 27.02.05, le requérant effectue un virement de 6.500 EUR au compte numéro XXXXXXXX ouvert au nom de Monsieur X.

Ce dernier a fait remarquer que ce numéro de compte n'était plus repris sur ses factures et que ce compte avait été clôturé. Le requérant s'est alors rendu à l'agence où on lui a assuré qu'il serait recrédité dans le cas où le compte XXXXX aurait été clôturé. Il a alors effectué un nouveau versement au profit de M X sur un autre compte YYYYY.

En réalité le premier compte n'avait pas été clôturé. La banque a refusé de restituer la somme de 6.500 EUR dès lors que cette somme est arrivée sur le compte, et que celui-ci était toujours ouvert. La banque estime qu'elle n'a commis aucune faute dans ce dossier puisqu'il y avait bien concordance entre le nom du titulaire du compte et le numéro de compte.

Le requérant a fait valoir que la somme de 6.500 EUR a été versée par erreur sur le compte XXXXXXX car ce compte n'était pas repris sur la facture de Monsieur X et estime en outre qu'il y a un enrichissement sans cause dans le chef de la banque.

**Avis :**

*Il n'est pas contesté que le requérant a lui-même commis une erreur en versant la somme de 6.500 EUR sur un compte qui n'était plus repris sur les factures de Monsieur X. Il ne peut donc être question d'en imputer la responsabilité à la banque.*

*La banque n'a de son côté commis aucune faute vu que les fonds ont été versés au crédit du compte dont le requérant a communiqué les références et qui était bien ouvert au nom de Monsieur X. Lorsque les fonds sont arrivés, le compte n'était pas clôturé.*

*La banque ne peut effectivement fournir des informations concernant l'état des comptes de M X.*

*Il est cependant clair que les fonds ont bien été inscrits au crédit du compte de Monsieur X de sorte que celui-ci en a bien « profité ». Dans ce contexte, il ne peut donc être question de considérer qu'il y a un enrichissement sans cause dans le chef de la banque.*

### 3.8. Comptes clôturés – prescription

Le Service de Médiation a été amené à traiter plusieurs dossiers relatifs à des comptes anciens qui ont été clôturés. Les articles 2219 et suivants du code civil règlent la question de la prescription. Il y est précisé qu'il ne peut y avoir de prescription pour un dépôt. Les créances personnelles se prescrivent quant à elles après 10 ans. Il est communément admis que la prescription ne commence à courir qu'à la date de la clôture du compte.

On peut naturellement débattre sur la question de savoir si une somme inscrite sur un compte bancaire est un dépôt ou une créance mais nous ne nous y attarderons pas dans ce rapport, dans la mesure où le Service de Médiation n'a pas eu à donner d'avis à ce propos. En effet, lorsqu'il existe une trace certaine d'un solde créditeur dans la comptabilité de la banque, celle-ci n'invoquera généralement pas la prescription et remboursera les montants en cause aux ayants droit.

Les difficultés apparaissent lorsque la banque ne trouve plus aucune trace d'un dépôt ancien dans sa comptabilité, ce qui laisse présumer que le compte a été clôturé. Parfois, les banques prennent prétexte de ce qu'elles ne sont pas tenues de conserver leurs archives au-delà de dix ans pour refuser un remboursement. L'obligation ou non de conserver des archives n'empêche naturellement pas l'application du principe selon lequel celui qui se prétend libéré d'une obligation doit en apporter la preuve.

#### **Cas 8.1 – Carnet de dépôt non clôturé – plus de trace dans les archives de la banque (2005.0309)**

Le requérant produit deux anciens carnets de dépôt sur lesquels sont inscrits des montants équivalents à 63,56 EUR et 2.343,11 EUR. La banque ne retrouve plus de trace de ces dépôts dans sa comptabilité et fait remarquer qu'elle n'est pas tenue de conserver ses archives au-delà de 10 ans.

##### **Avis :**

*L'obligation administrative faite aux banques de conserver leurs archives pendant 10 ans ne porte pas préjudice au principe selon lequel celui qui prétend être déchargé d'une obligation doit en apporter la preuve. Les carnets de dépôt constituent un document probant dans le chef du requérant. La banque n'ayant pas apporté la preuve du remboursement des dépôts est tenue de rembourser le requérant.*

**La banque a accepté de suivre l'avis et a remboursé les sommes en cause, augmentées des intérêts, soit au total 143,26 EUR et 5.306,08 EUR.**

### 3.9. Retraits aux distributeurs automatiques – billets non délivrés

Certains clients prétendent ne pas avoir reçu le montant demandé lors de retraits d'argent auprès de distributeurs de billets. Il leur est bien entendu très difficile d'en apporter la preuve. Dans un tel cas, le Service de Médiation demandera à la banque le relevé des opérations du distributeur afin de vérifier qu'il n'y a pas eu d'incident, ainsi que le rapport de l'agence bancaire établissant qu'il n'y a pas eu de différence de caisse à la fin de la journée. Si aucune anomalie n'est constatée, il n'y a pas d'autre solution que de considérer la plainte comme non fondée, vu que les conditions générales des établissements de crédit prévoient en effet généralement que les relevés produits par les distributeurs de billet ont force probante.

#### **Cas 9.1 – Billet non délivré par le distributeur (2005.0738)**

Le samedi 14/05/2005, à 11h27, le requérant effectue auprès d'un distributeur un retrait de 50 EUR, mais au moment de prendre le billet de 50 EUR, celui-ci reste coincé dans l'appareil et le clapet de l'appareil se referme avant qu'il ne puisse le prendre. A 11h32, le requérant effectue un autre retrait de 20 EUR et il reçoit seulement un billet de 20 EUR. La personne qui suit effectue également un retrait et indique au requérant qu'elle a reçu 2 billets.

La banque confirme que les deux opérations ont eu lieu sans incident et qu'aucun surplus de caisse n'a été constaté à l'agence concernée. Elle transmet à ce sujet les documents (extrait du livre journal et documents de caisse) qui l'attestent.

Elle indique, par ailleurs, que la personne qui suivait le requérant avait demandé 100 EUR et qu'elle a bien reçu 2 billets de 50 EUR, ainsi qu'elle l'avait indiqué au requérant.

##### **Avis :**

*En l'absence d'incident signalé ou de différence de caisse, plainte non fondée.*

**Cas 9.2 – Billet non délivré par le distributeur (2005.1585)**

La requérante conteste 2 retraits de 70 EUR effectués le 31/07/04 et le 01/08/04 au débit de son compte, après des essais infructueux de rechargement de son téléphone portable. Sa fille conteste, en ce qui la concerne, un retrait de 70 EUR de son compte, également après une tentative de rechargement de son téléphone portable.

Suivant les informations verbales qui auraient été données à l'époque par une employée de la Banque, 21 anomalies auraient été constatées sur les terminaux incriminés au moment des opérations litigieuses.

Après avoir effectué des recherches, la banque indique qu'aucune anomalie n'a été décelée auprès de la société qui gère les terminaux et que les agences concernées n'ont renseigné aucun excédent de caisse. Dès lors, les retraits du compte de la requérante doivent être considérés comme réguliers.

Quant aux anomalies qui avaient été constatées sur les listings avant et après les retraits, il s'agit, selon la banque, de demandes de rechargement de GSM qui n'ont pas abouti.

Par ailleurs, en ce qui concerne l'opération de retrait de 70 EUR effectuée par sa fille, la banque concernée confirme qu'il y a bien eu un problème technique pour le rechargement GSM mais que, ensuite, la fille de la requérante a été dans le menu retrait, a demandé 70 EUR et a ensuite validé l'opération sans incident.

Aucune anomalie n'a été relevée dans les opérations qui précèdent et qui suivent le retrait contesté. D'autre part, les vérifications effectuées à l'époque auprès de l'agence n'ont démontré aucune différence de caisse.

**Avis :**

*Au vu des éléments de preuve qui ont été fournis par les deux banques concernées, l'Ombudsman estime que la plainte est non fondée.*

### 3.10. Chèques étrangers – fraude

Lorsque des chèques sont présentés au guichet d'une banque en vue d'en porter le montant sur un compte, la banque crédite généralement le bénéficiaire « sous réserve de bonne fin ». Cela signifie que le montant ne sera définitivement acquis qu'après encaissement des chèques auprès de la banque de l'émetteur. La banque du remettant se réserve le droit de débiter son compte s'il s'avère que le chèque en question est frauduleux ou n'est pas provisionné.

Le Service de Médiation a été saisi de plusieurs plaintes concernant des chèques frauduleux émis à l'étranger. Le mécanisme est devenu classique. Un exemple : le malfaiteur répond à une annonce sur Internet et envoie au candidat vendeur un (faux) chèque dont le montant excède le prix demandé. Le surplus est destiné à payer les frais de transport que le vendeur est prié d'acquitter par un versement sur le compte d'un soi-disant transporteur. Si la victime, n'ayant pas pris conscience du fait que le chèque était crédité « sous réserve de bonne fin » paye trop rapidement le soi-disant transporteur, elle ne pourra généralement plus en récupérer le montant, le compte bénéficiaire ayant été fermé entre-temps.

Dans les cas d'espèce, il convient d'examiner dans quelle mesure la banque n'avait pas le devoir de mettre en garde la victime. De telles fraudes étant devenues classiques, il lui incombe d'être particulièrement vigilante dès que des indices de fraude sérieux apparaissent.

**Chèques frauduleux – Quelques conseils**

- ▶ Se méfier des arnaques en cas d'opération via Internet avec un inconnu.
- ▶ Ne jamais effectuer un remboursement ou livrer une marchandise à un inconnu avant que l'encaissement d'un chèque ne soit définitif.

**Cas 10.1 – Chèque étranger frauduleux (2006.0477)**

Le requérant vend un véhicule par Internet et trouve un acheteur irlandais qui est d'accord sur le prix de vente de 2.500 EUR. Le requérant reçoit un chèque de 7.500 EUR avec la demande de reverser 5.000 EUR au shipping agent pour le transport. Le chèque de 7.500 EUR est crédité, sous réserves habituelles, sur le compte du requérant.

Le requérant procède au paiement du shipping agent et rembourse à l'acheteur un montant de 1.999,50 EUR, celui-ci ayant fait savoir qu'il ne pouvait procéder à l'achat.

Après quelques jours, la banque débite le compte du requérant du montant du chèque falsifié que l'acheteur avait transmis au requérant.

Le requérant subit une perte d'environ 7.000 EUR du fait de cette fraude.

Selon la banque, le requérant n'a pas informé l'agence, au moment de la remise du chèque, du fait qu'une partie serait immédiatement reversée au shipping agent et qu'il s'agissait d'une vente par Internet.

Il s'agit d'un type de fraude fort connu, qui consiste à acheter des objets par Internet, à envoyer des chèques falsifiés et à se faire ensuite rembourser une partie du montant.

Au moment de l'inscription au crédit du compte, il était indiqué "encaissement d'un chèque étranger – sous réserves d'usage – date valeur 30.01.2006". Cette communication aurait aussi figuré sur le bordereau de versement ainsi que sur les extraits.

Selon les conditions générales de la banque, elle peut, en l'absence d'encaissement réel, procéder automatiquement à la contre-passation.

Néanmoins, la banque est disposée à supporter une part de la perte subie, à savoir le montant de 1.999,5 EUR. Elle part du principe que son département Encaissement avait déjà signalé qu'il soupçonnait une fraude le 26.01.06 et avait pris contact avec l'agence pour demander des explications. L'agence n'avait pas compris le message de cette manière. Et le paiement que le requérant a effectué le 27.01.06 pour un montant de 1.999,5 EUR aurait par conséquent pu être évité.

**Avis :**

*La banque a le droit de procéder à la contre-passation d'un chèque crédité sous réserve. Il s'agit d'une opération totalement ordinaire à laquelle la banque procède lorsqu'elle ne peut procéder à l'encaissement réel du chèque. En l'occurrence, aucune faute ne peut être constatée dans le chef de la banque.*

*Plainte non fondée.*

**Cas 10.2 – Chèque étranger frauduleux (2005.0639)**

Le 14/04/05, Mme X remet à son agence domicile un chèque étranger de 5.800 EUR reçu en règlement d'une vente de chiots. Ce chèque est pris à l'encaissement en crédit direct sur le compte XXX de la cliente à hauteur de 5.777,75 EUR. Ayant appris que les fonds seraient disponibles le 18/04/05, Mme X retire ce jour-là 3.961 EUR de son compte afin de payer l'intermédiaire au Nigeria, comme le lui avait demandé l'acheteur. Quelques heures plus tard, son compte est débité de 5.777,75 EUR en contre-passation de l'écriture du 14/04/05, le service compétent suspectant une fraude.

Le 19/04/05, Mme X et son ami, Monsieur Y, déposent une plainte pour escroquerie contre l'acheteur étranger, auprès de la police de Gand. Ils y déclarent formellement ne s'être guère souciés de l'honnêteté de l'acheteur potentiel, car certains membres du club d'élevage de chiens dont ils font partie avaient déjà conclu des transactions de ce genre.

Si la duperie a été grandement facilitée par la naïveté de la cliente et de son compagnon, la banque reconnaît que sa responsabilité est engagée dans ce dossier.

En conséquence, la banque est disposée à prendre en charge le préjudice réel subi par la requérante et lui présente toutes ses excuses pour les désagréments occasionnés. Elle se propose de lui rembourser la somme de 3.961 EUR sous bonne date valeur.

En effet, la cliente étant toujours en possession des quatre chiots qu'elle avait mis en vente, elle ne peut prétendre à une quelconque indemnisation de ce chef.

**Avis :**

*La banque disposait effectivement d'indices laissant soupçonner la fraude et aurait dû mettre la cliente en garde ou ne pas créditer son compte immédiatement.*

*La requérante ayant obtenu ce qu'elle demandait, la plainte est résolue*

### 3.11. Chèques circulaires

Dans son précédent rapport, le Service de Médiation a consacré un long commentaire au problème des encaissements frauduleux de chèques circulaires. Les plaintes sont devenues beaucoup plus rares dans ce domaine et on peut espérer que cet instrument, dont le degré de sécurité ne répond plus aux exigences actuelles, disparaîtra très prochainement. En effet, la loi relative à l'insaisissabilité des montants protégés versés sur un compte est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007, faisant ainsi disparaître un des derniers obstacles aux versements sur comptes bancaires des allocations sociales. Avant l'entrée en vigueur de cette loi, les revenus protégés (quotité du salaire, allocations sociales etc.) perdaient ce caractère dès qu'ils étaient payés sur un compte bancaire. Si leurs bénéficiaires étaient surendettés, ils pouvaient craindre une saisie en cas de versement sur un compte et préféraient se faire payer par un chèque circulaire directement payable en espèce au guichet de la banque émettrice. Cette crainte n'est plus justifiée depuis l'entrée en vigueur de la loi et, compte tenu du droit au service bancaire de base, il n'y a plus de raison de refuser le versement des allocations sociales sur un compte bancaire.

### 3.12. Remboursement de l'indu

Lorsque le compte d'un client est crédité par la banque d'une somme qui ne lui est pas due, il est tenu de la rembourser. Certains requérants ont contesté ce droit à la banque. Pourtant, l'article 1376 du code civil est très clair à cet égard : « *celui qui reçoit par erreur ou sciemment ce qui ne lui est pas dû, s'oblige à le restituer à celui de qui il l'a indûment reçu* ».

Si le principe ne peut être mis en doute, dans ses modalités d'application, il y a lieu bien sûr d'examiner les circonstances dans lesquelles le paiement de l'indu s'est effectué et notamment s'il n'y a pas également une faute éventuelle de la banque ou un délai de réclamation trop long ou encore si le requérant est de bonne foi.

#### Paiement de l'indu – Conseil

- ▶ En cas de réception sur un compte d'une somme indue, prévenir la banque et ne pas disposer des fonds.

#### Cas 12.1. – Somme créditée par erreur (2006.0944)

En juin 2001, 2.750.000 BEF, soit 68.170,72 EUR, ont été crédités par erreur sur le compte du requérant. La banque ne constate son erreur qu'en 2005 et réclame la restitution de la somme. Le requérant a remboursé la banque. Mais la banque réclame aussi les intérêts. Or, le requérant estime que c'était la banque qui a commis la faute en première instance.

La banque précise que le requérant n'était pas de bonne foi et n'a donc pas droit aux intérêts créditeurs que cette somme a rapporté. La banque a calculé que cette somme aurait rapporté 9.500 EUR d'intérêts si elle avait été placée sur un compte d'épargne. Afin d'arriver à un règlement à l'amiable, la banque est prête à réduire le montant demandé à 6.300 EUR.

#### Avis :

*Le requérant est tenu de rembourser le montant crédité par erreur, ainsi que les intérêts payés par la banque sur cette somme et ce en vertu de la théorie du paiement de l'indu.*

*La banque qui est également responsable de l'erreur ne peut par ailleurs réclamer des intérêts moratoires qu'à partir de la mise en demeure du débiteur, d'autant plus que celle-ci ne portait que sur le montant en capital.*

*L'Ombudsman a demandé à la banque d'effectuer un nouveau calcul sur cette base. Celui-ci a pour résultat que le client doit à la banque un montant plus élevé que 9.500 EUR. Par conséquent, l'Ombudsman estime que la proposition de la banque de ramener à 6.300 EUR le montant des intérêts réclamés est plus que correcte.*

#### Cas 12.2. – Trop d'actions versées sur un compte titres (2005.0304)

En l'an 2000, le requérant a reçu de son employeur 350 actions X via la banque. La banque lui a encore fourni, quelque temps après, 350 de ces mêmes actions. Le requérant a attiré l'attention de la banque sur l'erreur. La banque a répondu qu'elle entamait une enquête et le tiendrait informé. N'ayant plus eu de nouvelles de la banque, le requérant a vendu les actions en l'an 2001. En 2003, la banque l'a contacté et a reconnu son "erreur administrative". En même temps, elle lui a demandé de lui restituer les actions au cours de l'époque, ainsi que les dividendes entre-temps payés. Le requérant a tout remboursé. Il contacte par la suite le service de Médiation car il estime qu'il a dû rembourser trop et il demande d'examiner sa plainte.

**Avis**

*La banque a fourni 350 actions de trop au requérant. Elle a donc procédé à un paiement indu.*

*Le service de Médiation constate que le requérant a signalé en 2000 son erreur à la banque. La banque était donc informée à l'époque. Le requérant a vendu les actions en 2001, sans doute pour éviter une nouvelle baisse de valeur. La demande de la banque a apparemment traîné : ce n'est qu'en 2003 que la banque a demandé de récupérer les actions. A ce moment, le cours de l'action avait à nouveau grimpé. Le requérant a donc dû rembourser un montant plus élevé que celui reçu en 2001. Il a également dû rembourser les dividendes qu'il n'a jamais reçus car il a vendu les actions. Le service de Médiation décide que le client ne doit restituer que le prix de vente.*

**La banque est d'accord pour rembourser au requérant le montant payé en trop.**

**Cas 12.3. Pension payée après décès (2006.0135)**

En juillet 2003, la mère de la requérante est décédée. Le 24 avril 2005, son père est également décédé.

Le 20 juin 2006, la banque a débité le compte au nom du père d'un montant de 7.233,38 EUR avec la communication suivante : « Remb. Pens. Terugbet. ». Le père aurait reçu pendant deux ans une pension mensuelle trop élevée.

La requérante estime que l'Office National des Pensions a fait preuve de laxisme dans son administration.

Elle estime que la banque n'avait pas le droit de débiter ce montant du compte de son père puisque ce compte ne contenait plus que 1.906,09 EUR. La somme de 5.300,00 EUR a été retirée du compte d'épargne du père afin d'apurer le solde négatif, ce qui, selon la requérante est contraire aux dispositions de la convention passée entre les banques et l'Office National des Pensions.

Selon la requérante, le montant remboursable aurait dû, conformément à l'article 3, § 3 et 4 de cette convention, être limité au solde disponible sur le compte, majoré de 1.247,47 EUR.

La banque transmet au Service de Médiation une copie du document, à l'époque signé par le père et la mère, qui autorisait la banque à rembourser les montants indûment perçus sur simple demande de l'Office National des Pensions.

**Avis :**

*Dans la convention conclue entre l'Office National des Pensions et les banques, il est indiqué qu'à la première demande de l'Office National des Pensions, l'institution financière remboursera les sommes payées indûment même si le solde du compte est inférieur au montant réclamé.*

*Sur la base de la procuration et de la convention dont question ci-dessus, la banque n'a, dans le cas présent, pas commis de faute en remboursant à l'Office National des Pensions les montants indus. Si la requérante a encore des doutes ou questions concernant la demande de l'Office National des Pensions, elle peut obtenir davantage d'éclaircissements en s'adressant à l'Ombudsman des pensions.*

### 3.13. PC Banking

En ce qui concerne le PC Banking, les plaintes adressées au Service de Médiation sont quasi-inexistantes pour ce qui est de la gestion des comptes courants ou des comptes d'épargne. Des problèmes se posent parfois lors de transactions boursières introduites électroniquement. Nous ne pouvons ici que réitérer ce qui a été dit dans le rapport annuel précédent, à savoir que pour effectuer une transaction boursière par voie électronique, une certaine maîtrise des programmes informatiques est nécessaire ainsi qu'un minimum de connaissances financières, surtout lorsqu'il s'agit de produits dérivés tels que des options ou warrants ou lorsque les opérations sont effectuées sur des marchés étrangers dont les règles ne sont pas nécessairement les mêmes que dans notre pays. En cas de doute, il faut commencer par s'informer, avant d'exécuter une opération. Les messages ou extraits de compte étant généralement adressés au client sous forme électronique, il est important de consulter régulièrement son compte afin de s'assurer du bon suivi des opérations. Au plus tôt une erreur est décelée, au plus facilement elle peut être corrigée.

**Opérations de bourse par PC Banking – Quelques conseils**

- ▶ N'achetez aucun produit d'investissement sans en connaître les caractéristiques avec précision.
- ▶ En cas de doute, s'informer auprès de la banque.

**Cas 13.1 – PC Banking – Droits de souscription devenus sans valeur (2006.0201)**

Entre le 27/01/2006 et le 31/01/2006, le requérant a acheté pour un montant total de 10.284,64 USD des droits de souscription. Ces droits expiraient le 31/01/2006. La date limite pour l'exercice de ces droits était le 27/01/06 puisque les instructions devaient être transmises à temps aux Etats-Unis. Cependant les titres pouvaient être vendus jusqu'à l'expiration. Le 01/02/2006, le requérant s'est retrouvé avec 92.400 droits sans valeur.

Il reproche à la banque le manque d'information, d'une part parce qu'il s'agissait d'un droit de souscription et d'autre part que la date limite d'exercice était le 27/01/2006. Il est d'avis que cette information importante devait se trouver sur le site internet.

La Banque est d'avis qu'elle ne peut pas être tenue pour responsable de l'opportunité des décisions d'investissement. Le requérant aurait dû savoir qu'il s'agissait des droits de souscription et en connaître les modalités d'exercice.

**Avis :**

*D'une part, il y a un devoir d'information du banquier mais également un devoir du client de se renseigner convenablement, préalablement à sa prise de décision.*

*Dans le cas présent, en achetant pour un montant aussi important de droits en USD juste avant leur expiration, le requérant a pris un risque mal apprécié. Les droits étaient correctement affichés sur le site avec le symbole psmtR (r= right (droit)).*

*Lors de l'ouverture du compte, le requérant a déclaré « assumer la responsabilité et tous les risques liés aux ordres qui seront transmis à la banque, étant entendu que la banque ne pourra être tenue pour responsable de l'opportunité de ses décisions d'investissement et des conséquences financières des ordres.. ».*

*Le fait que le requérant ait opté pour le système e-banking, l'oblige à être plus vigilant lors de la transmission des ordres et à recueillir toutes les informations nécessaires avant de procéder à une transaction.*

*Aucune faute ne peut être imputée à la banque.*

### 3.14. Crédit à la consommation

La plupart des plaintes relatives au crédit à la consommation n'exigent pas de commentaire particulier. Souvent, elles portent sur des décomptes à propos desquels les requérants ont des objections, ou des signalements à la Centrale négative de la Banque Nationale suite à des retards de paiement. En ce qui concerne les signalements, le Service de Médiation ne peut généralement que constater que le prêteur a simplement respecté l'obligation légale de signaler tout retard de paiement de plus de trois mois. Il faut rappeler aussi qu'un enregistrement pour défaut de paiement ne peut être légalement supprimé qu'un an après la régularisation par le débiteur. Par ailleurs, un réaménagement de la dette effectué postérieurement à la constatation du défaut ne met pas non plus automatiquement fin à l'enregistrement. Il faut en effet rappeler que la loi vise à protéger les personnes économiquement fragiles contre le surendettement et que cette fragilité ne disparaît pas automatiquement après apurement de la dette.

Les dettes contractées par un conjoint n'engagent l'autre que dans la mesure où elles ont été contractées dans l'intérêt du ménage ou pour l'éducation des enfants (art 1418 du code civil). C'est la raison pour laquelle le prêteur exige généralement la signature des deux conjoints lors d'un contrat de prêt.

**Cas 14.1 – Contrat de crédit signé par un seul conjoint (2005.1667)**

La requérante conteste la conclusion d'un crédit à la consommation par son conjoint sans avoir été informée elle-même par la banque et sans son accord. La banque fait savoir que le crédit a été contracté pour les « besoins du ménage », ce qui est d'ailleurs indiqué dans la convention de crédit.

Dans la proposition d'ouverture de crédit signée par le conjoint de la requérante, celui-ci a indiqué comme objet du crédit : « besoins du ménage », ce qui ne nécessitait pas, légalement, la signature de la requérante.

**Avis :**

*Si le crédit n'a pas été affecté de manière à subvenir aux besoins du ménage, la nullité du contrat peut être demandée auprès du Tribunal de 1ère instance par la requérante, pour autant qu'elle puisse démontrer qu'elle subit, du fait de ce contrat, un dommage matériel. La banque ne peut quant à elle donner suite à sa demande d'annulation de la convention de crédit. Elle a toutefois l'obligation de s'informer de la situation de ses clients et n'aurait éventuellement pas dû accepter le motif « besoins du ménage ».*

**Deux solutions pour résoudre ce problème :**

1) *Annulation : la requérante peut éventuellement demander l'annulation du crédit devant le tribunal à condition d'apporter la preuve du dommage matériel;*

2) *Une seconde possibilité existe, qui consiste pour la requérante à demander à la banque d'être exonérée de sa responsabilité en ce qui concerne l'amortissement du crédit contracté par son conjoint pour autant que le couple soit encore marié.*

## 3.15. Crédit hypothécaire

Un grand nombre de plaintes relatives au crédit hypothécaire concernent les frais de dossier réclamés par le prêteur lors d'une modification du contrat. Cette question a fait l'objet des circulaires des 15 février et 23 novembre 2006 de la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA) qui attire l'attention sur l'article 11, alinéa 1<sup>er</sup> de la loi du 4 août 1992 : « *En dehors des frais légaux inhérents à l'hypothèque et de ce qui pourrait être dû en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires, ne peuvent être mis à charge du demandeur de crédit ou de l'emprunteur que des frais de constitution de dossier et des frais d'expertise des biens mis en en garantie* ».

Le Service de médiation avait, déjà au cours de l'année 2005, été saisi de plaintes relatives à la facturation par l'entreprise hypothécaire de frais administratifs pour sa prestation lors d'une mainlevée d'hypothèque à la suite de remboursements intégraux anticipés. Une telle facturation n'est pas autorisée. En effet, une mainlevée en cas de remboursement entier du crédit doit être considérée comme étant la suite logique du contrat. Ces plaintes ont pu être résolues sans difficulté, les prêteurs concernés ayant accepté de rembourser avant même que le Service de Médiation n'ait été amené à formuler un avis.

Par contre, il est parfaitement admis que des frais de dossier soient réclamés en cas de modification du contrat portant, par exemple, sur une modification du taux ou un transfert d'hypothèque. De telles modifications exigent une nouvelle étude du dossier de la part du prêteur. Les coûts sont donc justifiés, pour autant bien sûr qu'ils soient clairement indiqués dans la liste des tarifs et que le client en soit clairement informé lors de la demande de modification.

### Cas 15.1 – Crédit hypothécaire – frais de mise à disposition (2005.1622)

En 2005, le requérant a obtenu un prêt hypothécaire pour financer la rénovation de sa maison. Peu après, il constate que la banque calcule des frais de mise à disposition. Or, dit-il, la banque ne l'a jamais informé quant à ces frais. La banque ayant adhéré au 'Code de Conduite Européen relatif à l'Information précontractuelle concernant les prêts au logement' aurait dû, selon lui, indiquer ces frais dans la première simulation.

Les clients sont informés de ces frais dans les documents suivants : le Prospectus (document obligatoire en Belgique), le Tarif (peut être un document à part du Prospectus, dans une annexe datée) et les Conditions Générales. Le requérant a reçu tous ces documents. La banque qui a en effet adhéré au Code de Conduite Européen a remis la 'Fiche Européenne d'Information Standardisée' aux clients, en même temps que la première simulation.

#### Avis :

*Le Service de médiation a constaté que la 'Fiche Européenne d'Information Standardisée' ne mentionne pas les frais de mise à disposition. Puisqu'il s'agit des coûts supplémentaires récurrents, le Service estime que ces frais devraient être repris sur cette fiche. Cette omission est signalée à la banque qui a manifesté son intention d'y apporter les corrections nécessaires pour l'avenir.*

*En ce qui concerne le dédommagement demandé par le requérant, le Service considère que le requérant a bien été informé par la banque par les autres documents qu'il a bien reçus avant de signer le contrat. Il ne pouvait donc pas ignorer ces frais.*

### Cas 15.2 – Crédit hypothécaire – Dénonciation du crédit – Indemnité de emploi (2005.0260)

Le requérant rencontrait des problèmes pour faire face aux paiements relatifs à son crédit hypothécaire. La banque a dénoncé le crédit et a demandé entre autres le paiement d'une indemnité de emploi. Or, selon le requérant, cette indemnité ne peut être réclamée que dans les cas où l'emprunteur prend l'initiative de rembourser le crédit avant son terme.

La banque fait observer que l'article 12 de la loi sur le Crédit hypothécaire du 4 août 1992 stipule que le prêteur peut stipuler une indemnité pour le cas de remboursement anticipé total ou partiel. Dans la loi, il n'est donc pas précisé qui doit prendre l'initiative du remboursement anticipatif pour pouvoir calculer l'indemnité de emploi.

#### Avis :

*Il est admis généralement que l'indemnité de emploi peut aussi être demandée dans les cas où le donneur de crédit dénonce le crédit dans les conditions prévues par le contrat. La plainte est non fondée.*

### Cas 15.3 – Crédit hypothécaire – Frais de dossier (2006.0078)

Le requérant reproche à la banque d'avoir imputé des frais de dossier plus élevés (400 EUR) que ceux explicitement mentionnés dans le document qu'il a signé (260 EUR).

Selon la banque, le requérant a déclaré avoir également reçu la fiche des tarifs. Sur cette fiche, il est indiqué que, selon le montant du crédit, un coût différent peut être imputé. La banque n'entend pas donner suite à la demande du requérant.

**Avis :**

*La communication relative au coût du dossier peut effectivement prêter à confusion. La banque a été invitée à rembourser la différence de frais. D'une part, il est explicitement indiqué sur le document signé par le requérant que le coût d'un dossier est de 260 EUR. D'autre part, ce document fait référence à une fiche de tarif selon le barème de laquelle des frais de dossier de 400 EUR auraient dû être imputés.*

**La banque n'a pas suivi l'avis.**

## 3.16. Successions

En ce qui concerne les successions, quelques plaintes portaient sur relevés fournis par la banque à l'autorité fiscale. L'article 97 du code des droits de succession impose aux établissements financiers de communiquer au fisc la liste des avoirs du défunt qu'elles détiennent avant de les libérer au profit des héritiers. Cette liste est principalement destinée au fisc à des fins de contrôle. Si les héritiers ont connaissance d'autres avoirs déposés auprès de l'institution financière, ils sont naturellement tenus de les mentionner dans la déclaration de succession car si, par après, le fisc en découvre l'existence, il peut infliger des amendes. La question qui se pose est de savoir dans quelle mesure une banque qui n'aurait pas fourni aux héritiers une liste complète peut être considérée comme fautive et par conséquent tenue d'indemniser les héritiers en cas de déclaration incomplète. Le Service de Médiation vérifiera à cette occasion dans quelle mesure le caractère incomplet de la liste est imputable à une faute de la banque et dans quelle mesure les héritiers n'avaient pas d'autres moyens pour connaître l'existence des avoirs non déclarés. Dans un cas d'espèce, le Service de Médiation a confirmé que la banque n'était pas tenue de mentionner dans la liste les contrats d'assurance-vie même s'ils avaient été souscrits par l'intermédiaire de l'agence bancaire au nom d'une compagnie faisant partie du groupe. La banque ne peut, en effet, communiquer au fisc d'autres renseignements que ceux qui sont prévus dans la loi.

### Cas 16.1 – Déclaration de succession – Assurance-vie non mentionnée dans le relevé de la banque (2005.0971)

Les requérants se sont basés sur le relevé des avoirs du défunt communiqué par la banque pour effectuer leur déclaration de succession. Sur ce relevé ne figurait pas un contrat d'assurance-vie conclu par l'intermédiaire de l'agence de la Banque. Les requérants rendent celle-ci responsable des amendes qu'ils ont dû payer en raison du caractère incomplet de la déclaration.

La banque rappelle tout d'abord que les banques et compagnies d'assurance ont une obligation de communication envers le fisc. C'est la banque qui doit communiquer au fisc tous les produits bancaires et la compagnie d'assurances qui doit communiquer les produits d'assurance (dont les produits de la branche 23).

La banque estime que c'est aux héritiers (ou au notaire chargé de la succession) qu'il incombe de procéder aux recherches concernant les avoirs du défunt.

Dans ses courriers au notaire, la banque attirait, de manière expresse, l'attention sur le fait que la déclaration concernait uniquement les avoirs en banque et qu'il appartenait au notaire d'interroger le cas échéant les autres sociétés du groupe, dont la société d'assurances sur les autres avoirs éventuels du défunt.

**Avis :**

*Le point de vue de la banque est justifié. Celle-ci n'a commis aucune faute dans sa déclaration fiscale à l'enregistrement. En effet, en vertu des dispositions légales applicables, la banque n'est tenue de communiquer à l'administration fiscale que la liste des titres, sommes ou valeurs dont elle est elle-même détentrice ou débitrice.*

*En outre, la banque a informé correctement le notaire chargé de la succession sur le fait que sa déclaration ne portait que sur les produits bancaires et qu'il lui incombait d'interroger, le cas échéant, les autres sociétés du groupe quant à l'existence éventuelle d'autres avoirs au nom de la défunte.*

*Plainte non fondée.*

### Cas 16.2. – Succession – Blocage des avoirs (2005.1184)

Le requérant reproche à la banque de ne pas débloquent la part des avoirs bancaires qui lui revient à la suite du décès de son épouse. Or, la banque est en possession des documents qui confirment que lui-même, ainsi que ses enfants issus du premier mariage de l'épouse, ont renoncé à sa succession.

**Avis :**

*La position de la banque est correcte.*

*Les époux étaient mariés sous le régime de la communauté légale. Les avoirs du couple (c'est-à-dire ceux inscrits à son nom, celui de son épouse ou aux deux noms) qui sont inscrits dans les livres de la banque font, sauf preuve contraire, partie de cette*

*communauté. Celle-ci doit être dissoute afin de pouvoir être partagée entre les requérants et la succession vacante de l'épouse.*

*Il n'appartient pas à la banque de décider du partage (par exemple par moitié) des avoirs inscrits en ses livres.*

*La banque ne peut en effet pas préjuger de la manière dont l'ensemble de la communauté sera partagé.*

*Il faut l'intervention d'un notaire liquidateur afin de régler le partage de la communauté.*

*Plainte non fondée.*

### 3.17. Gestion des biens de mineurs

La gestion des biens de mineurs est régie par la loi du 29 avril 2001 qui précise notamment que les parents et les tuteurs doivent obtenir l'autorisation du juge de paix pour certains actes de gestion et d'aliénation. Vu les problèmes d'interprétation de certaines dispositions de la loi, l'Association belge des banques a adopté une position pragmatique selon laquelle les retraits et virements d'un compte à vue ou d'un compte d'épargne peuvent être effectués par les parents sans autorisation du juge de paix. La vente de titres est également autorisée s'il s'agit simplement du remplacement de titres existants par des avoirs similaires.

Toutefois, si la banque a des doutes, quant à la question de savoir si les actes en question ont bien été effectués dans l'intérêt des mineurs, elle peut naturellement exiger l'autorisation du juge de paix.

Par ailleurs, une banque ne peut octroyer de crédit à un mineur, celui-ci n'ayant pas la capacité de contracter.

#### Cas 17.1 – Enfants mineurs (2006.0703)

Deux enfants mineurs ont chacun un compte d'épargne auprès de la banque X.

Par lettre recommandée, les parents ont demandé à la banque X de transférer les avoirs de ces comptes sur un compte à la banque Y. La banque X demande qu'on lui communique les deux numéros de compte, soit un pour chaque enfant mineur, de manière à pouvoir réaliser les transferts sans problème.

Les parents informent la banque de ce que les fonds peuvent être transférés sur le compte central de la banque Y, car les avoirs de chaque enfant seront investis séparément dans un placement d'assurance branche 23. La banque réagit en demandant de lui présenter l'autorisation du Juge de Paix.

Les parents réagissent à leur tour en signalant que l'autorisation du Juge de Paix n'est, selon eux, pas nécessaire. La banque X présente ses arguments, expliquant pourquoi elle estime une telle autorisation nécessaire.

Finalement, le Juge de Paix autorise, par ordonnance, le transfert des fonds et l'argent est donc transféré à la banque Y.

Les parents ont mis la banque X en demeure de rembourser le préjudice subi par leurs enfants, soit 6.108,63 EUR.

#### Avis :

*Au travers de la loi du 29.04.01 le législateur entend protéger les biens des enfants mineurs, c'est pourquoi il a introduit le principe d'une autorisation du Juge de Paix pour certaines opérations. Pour certains actes de gestion et d'aliénation des biens des enfants mineurs, les parents doivent obtenir une autorisation particulière du Juge de Paix.*

*Les parents comptaient investir la totalité des fonds jusque-là épargnés sur un compte d'épargne "sûr", dans un placement d'assurance.*

*Dans la mesure où ce produit de la branche 23 présente un certain degré de risque et n'offre pas de garantie du capital, la banque a, à juste titre, demandé l'autorisation du Juge de Paix. Un banquier doit en effet être attentif lorsqu'il est informé de ce que le retrait de fonds du compte d'un enfant mineur risque clairement d'être contraire aux intérêts de celui-ci. Un placement à risque peut en effet mettre en péril le patrimoine d'un enfant mineur. En outre, le retard pris dans le traitement de l'affaire n'est pas imputable à la banque.*

#### Cas 17.2 – Compte de mineur en débit (2006.0746)

La requérante a dû payer le solde débiteur de son compte de mineur. Elle demande de recevoir l'historique de ce compte, puisque c'est sa mère qui a utilisé le compte. La banque envoie l'historique du compte. Or, celui-ci fait état d'intérêts payés sur un solde débiteur.

#### Avis :

*En vérifiant l'historique du compte, le service de médiation de la banque a remarqué que le solde débiteur était le résultat d'un crédit accordé par la banque. Or, la banque n'aurait pas dû accorder un crédit à un mineur, même pas à la demande des parents. La banque a décidé de rembourser la somme payée par la requérante.*

*Plainte résolue.*

### 3.18. Identification des clients – cartes d'identité

Quelques plaintes ont été introduites à la suite de blocages ou de menaces de blocage de comptes de clients n'ayant pas, après de nombreux rappels, communiqué une copie de leur pièce d'identité à la banque. Le Service de Médiation n'a pu que confirmer que les banques n'ont pas d'autre choix que de bloquer le compte dans la mesure où la loi leur impose de ne plus effectuer d'opérations sur les comptes de clients qu'elle n'a pas pu clairement identifier. (Loi du 12 janvier 2004)

#### Cas 18.1 – Pas de copie de la carte d'identité – blocage de compte (2006.0598)

Le requérant conteste le blocage de son compte suite au fait que la banque ne disposait pas d'une nouvelle copie de sa carte d'identité.

La banque n'avait pas de doutes quant à la véracité ou l'exactitude des données d'identification de la part du requérant.

Mais si le client refuse de se soumettre à la nouvelle réglementation relative à l'identification ou s'il tarde trop à s'y soumettre, la banque ne peut pas nouer ni maintenir une relation d'affaires avec lui. Le fait que le compte soit en cotitularité ne change rien aux principes développés ci-dessus. Vu l'obligation faite à la banque de respecter la législation en vigueur et d'autre part la formulation du courrier adressée au requérant, le blocage de son compte était justifié.

#### Avis :

*La banque n'a fait qu'appliquer la réglementation. La banque doit pour tous ses clients disposer d'une copie de la carte d'identité valable.*

*Plainte non fondée.*

### 3.19. Honoraires d'avocat

Selon une jurisprudence récente de la Cour de Cassation la partie qui a eu gain de cause dans un procès peut, dans certains cas, réclamer le remboursement des frais d'avocat à la partie adverse.

Le Service de Médiation a toutefois estimé qu'un tel remboursement n'était pas de mise pour les dossiers qui lui sont confiés. En effet, l'intervention d'un avocat est généralement inutile car la tâche du Service de Médiation consiste précisément à rechercher avec toutes les parties une solution aux litiges qui peuvent survenir. Dans les cas où les requérants éprouvent visiblement des difficultés à formuler leur point de vue, le Service de Médiation adopte une attitude proactive et met tout en œuvre pour les aider à trouver une solution.

### 3.20. Garantie locative

Les garanties locatives ont donné lieu à quelques litiges en 2006. Il faut distinguer ici les obligations de la banque à l'égard du bailleur d'une part et à l'égard du locataire d'autre part. Le montant de la garantie doit être tenu à la disposition du bailleur tant que celui-ci n'a pas donné son accord pour la libération du montant ou qu'une décision de justice n'est pas intervenue en ce sens. Si, pour une raison ou pour une autre la somme a déjà été libérée en sa faveur, le locataire ne peut bien sûr prétendre à un deuxième remboursement. Le Collège de Médiation a estimé, dans un cas particulier, que le remboursement effectué anticipativement et par erreur au profit de celui des deux colocataires qui avait constitué seul la garantie ne libérait pas la banque de son obligation vis-à-vis du deuxième colocataire, le contrat de garantie ayant été signé par l'un et par l'autre.

Dans un autre cas, le Service de Médiation a donné raison à la banque qui avait affecté le montant de la garantie libérée à l'apurement d'un compte débiteur au nom du locataire.

En 2005, le Collège de Médiation avait donné plusieurs avis par lesquels il estimait que la banque était tenue d'honorer une garantie locative quand bien même le compte destiné à recevoir les fonds n'avait pas été provisionné. En l'espèce, la banque avait en effet délivré aux locataires des documents comportant un numéro de compte et un montant précis pouvant laisser croire au bailleur que les fonds avaient effectivement été versés. Le Service de Médiation s'est inspiré de cette jurisprudence dans un autre cas semblable mais la banque n'a pas accepté de suivre l'avis.

**Cas 20.1 – Garantie locative – remboursement anticipé à un des co-locataires (Collège) (2005.0384)**

Le 27 mai 1994, en exécution d'un contrat de bail signé par Mr F et Mme C une convention de garantie locative est signée entre eux et la banque. Il y est stipulé que le compte ne pourra être liquidé que moyennant l'accord des deux parties. Un compte à terme est ouvert au nom de Mr F. Un montant de 60.000 BEF y est versé en vue de la constitution de la garantie.

Le 18 décembre 2001 (pour une raison qu'elle ne peut pas expliquer), la banque transfère le montant sur un compte à vue de Mr F.

Le 13 mars 2005, ayant obtenu l'accord des bailleurs, la requérante demande à la banque de libérer la garantie. La banque constate que le compte a déjà été vidé au profit de Mr F et refuse. Elle accepte néanmoins de rembourser à Mme C la moitié du montant. Mme C exige de récupérer la totalité de la garantie, munie d'une procuration de Mr F à cet effet.

**Avis du Collège :**

*Les obligations découlant du contrat de bail sont solidaires et indivisibles, de même que l'obligation de constituer une garantie locative. Par conséquent, la banque doit restituer à chacun des locataires la moitié de la garantie. En remboursant en 2001 la totalité de la garantie à Mr F, la banque a effectué un paiement qui n'était pas libératoire vis-à-vis de la requérante. La banque doit donc restituer à la requérante la moitié de la garantie, quitte à exiger de Mr F le remboursement du montant qui ne lui était pas dû.*

**La banque accepte l'avis du Collège qui correspond d'ailleurs la proposition qu'elle avait elle-même faite à la requérante.**

## 3.21. Location d'un coffre

En 2006, très peu de litiges relatifs à la location de coffre ont été soumis au Service de Médiation.

Néanmoins, l'intervention du Service de Médiation a été sollicitée dans un cas particulier, dont nous allons donner les détails ci-après. Nous tenons toutefois à insister sur le fait qu'en lisant ce dossier, il faut avoir bien à l'esprit qu'il s'agit d'un cas isolé.

**Cas 21.1 – Location d'un coffre : Disparition de 30.000 EUR (Collège) (2006.0685)**

Le 9 septembre 2004, la requérante a loué dans une agence un coffre portant le n° 226, dans lequel elle a placé 30.000 EUR. Elle présente un extrait de compte d'une autre banque montrant que le 8 septembre 2004 elle a retiré 30.000 EUR, et que les 15 et 18 septembre 2004 elle a retiré à chaque fois 15.000 EUR.

Dans le cadre d'un audit à l'agence, le 20 octobre 2005, on constate que la clé du coffre n° 226 est présente à l'agence, bien que ce coffre fasse l'objet d'un contrat de location. La cliente est contactée. A son arrivée à l'agence, on constate que ce n'est pas le coffre n° 226 mais le n° 1.226 qu'elle loue. Cependant, sa clé ne permet d'ouvrir ni le coffre n° 226, ni le coffre n° 1226. Les deux coffres sont vides.

La banque invoque les circonstances suivantes pour expliquer le cas : dans le cadre de la fermeture d'une agence dans le voisinage, il a été décidé de transférer un certain nombre de coffres dans l'agence où la requérante loue son coffre. Au moment d'installer les coffres, on a constaté que les numéros 223 à 252 des coffres apportés existaient déjà parmi les coffres en place de l'agence. D'où la décision de ne pas louer les nouveaux coffres sous les numéros 223 à 252 mais bien de 1.223 à 1.252.

C'est un de ces nouveaux coffres qui a été loué à la requérante, à savoir le coffre n° 226 qui serait plus tard renuméroté 1.226. Sur le contrat de location, il est indiqué 226. Cette donnée a été traitée informatiquement par la suite. Autrement dit, il a été indiqué que la requérante louait le coffre actuel 226 et non le nouveau coffre 226 devenu 1.226.

Le 13 avril 2005, la firme X procède à la renumérotation des coffres. Avant d'entamer les travaux et d'ouvrir le coffre, l'employé de la firme X demande si quelqu'un de l'agence peut être présent. On lui répond cependant que tout le monde est trop occupé.

La banque rejette toute responsabilité pour les raisons suivantes :

- (1) l'extrait de compte dont il ressort que la requérante a prélevé 30.000 EUR de son compte d'épargne n'est pas une preuve que cet argent a été placé dans le coffre;
- (2) au cours de la période du 9 septembre 2004, date de la location du coffre, au 13 avril 2005, date du placement de la nouvelle serrure, la requérante avait accès au coffre et a pu en reprendre le contenu;
- (3) l'erreur matérielle commise lors de la conclusion du contrat de location n'est pas à l'origine du préjudice.

**Avis du Collège :**

*Le Collège déclare que la banque, en tant que bailleur du coffre, a un devoir de sécurité et de discrétion vis-à-vis du locataire. La banque n'a pas respecté cette obligation sur trois points. (1) La banque a commis une erreur en louant à la requérante un mauvais coffre. (2) La banque n'a pas agi avec le soin qu'elle aurait dû apporter normalement au problème. Il est en effet apparu que la banque avait déjà pris la décision de renuméroter les coffres en septembre 2004. Les travaux nécessaires n'ont été exécutés qu'en avril 2005. L'audit n'a eu lieu qu'en octobre 2005. Le Collège de Médiation estime qu'une banque agissant de manière normalement scrupuleuse n'attend pas 6 mois pour vérifier si une opération aussi délicate a été correctement exécutée. (3) La requérante aurait dû être informée que dans le cadre de l'exécution des travaux, son coffre serait ouvert. En outre, la banque n'a pas veillé à ce qu'un membre de son personnel soit présent au moment de l'exécution des travaux.*

*Le Collège de Médiation ajoute par ailleurs que l'ordre des choses veut qu'un coffre ne soit pas vide.*

*En outre, l'article 18 du règlement de location des coffres permet que la preuve du contenu du coffre puisse être apportée à l'aide de tout élément de preuve éventuel, en ce compris des documents tels que des factures ... La requérante peut donc démontrer à l'aide d'un extrait de compte qu'elle a retiré, le jour précédent, 30.000 EUR auprès d'une autre banque.*

*La banque est invitée à indemniser la requérante.*

**La banque a suivi l'avis.**

## 4. Collaboration au niveau de la Belgique : La CPMO (POOL)

**Le Service de Médiation est affilié à la CPMO** (Concertation Permanente des Médiateurs-Ombudsmans), en néerlandais : POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) qui regroupe l'ensemble des médiateurs publics et privés qui ont souscrit aux principes de base de la fonction de médiation.

Lorsqu'un dossier est, par erreur, adressé à un service de médiation qui n'est pas compétent pour le problème soulevé, il est systématiquement transféré vers le service compétent qui le prendra alors en charge.

Les principes de base tels qu'ils figurent dans les statuts de la CPMO sont les suivants :

### **Premier principe : l'ombudsman en tant qu'instance de recours au service du public**

*L'ombudsman est par définition au service du public et intervient comme instance de recours lorsqu'un premier contact s'est avéré inopérant.*

*Cet aspect se réfère à la différence entre première et deuxième ligne et au mode d'organisation du traitement d'une plainte (interne et externe).*

*Les services de médiation se situent clairement en deuxième ligne : l'utilisateur/client a eu un premier contact, a effectué une première démarche et il n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été fournie.*

*En fonction de l'organisation auprès de laquelle le service de médiation fonctionne, celui-ci doit disposer d'une structure adéquate à laquelle l'utilisateur/client peut, en première instance, soumettre ses questions et problèmes.*

*Le service de médiation intervient en tant qu'instance à la fois externe et de deuxième ligne en cas de problème de communication, d'information, d'application de règles, d'organisation interne, de négligence ou de comportement incorrect. De toute façon, quand, à ses yeux, cela n'a pas été fait et pour autant qu'aucune prescription légale ou réglementaire ne s'y oppose, l'ombudsman tentera toujours de faire traiter la plainte par la 'première ligne'. A partir du moment où la deuxième ligne est compétente, elle entame une analyse approfondie et 'ab initio' avec, pour lignes directrices l'objectivité, l'équité et la faisabilité pratique.*

*Le contrôle et la médiation forment les pôles essentiels de la fonction d'ombudsman. S'y ajoute souvent un rôle secondaire d'information et de transmission.*

*Les deux premières tâches caractérisent la fonction d'ombudsman.*

*Même si les services de médiation se situent en deuxième ligne, de larges modalités d'accès, des conditions d'accès minimales ainsi qu'une approche orientée vers les usagers/clients sont primordiales.*

### **Deuxième principe : le service de médiation en tant qu'instance indépendante**

*Il doit fonctionner en toute indépendance et disposer des moyens nécessaires.*

*Cela suppose entre autres une capacité réelle d'investigation et la possibilité de formuler des recommandations qui ont pour but d'éviter la répétition de manquements constatés.*

*L'indépendance du service de médiation est probablement sa caractéristique fondamentale.*

*Cette indépendance doit se vérifier à trois niveaux : à l'égard des personnes ou instances qui nomment ou engagent ; à l'égard des personnes ou instances contrôlées ; à l'égard des usagers/clients.*

*Quel que soit le contexte spécifique (secteur public ou privé), il est important que la manière de nommer ou d'engager d'une part et que le statut juridique qui les rattache aux personnes ou instances qui les nomment d'autre part, garantissent que l'ombudsman puisse fonctionner en toute indépendance, aussi bien dans sa fonction de contrôle que dans celles d'information et de médiation.*

*Il examine les plaintes en toute indépendance et objectivité.*

*Il dispose d'un certain nombre d'attributions dont l'ampleur est variable. Il faut qu'il dispose des compétences d'investigation et de recommandation.*

*La compétence d'investigation signifie un accès aux documents, renseignements et locaux, le droit d'entendre les personnes et services.*

*La compétence de recommandation signifie la formulation de propositions suite à des plaintes fondées. Elle est essentielle pour remédier aux manquements signalés.*

*Le caractère non contraignant des recommandations augmente la capacité de formuler des avis conséquents.*

*L'indépendance signifie en outre qu'il ne reçoit pas d'instructions, qu'il organise lui-même son travail et qu'il dispose de suffisamment de moyens de fonctionnement (sur le plan matériel et humain).*

**Troisième principe : l'ombudsman et ses fonctions d'investigation et d'appréciation**

*L'ombudsman est tenu au secret professionnel total. Il examine en toute objectivité, travaille sur la base de textes légaux ou réglementaires, mais trouve également son inspiration dans le principe d'équité et cherche des solutions pratiques.*

*Dans cette optique, il est porteur de réformes tirées de son expérience.*

*Le respect du secret professionnel dans l'exercice de sa fonction est essentiel au regard de la confiance dont il doit bénéficier. Tant la vie privée du requérant que les intérêts des instances concernées sont dès lors protégées.*

*Ceci signifie que l'information reçue est traitée de manière confidentielle et que, sauf accord du requérant, son identité n'est dévoilée ni directement ni indirectement.*

*Il examine les plaintes en toute indépendance et objectivité : il essaie de découvrir la vérité, aussi bien du côté du requérant que du côté des personnes ou instances contrôlées.*

*Outre le respect des textes légaux et réglementaires, il doit examiner si les personnes contrôlées se sont comportées de manière consciencieuse et convenable, ce qui signifie que, par définition, ce qui est illégal n'est pas consciencieux. Sa compétence d'investigation dépasse la stricte application du principe de légalité, mais concerne aussi l'opportunité et le contexte dans lequel certaines décisions sont prises ou des règles appliquées.*

*Le principe d'équité sera primordial dans la recherche de solutions, sans pour autant perdre de vue leur faisabilité.*

*A côté de la solution individuelle apportée au problème du requérant, l'ombudsman ne négligera pas une approche plus structurelle et la recherche de solutions à plus long terme. La mission de l'ombudsman ne consiste pas uniquement à dénoncer les dysfonctionnements et les procédures incorrectes, mais aussi de faire des propositions pour les modifier, au besoin, en profondeur.*

**Quatrième principe : la publication d'un rapport par l'ombudsman.**

*Enfin, l'ombudsman rédige un rapport d'activité périodique accessible au public.*

*Il est important que ce rapport annuel ait un caractère externe et public et ne soit pas un simple document interne destiné, par exemple, à un organe de direction.*

*Afin de garantir l'indépendance et de concrétiser la fonction de recommandation, une part essentielle de ce rapport contient des recommandations aux personnes et instances concernées, qui réclament une réaction. Il faut accorder une attention particulière au suivi de ces recommandations.*

**Pour toute information sur la collaboration des ombudsmen et médiateurs belges au sein de la CPMO (POOL), voir [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)**

## 5. Collaboration au niveau européen

### 5.1. Le réseau européen FIN-NET

**Le réseau FIN-NET** (réseau communautaire de recours transfrontalier dans le domaine des services financiers) est mis en place par la Commission européenne.

Il veille à la collaboration entre les services de médiation compétents pour le secteur financier en vue de résoudre des litiges ayant un caractère transfrontalier. La plupart des membres de l'Union européenne y sont affiliés.

Pour la Belgique, sont membres du réseau FIN-NET, le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements et l'Ombudsman des Assurances.

**Pour toute information :**

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/finservices-retail/finnet/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/finservices-retail/finnet/index_fr.htm)

### 5.2. Le Centre européen des Consommateurs (ECC-net)

Le Centre Européen des Consommateurs situé à Bruxelles conseille les citoyens sur leurs achats dans l'UE et leur propose, si nécessaire, une assistance juridique en cas de litige. Le Centre est subventionné par la Commission européenne et le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie. Il fait partie d'un réseau européen de 27 centres répartis dans les différents pays membres de l'UE ainsi qu'en Norvège et en Islande.

Le réseau des centres européens des consommateurs (ECC-Net) a été mis sur pied par la Commission européenne afin d'accroître la confiance du consommateur dans le marché intérieur en l'informant sur ses droits en tant que consommateur européen et en l'assistant dans ses litiges de consommation transfrontaliers.

Ses principales missions sont :

- ▶ Informer et conseiller les consommateurs
- ▶ Intervenir dans des litiges transfrontaliers
- ▶ Orienter le consommateur vers une instance alternative de résolution de litiges compétente (ombudsman, commissions de litiges, etc.)

Le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements est un des partenaires du réseau ECC-Net pour le traitement des plaintes relatives aux services financiers offerts par des institutions autres que les compagnies ou courtiers d'assurances.

**Pour toute information :** <http://www.eccbelgium.be>

## 6. Composition des Organes du Service de Médiation

### 6.1. Le Comité d'accompagnement

#### *Représentants des pouvoirs publics*

**Robert Geurts**, *Membre du SPF Economie, invité permanent et Président en sa qualité de président du Conseil de la consommation.*

**Pierre Dejemepe**, *Président suppléant, représentant du Ministre en charge de la protection des consommateurs.*

#### *Représentants du secteur financier*

**Marc Dechèvre**<sup>8</sup>, **Nathalie Ragheno**, **Françoise Sweerts**, *effectifs*

**Sandrine Jourdain**<sup>9</sup>, **Ivo Van Bulck**, **Michel Billocq**<sup>10</sup>, *suppléants*

#### *Représentants des organisations des consommateurs*

**Jean-Philippe Ducart**, **René Kalfa**, **Christophe Quintard**, *effectifs*

**Françoise Domont- Naert**, **Marc Vandercammen**, *suppléants*

### 6.2. Le Collège de Médiation

**Aloïs Van Oevelen**, *Président*

**Louise-Marie Henrion**, *Président suppléant*

#### *Désignés par le secteur financier :*

**Patrick Drogné**, **Robert Jonckheere**, **Claude Louis**, *effectifs*

**Jean Louis Raemdonck**, **Jan Hauwaerts**, **Daniel Angerhausen**, *suppléants*

#### *Désignés par les organisations de consommateurs :*

**Nicolas Claeys**, **Frédéric de Patoul**, **Luc Jansen**, *effectifs*

**Yves Evenepoel**, **Fabienne Maes**, *suppléants*

### 6.3. Le Conseil d'administration

**Michel Vermaerke**, *Président*

**Jean-Pierre de Buck van Ovestraeten**, *Association belge des Membres de la Bourse*

**Marc Dechèvre**<sup>8</sup>, *Union Professionnelle du Crédit*

**Marina De Moerlooze**, *Febelfin*

**Ivo Van Bulck**, *Association belge des Banques*

<sup>8</sup> Jusqu'au 1<sup>er</sup> mars 2007. Depuis le 2 mai 2007 : Piet Van Baeveghem.

<sup>9</sup> Depuis le 12 juin 2006. Jusqu'au 12 juin 2006 : Alain Sénécal.

<sup>10</sup> Jusqu'au 28 février 2007. Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2007 : Annemie Ooghe.

## 6.4. Le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements

**Jacques Zeegers**, *Ombudsman*

**Pamela Renders**, *Représentant permanent des intérêts des consommateurs*<sup>11</sup>

**Christine Buisseret, Ann Muyldermans, Claude Vankerckhoven**, *Conseillers*

**Serge Henris, Marie-Jeanne De Meester, Christel Speltens**, *Assistants administratifs*

<sup>11</sup> Depuis le 20 avril 2006 (jusqu'au 20 avril : Marjorie Dedryvere).





