



OMBUDSFIN

RAPPORT ANNUEL

23

Sommaire

PREFACE	3
MISSION D'OMBUDSFIN	4
Collaborateurs et conseillers de l'ombudsman	5

1 OMBUDSFIN EN CHIFFRES	6
1.1. Augmentation du nombre de demandes	6
1.2. Qualification des demandes	6
1.3. Délais de traitement des plaintes recevables	7
1.4. Interruption de la procédure de médiation	7
1.5. Les institutions financières concernées par les plaintes recevables	8
1.6. Recommandations individuelles	8
1.7. Collège d'experts	8
1.8. Enquête de satisfaction	9

2	DEMANDES INTRODUITES PAR LES CONSOUMATEURS	10
2.1.	Augmentation du nombre de demandes	10
2.2.	Augmentation du nombre de plaintes recevables	10
2.3.	Résultats des plaintes recevables de consommateurs clôturées en 2023	10
2.4.	Thèmes des plaintes des consommateurs	12
2.5.	Un aperçu des sous-thèmes les plus importants	12

3	DEMANDES INTRODUITES PAR LES ENTREPRISES	15
3.1.	Augmentation des demandes	15
3.2.	Nouvelle diminution du nombre de plaintes recevables	15
3.3.	Résultats des plaintes des entreprises clôturées en 2023	15
3.4.	Thèmes des plaintes des entreprises	16

4	PAIEMENTS ET COMPTES DE PAIEMENTS	17
4.1.	Transactions contestées	17
4.2.	Paiements erronés	24
4.3.	Services de paiement	25

5	CREDITS HYPOTHECAIRES	27
5.1.	Adaptation du cadre juridique	27
5.2.	Quelques autres thèmes spécifiques traités en 2023	28

6	INVESTISSEMENTS	30
6.1.	Suspension des transactions de certificats d'actions émis par une banque	30
6.2.	Fiscalité sur les obligations zéro coupon	30
6.3.	Fiscalité des opérations sur titres	32
6.4.	Boiler room fraude	32

7	EPARGNE	33
7.1.	Compte épargne plus avantageux impliquant l'ouverture d'un nouveau compte	33
7.2.	Erreur sur le calcul des primes de fidélité	33

8	VARIA	34
----------	--------------	-----------

9	COLLABORATION	35
9.1.	BELGIQUE	35
9.2.	EUROPE	35
9.3.	INTERNATIONAL	35

10	MOYENS FINANCIERS	36
-----------	------------------------------	-----------



En ce qui concerne l'objet des plaintes, les fraudes en ligne restent, de loin, le thème le plus important : 1010 dossiers recevables émarginent en effet à cette catégorie, ce qui représente près de 45 % de tous les dossiers recevables.



Jean Cattaruzza
Ombudsman

Préface

Mesdames et Messieurs,

J'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel de l'année 2023.

Celle-ci se caractérise à nouveau par une augmentation des dossiers introduits et des dossiers recevables, même si, et nul ne s'en plaindra, cette augmentation est quelque peu ralentie par rapport aux années précédentes : + 7.3% pour les dossiers introduits et + 3.5% pour les dossiers recevables.

En ce qui concerne l'objet des plaintes, les fraudes en ligne restent, de loin, le thème le plus important : 1010 dossiers recevables émarginent en effet à cette catégorie, ce qui représente près de 45 % de tous les dossiers recevables. Il convient toutefois de noter que ce chiffre n'est qu'en légère augmentation par rapport à 2022, année au cours de laquelle nous avons traité 967 dossiers de fraude en ligne.

Comme les années précédentes, nous devons malheureusement constater que les avis d'Ombudsfin en cette matière sont peu suivis par les institutions financières : seuls 32,7 % des dossiers considérés comme fondés ont en effet donné lieu à intervention (totale ou partielle) de la part des établissements financiers. Les points de divergence restent les mêmes que par le passé : interprétation différente du concept de négligence grave et de l'efficacité des mécanismes de détection des fraudes mis au point par les établissements financiers.

Fort heureusement, l'intervention d'Ombudsfin aboutit à des résultats beaucoup plus satisfaisants dans les autres thématiques dont nous avons eu à connaître : pour l'ensemble de ces dossiers, la barre des 90% de médiation réussies reste largement dépassée.

Parmi ces autres thèmes, on observera une certaine décline des plaintes relatives à la fermeture de comptes bancaires et on soulignera que le nombre de plaintes relatives aux comptes d'épargne est resté faible, malgré les soubresauts que ce produit a connu l'année passée. Les plaintes relatives au service bancaire de base aux entreprises est également resté marginal, ce qui ne nous a toutefois pas empêché de rendre, à une reprise, un avis contraignant, particularité qui nous est accordée par la loi en cette matière.

Comme d'habitude, vous trouverez dans ce rapport une analyse de certaines problématiques qui ont été au cœur de notre activité en 2023. Nous vous invitons également à consulter notre site web (www.ombudsfin.be) qui a inauguré, en 2023, une nouvelle rubrique : le dossier du mois. Celle-ci reprend, de façon anonymisée et didactique, des avis rendus par Ombudsfin dans différentes matières et sélectionnés en fonction de leur intérêt général.

Jean Cattaruzza
Ombudsman

Mission d'Ombudsfina

Ombudsfina est une entité qualifiée en vertu de l'article XVI.24 du Code de droit économique. Elle a pour objet de régler de manière extrajudiciaire les litiges entre les institutions financières et les consommateurs. Pour ce faire, elle fournit des avis et des recommandations sur le litige en question.

Outre les litiges entre les institutions financières et les consommateurs, Ombudsfina peut également intervenir dans certains litiges entre les institutions financières et les entreprises. Il doit s'agir de plaintes dans le cadre de l'exécution d'un contrat de crédit, de plaintes en rapport avec un paiement transfrontalier d'un montant maximum de 50 000 €, de plaintes concernant les MIFs (les frais d'interchange facturés dans le cas d'opérations de paiement par carte) ou de plaintes concernant le service bancaire de base pour les entreprises.

En offrant une résolution impartiale et efficace des litiges, Ombudsfina contribue à la confiance des consommateurs et des entreprises dans le secteur financier.

Qui peut introduire une plainte ?

Chaque client d'une institution financière ou d'un intermédiaire financier belge, agissant comme personne physique dans le cadre de ses intérêts privés ou comme entreprise dans le cadre des compétences mentionnées ci-dessus, peut faire appel à Ombudsfina quand il n'a pas obtenu satisfaction.

Comment introduire une plainte ?

La plainte doit être introduite par écrit, par la poste, par e-mail ou, de préférence, via le formulaire web sur le site www.ombudsfina.be¹ et doit être formulée et documentée de façon claire et détaillée. Ombudsfina met à cette fin un cadre à disposition sur son site internet qui reprend les étapes à suivre.

Les documents peuvent être transmis :

En ligne sur

www.ombudsfina.be

Par e-mail

ombudsman@ombudsfina.be

Par courrier à l'adresse

Ombudsfina North Gate II
Avenue du Roi Albert II n°8, boîte 2
1000 Bruxelles

Gratuit

La procédure chez Ombudsfina est gratuite pour le demandeur.

Conditions de recevabilité principales

- L'institution financière contre laquelle une plainte peut être introduite, doit être affiliée auprès d'Ombudsfina. La liste des institutions affiliées avec leurs services compétents est disponible sur le site.
- Le client a déjà introduit une plainte par écrit auprès d'un service compétent de l'institution financière et il n'a pas obtenu satisfaction ou n'a pas reçu une réponse dans un délai raisonnable (1 mois).
- La plainte a été introduite il y a moins d'un an auprès du service de plaintes compétent.
- Le litige n'est pas soumis au tribunal et il n'a pas encore fait l'objet d'une décision judiciaire. Le litige n'a pas non plus été traité par une autre entité qualifiée (ex. : ombudsman des assurances).
- Le litige ne vise pas à régler un surendettement. Ombudsfina ne fait pas de la médiation de dettes.

Vous trouverez un résumé de toutes les conditions de recevabilité dans notre Règlement de procédure, publié sur notre site web.

¹ Les demandes de résolution extrajudiciaire des litiges (dans différents domaines) peuvent également être soumises via les plateformes en ligne suivantes : Belmed (au niveau belge) et la plateforme ODR (au niveau européen).

Comment se déroule le traitement d'un dossier recevable concrètement?

Ombudsfin envoie d'abord le dossier à l'institution financière pour s'informer de sa position dans l'affaire.

Si des informations complémentaires sont requises, contact est pris avec les parties concernées.

Après examen de la plainte et des négociations, l'ombudsman rend un avis.

Si le dossier remet en question un principe général ou si le dossier est plus complexe, celui-ci est soumis à l'avis d'un Collège d'experts.

Force obligatoire des avis

Excepté les avis concernant les services bancaires de base, les avis de l'ombudsman ne sont pas contraignants. Chaque partie reste libre de ne pas suivre cet avis et peut, le cas échéant, porter l'affaire devant un tribunal.

Collaborateurs et conseillers de l'ombudsman

Pour le traitement des demandes, l'ombudsman est entouré de 3 assistants et de 7 conseillers :

Assistants

Serge Henris, Christel Speltens et Ingrid Vertenten (partiellement conseiller).

Conseillers

Vincent Chambeau, Béregère de Crombrugghe, Brent De Waele, Jean Deschuijteneer, Elke Heymans, Christopher Isenborghs en Aline Umwali.

Pour les dossiers complexes et de principe, l'ombudsman peut faire appel aux collèges d'experts suivants :

Collège d'experts

Ce Collège était composé comme suit en 2023 : Françoise Sweerts (présidente jusqu'au 15 mars 2023), Reinhard Steennot (Président à partir du 15 mars 2023), Johan Vannerom, Alain Guigui, Philippe D'Haen, Piet François, Erik Van den Haute (à partir d'avril 2023).

A partir de 2024, Ombudsfin peut également faire appel à l'expert ad hoc suivant (dans les dossiers comportant des aspects fiscaux) : Mark Delanote.

Collège d'experts pour les plaintes crédits aux entreprises

Ce Collège est composé d'une présidente indépendante et de 2 représentants des entreprises (Unizo, FEB) : Lieven Cloots et Arie Van Hoe et de 2 représentants du secteur financier : Luc Declercq et Wim Hendrickx.



(de gauche à droite):

Béregère de Crombrugghe,
Brent De Waele,
Vincent Chambeau, Serge Henris,
Jean Deschuijteneer,
Ingrid Vertenten, Aline Umwali,
Christel Speltens, Elke Heymans
et Christopher Isenborghs.

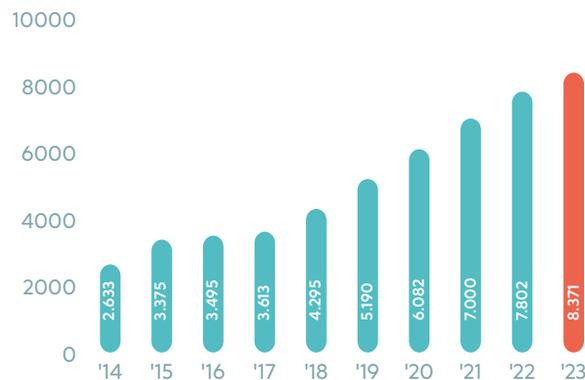
1. OMBUDSFIN EN CHIFFRES

1.1. Augmentation du nombre de demandes

Le nombre total de demandes introduites par les consommateurs et les entreprises en 2023 s'élève à 8.371. Cela représente une augmentation de 569 dossiers (7,3%) par rapport à 2022.

Le tableau ci-dessous montre une augmentation soutenue depuis 2015, avec une accélération de cette tendance au cours des cinq dernières années.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE



Ces chiffres comprennent toutes les nouvelles demandes d'informations et les plaintes écrites qui ont été soumises à Ombudsfine au cours de l'année considérée.

² <https://www.ombudsfine.be/fr/procedure>

Dans chacun de ces dossiers, le client a reçu d'Ombudsfine une réponse à sa demande ou s'est vu redirigé vers le service adéquat au cas où Ombudsfine n'était pas compétent pour agir.

1.2. Qualification des demandes introduites

1.2.1. Plainte ou demande d'information

Parmi les 8.371 nouvelles demandes introduites par les consommateurs et les entreprises, 8.198 concernaient une plainte et 173 une demande d'information.

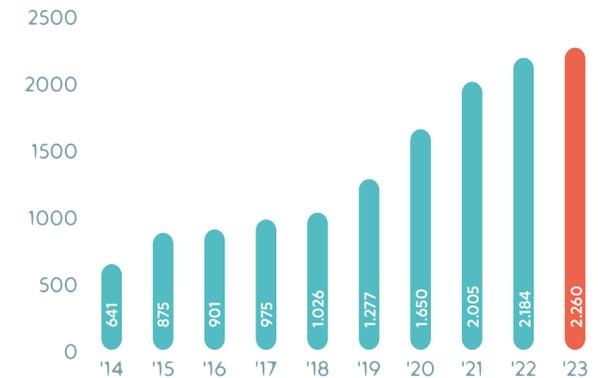
1.2.2. Plaintes recevables

Les plaintes recevables sont celles pour lesquelles Ombudsfine est l'entité qualifiée compétente et qui remplissent toutes les conditions de recevabilité².

Pour chaque plainte recevable, l'ombudsman remet, après une analyse approfondie du dossier et des positions des parties et après médiation, un avis par lequel il communique le résultat de la médiation aux parties concernées. Dans certains dossiers, Ombudsfine émet également une recommandation (voir *infra* 1.6.).

En 2023, 8.198 plaintes ont été introduites. Parmi ces plaintes, 2.144 (26,2 %) ont été déclarées recevables. Ont également été acceptées en 2023 1 plainte introduite en 2019, 5 plaintes introduites en 2021 et 110 plaintes introduites en 2022. Cela signifie qu'au total, 2.260 plaintes ont été déclarées recevables en 2023. Il s'agit d'une augmentation de 3,5 % (ou 76 plaintes) par rapport à 2022.

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS RECEVABLES
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE



1.2.3. Plaintes non recevables

Parmi les 8.198 plaintes reçues en 2023, 6.054 (soit 73,8%) ne répondaient pas à tous les critères de recevabilité. Les requérants ont toujours été informés de façon étendue quant aux raisons de l'impossibilité de traiter leur demande. Vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des différentes raisons invoquées avec les nombres respectifs pour 2023, 2022 et 2021.

Raison	Nombre 2023	Nombre 2022	Nombre 2021
La plainte n'a pas encore été introduite auprès de l'institution financière en première ligne	4.120	3.922	3.560
Le client, l'institution ou l'objet de la demande n'est pas identifiable	510	519	489
Ombudsfm n'est pas compétent en la matière	989	798	671
L'institution financière n'est pas affiliée chez Ombudsfm (p.e. bureaux de recouvrement, institutions financières étrangères)	274	219	187
Combinaison de raisons mentionnées dans ce tableau	132	108	48
Procédure judiciaire ou demande déjà traitée par une entité qualifiée	3	3	7
Demande soumise il y a plus d'un an au service des plaintes de l'institution financière	25	14	6
Demande fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire	1	0	0
Le traitement de la demande porterait sérieusement atteinte au bon fonctionnement d'Ombudsfm	0	0	0
TOTAL	6.054	5.583	4.968

Si un autre service était compétent ou si la première ligne de l'institution financière concernée n'avait pas encore été interpellée, les coordonnées du service compétent ont été transmises au requérant.

1.3. Délais de traitement des plaintes recevables

Ombudsfm doit, en tant qu'entité qualifiée, traiter toutes les plaintes dans un délai de 90 jours calendrier. Ce délai peut être prolongé une seule fois d'une période équivalente, en raison de la complexité du dossier. En 2023, 246 dossiers ont été prolongés. Dans 20 dossiers, la prolongation était due à la réception tardive ou à l'absence de position de l'institution financière ou de l'intermédiaire³.

Le délai moyen de traitement de toutes les plaintes recevables, clôturées en 2023, est de 56,8 jours calendrier. En 2022, le délai moyen de traitement était de 50,6 jours calendrier.

1.4. Interruption de la procédure de médiation

Au cours de la procédure de médiation, 6 dossiers ont été interrompus à la demande du plaignant (0,3% des plaintes clôturées). Dans 4 dossiers, le client nous a informés qu'il souhaitait mettre fin à la procédure, sans en préciser la raison. Dans 1 dossier, le client n'a pas répondu aux questions complémentaires pertinentes et dans un autre dossier, une procédure judiciaire a été initiée.

³ Cela concerne les institutions financières suivantes (avec indication du nombre de dossiers) : WorldRemit Belgium (1), Intesa Sanpaolo Wealth Management (1), Moneygram International (1), Aion Bank (3), Wise (7), Santander Consumer Finance (2), Belfius Bank (1), Fincare (1), Argenta Bank (1), Beobank (1), PPS EU (1).



Merci de tout coeur pour l'attention portée à mon dossier. J'espère, grâce à votre intervention magistrale, voir la fin de cet enfer qui dure depuis trois ans. Encore une fois j'exprime ma sincère et profonde gratitude.
N.P.d.B.



Je tenais à vous remercier pour votre intervention malgré l'avis négatif de vos services.

V.M.



1.5. Les institutions financières concernées par les plaintes recevables

Vous trouverez ci-dessous les catégories d'institutions financières concernées par les plaintes recevables en 2023, avec mention des chiffres et pourcentages respectifs.

Banque	1.948	86,19%
Etablissement de paiement	195	8,63%
Société de crédit	84	3,72%
Etablissement de monnaie électronique	14	0,62%
Société de leasing	9	0,40%
Courtier de crédit	4	0,18%
Prêteur social	3	0,13%
Intermédiaires en services bancaires et d'investissement (autres qu'agents bancaires)	2	0,09%
Compagnie d'assurances	1	0,04%
TOTAL	2.260	100,00%

1.6. Recommandations individuelles

L'Ombudsman peut adresser des recommandations individuelles aux institutions financières. Ombudsfin leur demande alors de répondre à la recommandation dans un délai de 30 jours.

Ces recommandations sont généralement formulées dans un cadre plus large, comme une adaptation des procédures, des conditions générales ou des listes de tarifs, et ont pour objectif d'éviter que des plaintes similaires à celle qui a fait l'objet de la recommandation soient introduites à l'avenir.

En 2023, 42 recommandations individuelles ont été formulées.

27 recommandations (soit 64,3 %) ont fait l'objet d'une action positive de la part des institutions financières. 15 recommandations (soit 35,7 %) n'ont pas été suivies. Dans ces cas, l'institution nous a expliqué les raisons de sa décision.

1.7. Collège d'experts⁴

Le Collège d'experts traite les questions de principe et les dossiers plus complexes.

En 2023, 5 dossiers ont été soumis au Collège dans les matières suivantes : 2 dossiers de crédit hypothécaire, 1 dossier d'investissements, 1 dossier de fraude et 1 dossier de service bancaire de base pour les entreprises.

3 de ces 5 dossiers (60%) ont été considérés fondés. Dans 2 de ces 3 dossiers (soit 66,7%), l'institution financière a proposé une solution à l'amiable. Dans l'autre dossier (soit 33,3%), l'institution financière n'a pas suivi l'avis du collège.⁵

⁴ Composition du Collège, voir supra Mission Ombudsfin – Collaborateurs et conseillers de l'ombudsman

⁵ L'institution financière concernée est la Banque Belfius.

1.8. Enquête de satisfaction

Les clients dont la plainte est recevable et clôturée ont toujours la possibilité de donner anonymement leur avis sur le fonctionnement d'Ombudsfin. Chaque requérant reçoit un lien internet lui permettant d'accéder à un questionnaire en ligne un mois après l'envoi de l'avis. La raison de ce délai est d'éviter les réponses «précipitées» et donc moins objectives.

Le questionnaire porte sur l'opinion du requérant sur le premier contact, la façon dont il a perçu le traitement de son dossier, le temps de traitement, le soutien qu'il a reçu pendant le traitement, la qualité rédactionnelle de l'avis, l'impartialité du service et également l'utilité sociale du service. L'une des questions porte également sur le résultat de l'avis reçu par le requérant, afin de vérifier s'il existe un lien entre l'opinion du requérant et le résultat de sa plainte. Il est évident que la perception du service par le requérant est fortement influencée par le résultat de sa demande.

Avec cette enquête, le service vise à évaluer l'efficacité de la procédure vis-à-vis des requérants, en se concentrant à la fois sur les aspects positifs qui devraient être préservés et sur les aspects négatifs qui pourraient être améliorés.

L'objectif est de fournir un service qui réponde le mieux possible aux attentes des requérants.

Taux de participation

Le taux de participation en 2023 était de 33,5%.

En ce qui concerne l'avis rendu, 51% des participants ont reçu un avis positif et 49% un avis négatif. Il s'agit donc d'un échantillon très équilibré.

Notons que les scores en termes de satisfaction globale restent stables :

SATISFACTION GÉNÉRALE



Enfin, grâce à votre intervention, nous avons pu recevoir une réponse claire de la banque. Nous sommes convaincus que sans votre intervention, ce dossier serait toujours bloqué. Nous tenons donc à vous remercier pour votre médiation.
E.C.

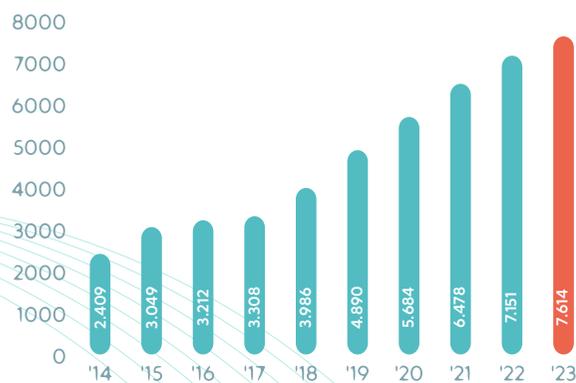
2. DEMANDES INTRODUITES PAR LES CONSOMMATEURS

2.1. Augmentation du nombre de demandes

En 2023, Ombudsfin a reçu 7.614 demandes de consommateurs contre 7.151 en 2022, ce qui représente une augmentation de 463 dossiers (6,5%) par rapport à 2022.

7.496 demandes concernaient une plainte et 118 avaient trait à une demande d'information.

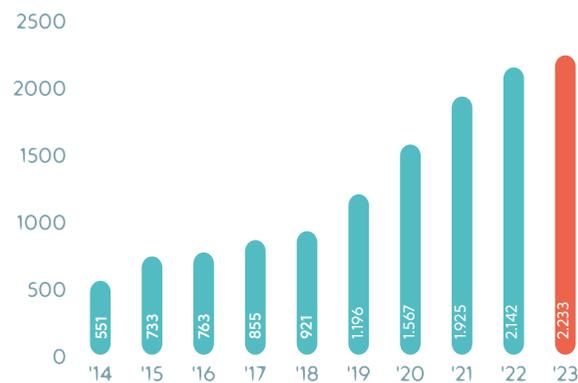
DEMANDES CONSOMMATEURS
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE



2.2. Augmentation du nombre de plaintes recevables

En 2023, Ombudsfin a déclaré recevables 2.233 demandes de consommateur (contre 2.142 en 2022), ce qui représente une augmentation de 91 dossiers (4,2%) par rapport à 2022.

PLAINTES RECEVABLES CONSOMMATEURS
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE



2.3. Résultats des plaintes recevables de consommateurs clôturées en 2023

Ces résultats concernent toutes les plaintes des consommateurs traitées en 2023. Certaines plaintes introduites avant 2023 auprès d'Ombudsfin sont donc aussi incorporées dans ces résultats.

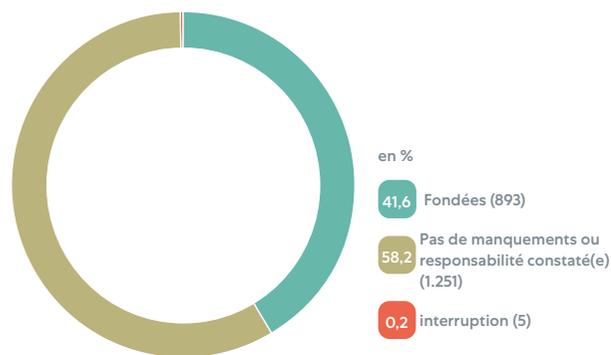
2.149 dossiers ont été clôturés.

Dans 41,6% des dossiers (soit 893 dossiers), Ombudsfin a considéré la plainte comme fondée sur la base de la législation, des dispositions contractuelles, des codes de conduite, des pratiques du marché, des codes déontologiques ou de tout autre élément utile à la résolution du conflit.

Dans 58,2% des dossiers (soit 1.251 dossiers), Ombudsfin n'a, en revanche, pas relevé de manquement juridique ou de responsabilité dans le chef de l'institution financière. Dans ces dossiers, des informations et explications additionnelles nécessaires ont été données au client afin qu'il puisse comprendre pourquoi Ombudsfin était parvenu à cette conclusion et pourquoi une réparation, une information ou une indemnité de la part de l'institution financière ne pouvait être réclamée.

Dans 5 dossiers, la procédure de médiation a été interrompue par le consommateur (0,2%).

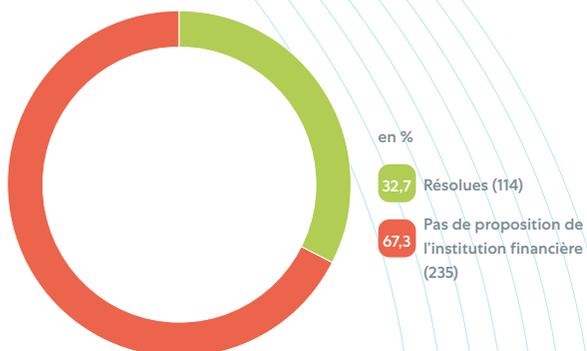
PLAINTES CONSOMMATEURS CLÔTURÉES 2023



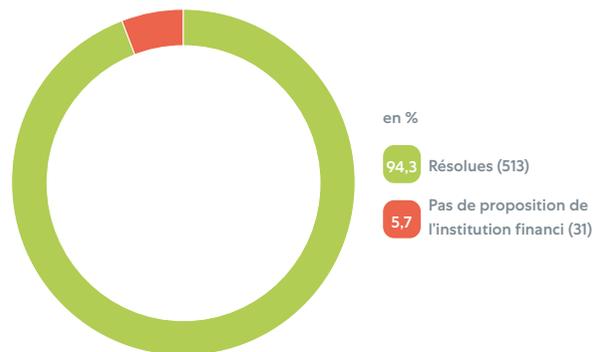
Des 893 plaintes considérées comme fondées par Ombudsfín, 70,2% (627 plaintes) ont été résolues. Ombudsfín regrette ce faible pourcentage de dossiers résolus.

Les graphiques suivants montrent que ce résultat est la conséquence directe des mauvais résultats obtenus dans les dossiers de fraude en ligne (phishing). Ils confirment également les bons résultats dans les dossiers portant sur d'autres thèmes :

ONLINE FRAUDE: PLAINTES FONDÉES CONSOMMATEURS 2023



AUTRES THÈMES: PLAINTES FONDÉES CONSOMMATEURS 2023



Pour les dossiers de fraude en ligne, ce mauvais résultat est dû au fait que l'analyse de l'ombudsman ne coïncide pas toujours avec celle des institutions financières. Le caractère autorisé ou non des transactions frauduleuses est quelquefois perçu différemment par la banque et par Ombudsfín mais c'est surtout au niveau de la preuve de la négligence grave dans le chef du consommateur que les opinions divergent. Le refus de toute responsabilité de l'institution financière en matière de prévention et de détection de la fraude, ainsi qu'en termes de limitation des pertes après le signalement de la fraude, suscite également des discussions dans certains dossiers.

Notre appréciation finale, qui aboutit ou non à une demande d'intervention dans le chef de la banque, repose sur l'analyse des éléments de fait et du degré d'implication du consommateur dans le processus de fraude (en particulier en cas de « phishing »). Ombudsfín accorde également de plus en plus d'attention aux mesures de prévention et de détection des fraudes utilisées par les institutions financières et examine les mesures de recouvrement qui ont été prises et le moment où elles l'ont été.

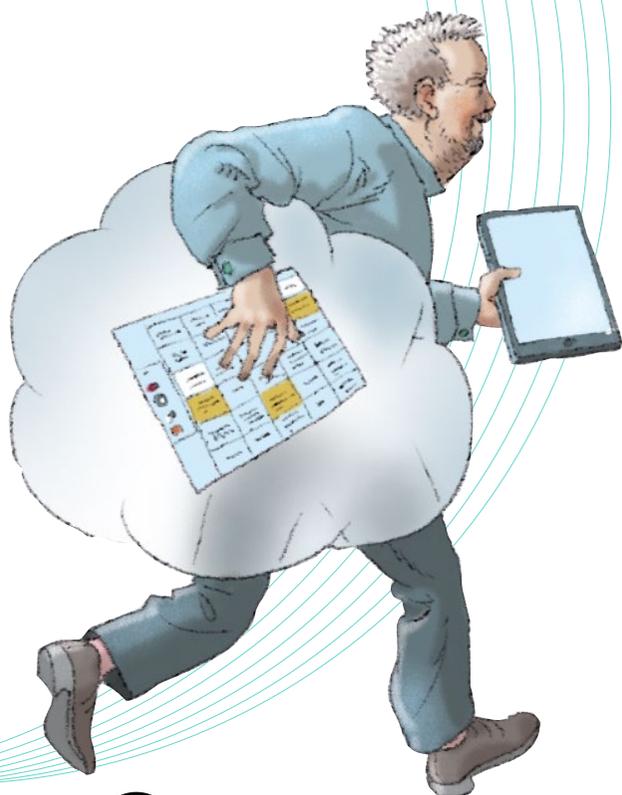
Nous avons beaucoup apprécié votre médiation et surtout la rapidité avec laquelle vous avez traité le dossier.
J.V.





Merci beaucoup pour l'intervention rapide et correcte dans mon dossier.

E.P.

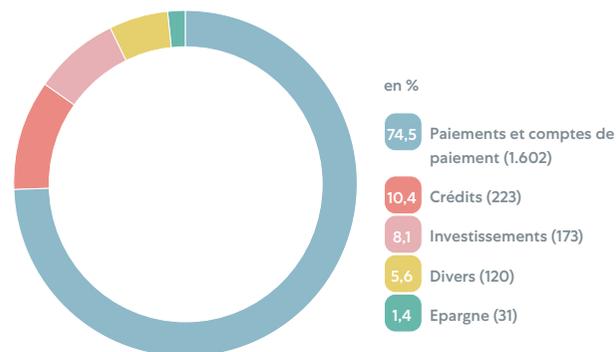


2.4. Thèmes des plaintes des consommateurs

Les thèmes des plaintes analysées en 2023 des consommateurs étaient les suivants (évolution en nombre et en pourcentage depuis 2022):

THEMES	2023 Nombre	2023 %	2022 %
Paiements et comptes de paiement	1.602	74,5	75,07
Crédits, dont	223	10,4	11,3
Crédits à la consommation	102	4,8	4,11
Crédits hypothécaires	121	5,6	7,19
Investissements	173	8,1	7,56
Divers	120	5,6	5,32
Epargne	31	1,4	0,75
TOTAL	2.149	100%	100%

PART DE CHAQUE THÈME EN 2023 :



6 Fraude par téléphone.

7 Fraude ayant lieu le plus souvent via WhatsApp, dans le cadre de laquelle quelqu'un se fait passer pour un proche et vous demande d'effectuer des paiements urgents.

Le principal thème de 2023 est donc, comme dans les années précédentes, « Paiements et comptes de paiement » avec 1.602 dossiers. Ce thème, en augmentation constante ces dernières années, représente désormais 75% des plaintes traitées. 63% de cette catégorie concerne des dossiers de fraude tels que le phishing, le vishing⁶, le whaling⁷, ...

2.5. Un aperçu des sous-thèmes les plus importants

2.5.1. Paiements et comptes de paiement

Paiements et comptes de paiement	Nombre de plaintes
Opérations via PC ou mobiles (contestées après phishing ou autre fraude)	1.010
Comptes à vue (résiliation, blocage, clôture)	159
Comptes à vue (généralités et tarification)	111
Paiements internationaux	97
Cartes (opérations contestées après vol, perte)	64
Opérations via PC ou mobiles (mal exécutées ou autres)	54
Cartes (généralités)	50
Guichets automatiques (Self)	26
Découverts sur compte (non-autorisé)	7
Mobilité bancaire	4
Service bancaire de base	2
Transactions guichet	6
Domiciliations et ordres permanents	11
Opération de change	1
TOTAL	1.602

L'aperçu des sous-thèmes est éloquent. La contestation de transactions à la suite d'un phishing ou d'une autre fraude (à l'exclusion des *investment scam/boiler room fraude*) constitue de loin le thème le plus important traité par Ombudsfm. Avec 1.010 dossiers, ce thème représente en effet 47% du nombre total de plaintes de consommateurs analysées.

Le nombre de dossiers relatifs au blocage et à la résiliation/clôture du compte courant a connu, en revanche, une baisse significative en 2023 (de 226 à 159 dossiers, soit -30%).

Le service bancaire de base pour les consommateurs

La législation qui régit le service bancaire de base se trouve au Chapitre 8, « Accès aux comptes de paiement et service bancaire de base », Section 1, Livre VII du Code de Droit Économique.

Ombudsfm est l'organisme compétent pour traiter une procédure de plainte et d'appel extrajudiciaire en ce domaine. À noter qu'Ombudsfm a une compétence contraignante en cette matière. En 2023, Ombudsfm est intervenu dans 2 plaintes concernant le service bancaire de base.

Les établissements de crédit fournissent chaque année à Ombudsfm les statistiques sur le nombre de comptes ouverts, de refus et de résiliations, ainsi que leur motivation.

Ci-dessous, les chiffres pour l'année 2023:

Statistiques Service bancaire de base (SBB)	2023
Nombre de banques ayant enregistré une demande de SBB	14
Nombre de comptes SBB ouverts	32.083
Nombre total de comptes SBB existants	92.706
Nombre de refus d'ouverture d'un compte SBB	0
Nombre de comptes SBB résiliés (*)	8.130

* Ceci inclut les comptes SBB qui sont transformés en compte à vue régulier

En 2023, 14 banques ont enregistré des demandes de services bancaires de base, soit 1 de plus qu'en 2022.

Le nombre de services bancaires de base ouverts en 2023 a diminué de 25% (de 42.672 en 2022 à 32.083 en 2023). En 2021., il n'y avait eu que 12.771 ouvertures de tels comptes.

En 2023, aucune demande d'ouverture de services bancaires de base n'a été refusée.

La principale raison d'une fermeture est la demande du titulaire (93,29%), suivi par:

- Compte courant dans une autre institution (1,55%)
- Autres produits non compatibles avec le service bancaire de base (4,87%)
- Antécédents négatifs à la banque (0,27%)
- Autres comptes supérieur à 6.000 euros (0,02%)

2.5.2. Crédits

2.5.2.1. Crédits hypothécaires

Crédits hypothécaires	Nombre de plaintes
Conclusion du contrat	50
Exécution du contrat	49
Désolidarisation	11
Conditions générales (autres)	5
Mandat hypothécaire	3
Garanties	3
Total	121

La plupart des plaintes concernant les crédits hypothécaires se situent dans le cadre de la conclusion du contrat de crédit (50 dossiers). Le motif de la plainte concerne souvent le déroulement de la procédure d'octroi (16 dossiers) et un refus de crédit (11 dossiers).

Les dossiers relatifs à l'exécution du contrat (49 dossiers) concernent les difficultés de remboursement (10 dossiers), le taux annuel effectif global ou «TAEG» (8 dossiers) et le signalement négatif à la Banque nationale de Belgique (8 dossiers).

2.5.2.2. Consumentenkredieten

Crédits à la consommation	Nombre de plaintes
Exécution du contrat	70
Conclusion du contrat	31
Conditions générales (autres)	1
Total	102

La plupart des plaintes relatives aux crédits à la consommation concernaient l'exécution du crédit (70 dossiers). Le motif de la plainte est souvent un signalement négatif à la Banque

nationale de Belgique (25 dossiers), des questions sur le décompte (13 dossiers) ou des difficultés de remboursement (11 dossiers).

Les dossiers concernant la conclusion du contrat (31 dossiers) trouvent souvent leur cause dans un refus de crédit (12 dossiers).

2.5.3. Investissements

Investissements	Nombre de plaintes
Investment scam	59
Achat et vente de titres (execution only)	31
Comptes titres	23
Aspects fiscaux	18
Conseil en placement	12
Fonds de pension/épargne-pension	10
Divers	8
Corporate action	5
Information sur les tarifs/coûts	5
Gestion de fortune	2
Total	173

La plupart des plaintes concernant les investissements portent sur les *investment scam/boiler room fraude* (59 dossiers).

2.5.4. Divers (y compris «l'épargne »)

Divers	Nombre de plaintes
Successions	44
Produits d'épargne	31
Know Your Customer	24
Divers	17
Privacy	9
Garantie locative (également compte d'épargne)	8
Incapacité (mineur, administration provisoire)	7
Coffres	6
Discrimination	3
Fraude employé	2
Total	151

Le thème majeur reste, comme les années précédentes, les successions (44 dossiers). Les plaintes concernant les produits d'épargne sont également plus nombreuses (31 dossiers) que les années précédentes, tout en restant dans des limites raisonnables. Les questions relatives à ce thème portaient principalement sur le calcul de la prime de fidélité. Enfin, "Know your customer" est un autre thème qui revient occasionnellement (24 dossiers).

Je suis très heureuse de ce règlement à l'amiable. Je tiens donc à vous remercier chaleureusement, car sans votre intervention, cela n'aurait pas été possible.

K.V.N.



3. DEMANDES INTRODUITES PAR LES ENTREPRISES

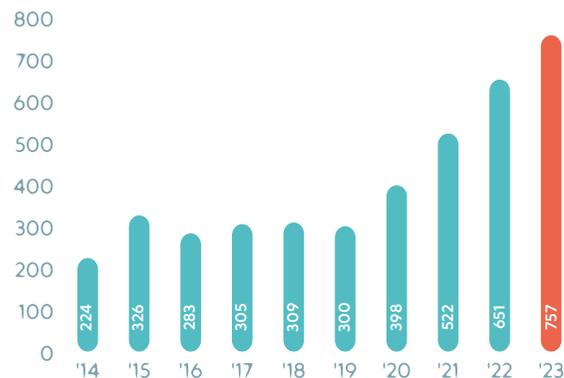
3.1. Augmentation des demandes

En 2023, Ombudsfín a reçu un total de 757 demandes écrites d'entreprises, contre 651 en 2022. Cela représente une augmentation de 106 dossiers (16,3%).

Nous constatons en effet que les entreprises ne sont pas toujours conscientes que nos compétences pour leurs litiges sont limitées. Par exemple, nous ne pouvons pas intervenir dans les dossiers de fraude lorsque la victime est un client professionnel.

702 demandes concernaient une plainte, tandis que 55 demandes concernaient une demande d'information.

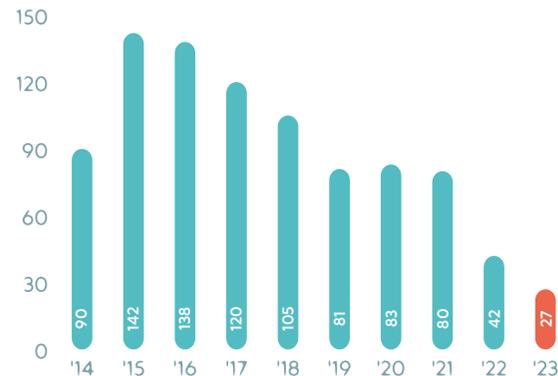
DEMANDES ENTREPRISES
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE



3.2. Nouvelle diminution du nombre de plaintes recevables

En 2023, Ombudsfín a enregistré 27 demandes d'entreprises comme plaintes recevables, contre 42 demandes en 2022, ce qui représente une diminution de 15 dossiers (soit une diminution de 35,7%). Il s'agit d'une évolution remarquable. Jamais, au cours des dernières années, nous n'avons enregistré aussi peu de plaintes recevables.

PLAINTES RECEVABLES ENTREPRISES
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE



3.3. Résultats des plaintes des entreprises clôturées en 2023

Les résultats dont question ci-dessous concernent toutes les plaintes des entreprises qui ont été traitées et clôturées en 2023.

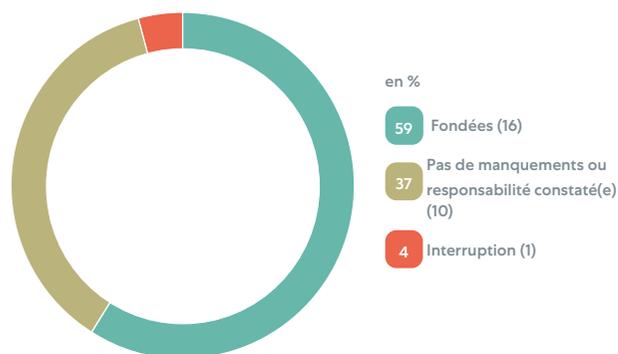
Au total, il s'agit de 27 dossiers.

Dans 16 dossiers (soit 59,3%), Ombudsfín a estimé que la plainte était fondée sur la base de la législation, des clauses contractuelles, des codes de conduite ou des pratiques du marché.

Dans 10 dossiers (soit 37%), Ombudsfín n'a décelé aucune faute juridique dans le chef de l'institution financière. Dans ces dossiers, les explications nécessaires ont été données à l'entreprise afin qu'elle puisse comprendre pourquoi Ombudsfín a pris cette décision et pourquoi aucune correction ou compensation ne pouvait être demandée à l'institution financière.

Dans un dossier, la procédure de médiation a été interrompue anticipativement par l'entreprise (3,7 %).

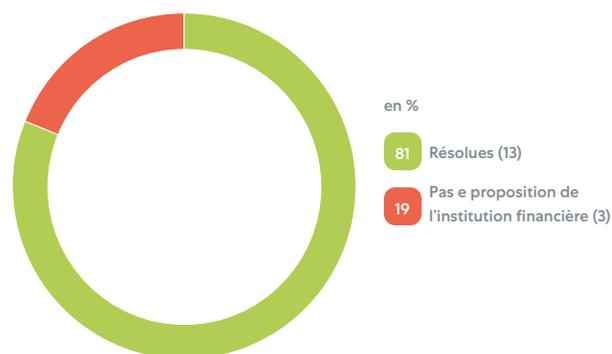
PLAINTES CLÔTURÉES ENTREPRISES 2023



Dans les 16 dossiers qui ont été considérés comme fondés, Ombudsfin a poursuivi les négociations. Dans 13 dossiers (81,3% des plaintes fondées), cela a conduit à un règlement à l'amiable. En revanche, aucune solution n'a été trouvée dans 3 dossiers (18,8%).

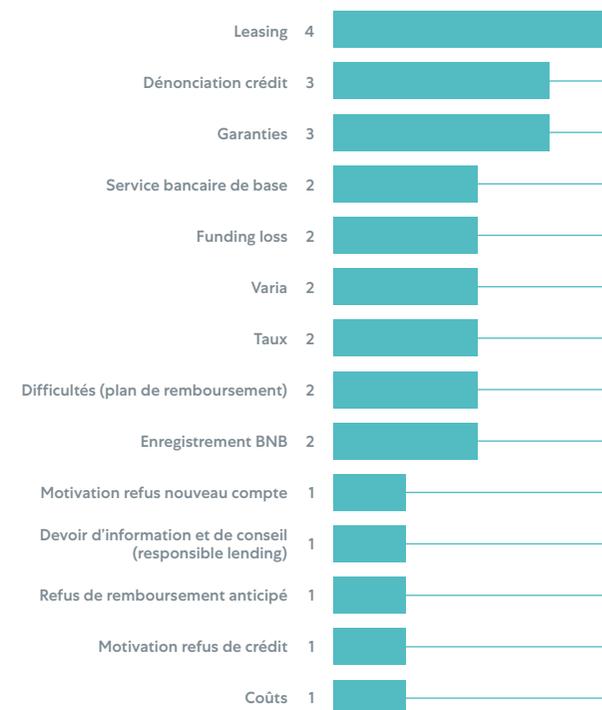
Dans un dossier concernant le service bancaire de base pour les entreprises, Ombudsfin a émis un avis contraignant. Ombudsfin a estimé que la demande de l'entreprise était fondée et a invité la banque à offrir le service bancaire de base. La banque a répondu positivement à l'avis d'Ombudsfin, qui peut être consulté sur notre site web sous la rubrique Publications/Avis du Collège/Paiements et comptes à vue (<https://www.ombudsfin.be/fr/publications/avis-du-college?thema=paiements-et-comptes-vue>).

PLAINTES FONDÉES ENTREPRISES 2023



3.4. Thèmes des plaintes des entreprises

En 2023, les plaintes concernaient les thèmes suivants :



4. PAIEMENTS ET COMPTES DE PAIEMENTS

4.1. Transactions contestées

4.1.1. Fraude internet – capita selecta

Comme les années précédentes, la majorité des dossiers traités par Ombudsfm en 2023 concerne la contestation d'opérations frauduleuses. Sur les 2.149 dossiers traités en 2023, 1.074 plaintes, soit 50% du nombre total de dossiers traités, concernaient la contestation d'opérations frauduleuses⁸. 1.010 plaintes concernaient des contestations de transactions confirmées à distance ou, en d'autres termes, des dossiers de fraude sur Internet (861 plaintes concernaient des phishings, 149 plaintes concernaient des arnaques telles que des fraudes aux comptes à sécurité renforcée, aux sentiments, à la facture), tandis que 64 dossiers concernaient la contestation de transactions effectuées avec la carte de paiement physique, après sa perte ou son vol.

Les statistiques montrent donc clairement que la fraude sur Internet reste le thème de plaintes le plus important. Nos précédents rapports annuels ayant déjà abordé ce sujet de manière très approfondie, nous renvoyons dès lors à notre rapport annuel 2022⁹ pour un exposé détaillé de l'analyse juridique d'Ombudsfm dans les dossiers de fraude ainsi qu'à l'article d'un de nos conseillers juridiques publié récemment dans la revue Droit bancaire et financier¹⁰.

Nous constatons que les scénarios de fraude utilisés par les fraudeurs sont généralement restés les mêmes en 2023. Les fraudeurs approchent toujours leurs victimes par le biais d'e-mails et de SMS frauduleux, qui concernent une grande variété de sujets. Ombudsfm a également traité de nombreux dossiers dans lesquels le fraudeur approchait sa victime par téléphone en se faisant passer, par exemple, pour un employé de la banque de la victime. Ombudsfm a également traité plusieurs dossiers de fraude Microsoft dans lesquels la victime a elle-même contacté ou a été contactée par un fraudeur se faisant passer pour un employé de Microsoft. Un nombre croissant de cas de fraude concernait l'achat ou la vente via des plateformes de vente de seconde main, telles que Vinted, Zememain.be et Facebook Marketplace. Par ailleurs, le nombre de dossiers concernant le whaling¹¹ traités par Ombudsfm semble être en baisse. En ce qui concerne les scénarios de fraude les plus fréquents, nous vous invitons à consulter nos précédents rapports annuels¹² et le site web de Safeonweb¹³.

Dans ce rapport annuel, nous nous limiterons à présenter un certain nombre de capita selecta. L'accent sera ainsi mis sur certaines nouveautés et questions qui ont retenu notre attention au cours de l'année 2023.

Dans la plupart des dossiers de fraude, la discussion avec la banque porte principalement sur la question de savoir si la victime de la fraude a commis ou non une négligence grave. Lors de cette discussion, les banques restent souvent fermes et interprètent la notion de négligence grave de manière large. En outre, Ombudsfm est également de plus en plus confronté au point de vue selon lequel les transactions contestées seraient des opérations de paiement autorisées parce qu'elles ont été authentifiées selon la forme et la procédure convenues entre le payeur et le prestataire de services de paiement. Nos rapports annuels 2019¹⁴ et 2022¹⁵ ont déjà rendu compte de manière très détaillée de cette discussion. Ombudsfm a également constaté dans plusieurs dossiers que les systèmes de détection de fraude de la banque avaient été défaillants. Dans ces dossiers, le fraudeur a réussi à confirmer de nombreuses transactions sans être remarqué par les systèmes de détection de fraude de la banque (ou remarqué trop tardivement). Toutefois, notre demande de proposition d'intervention partielle basée sur cet argument n'a abouti à une médiation réussie que dans très peu de cas.

Sur les 1.010 dossiers de fraude sur internet traités par Ombudsfm en 2023, Ombudsfm n'en a clôturé que 349 comme fondés (34,6%). Dans 40,2% des cas, Ombudsfm a considéré que le dossier était non fondé parce que l'opération contestée avait été autorisée ou que la négligence grave de la

8 Ce chiffre n'inclut pas les 59 dossiers investment scam/boiler room fraude. Pour plus d'informations à ce sujet, voir le point 6.4.

9 <https://www.ombudsfm.be/storage/app/uploads/public/64d/35d/94b/64d35d94baf86937699433.pdf>.

10 B. DE WAELE, "Répartition des responsabilités pour les opérations de paiement non autorisées", BFR 2023, 196-221.

11 Fraude via WhatsApp.

12 <https://www.ombudsfm.be/fr/publications/rapports-annuels>.

13 <https://safeonweb.be/fr>.

14 <https://www.ombudsfm.be/storage/app/uploads/public/640/0a0/4ce/6400a04ce8054263255749.pdf>.

15 Voir la note de bas de page 9 et l'article mentionné dans la note de bas de page 10.

victime était avérée. Enfin, dans 25,2% des cas, Ombudsfm a estimé ne pas pouvoir prendre position sur la responsabilité de la banque et de la victime de la fraude parce que celle-ci n'a pas pu fournir d'informations claires sur le processus de la fraude ou parce que le récit des faits par la victime ne correspondait pas aux preuves techniques fournies par la banque. Dans ces derniers dossiers, Ombudsfm a émis un avis neutre.

Dans les dossiers fondés, la médiation n'a abouti à une intervention de la banque que dans 32,7%. Vu le nombre de dossiers de fraude traités par Ombudsfm, ce mauvais résultat de la médiation a évidemment eu un impact significatif sur les résultats globaux d'Ombudsfm.

A. Fraude Vinted

En 2023, Ombudsfm a été confronté à un grand nombre de cas de fraude portant sur l'achat ou la vente via des plateformes de vente de seconde main, telles que Zememain.be, Facebook Marketplace et Vinted. Dans ces cas, soit la victime mettait elle-même en vente un objet sur l'une des plateformes concernées et était ensuite contactée par un fraudeur se faisant passer pour un acheteur intéressé, soit la victime contactait elle-même un fraudeur en tant qu'acheteur en répondant à une annonce frauduleuse.

Ce type de fraude a plusieurs variantes. Dans sa forme la plus simple, seule une conversation par chat a lieu via la plateforme de vente concernée entre la victime, qui agit en tant qu'acheteur ou vendeur d'un certain article, et le fraudeur, qui se fait passer pour la contrepartie. Au cours de cette conversation, le fraudeur transmet un lien à sa victime par lequel celle-ci peut soi-disant confirmer un paiement ou recevoir un paiement de la part du fraudeur. En réalité, ce lien conduit la victime vers un faux site web, sous le contrôle d'un fraudeur, où la victime est invitée à générer un ou plusieurs

codes de réponse avec sa carte bancaire et son lecteur de carte, ce qui permet au fraudeur de confirmer ensuite les transactions contestées, de se connecter aux services bancaires en ligne de sa victime ou d'installer une application mobile liée aux comptes/cartes de paiement de la victime.

Les dossiers de fraude où la fraude avait été réalisée via la plateforme Vinted ont connu un essor remarquable en 2023. La particularité de ces dossiers est que le scénario de la fraude était souvent un peu plus complexe et qu'il y avait souvent des différences minimes mais cruciales entre les dossiers qui nous ont été soumis.

Dans la plupart des cas de fraude sur Vinted examinés par Ombudsfm, la victime agissait en tant que vendeur. Il est à noter que les fraudeurs ont principalement ciblé les «nouveaux vendeurs», des personnes qui avaient récemment créé un profil sur Vinted et mis en vente un objet via Vinted pour la première fois. Dans la plupart des cas, la victime a d'abord été contactée via la fonction de chat de l'application Vinted par un fraudeur se faisant passer pour un acheteur intéressé. La victime et le fraudeur se mettent alors d'accord sur un prix puis la victime est invitée à fournir certains détails, comme son adresse électronique, soi-disant pour permettre le paiement. Dans une phase ultérieure, la victime reçoit souvent un e-mail, censé provenir de Vinted, lui demandant de confirmer la vente via un lien ou de lier sa carte de paiement à son profil Vinted afin de pouvoir éventuellement recevoir un paiement déjà effectué par l'acheteur. Bien entendu, les liens en question conduisaient toujours à un faux site web, sous le contrôle du fraudeur. Dans certains cas, selon les déclarations des victimes, il n'y a pas eu de discussion préalable avec le fraudeur, mais elles ont immédiatement reçu l'e-mail frauduleux concernant la confirmation d'une vente ou la liaison d'une carte de paiement.

Les déclarations des victimes, dans les dossiers de fraude traités par Ombudsfm, varient principalement en ce qui concerne la page web frauduleuse, qui se trouve sous le contrôle du fraudeur, sur laquelle la victime a atterri après avoir cliqué sur le lien figurant dans le mail frauduleux reçu. Dans certains dossiers, les victimes ont déclaré qu'elles étaient simplement arrivées sur une page web où on leur demandait d'effectuer des actions avec leur carte bancaire et leur lecteur de carte et où on leur demandait d'introduire les codes de réponse sur cette page. D'autres victimes ont, en revanche, déclaré qu'un soi-disant employé (support) de Vinted s'était adressé à elles sur cette page web frauduleuse via un chat. Dans certains dossiers, la victime a déclaré avoir reçu des instructions pour générer les codes de réponse à l'aide de son lecteur de carte bancaire exclusivement par le biais de ce chat. Dans d'autres dossiers, la victime a reçu ces instructions tant via la page web frauduleuse elle-même que via la conversation par chat. Les déclarations des victimes varient également en ce qui concerne l'endroit où introduire le(s) code(s) de réponse généré(s). Enfin, dans certains cas, la victime devait introduire un ou plusieurs codes de réponse via le chat alors que, dans d'autres dossiers, ces codes devaient être introduits sur la page web elle-même, dans un espace spécialement prévu à cet effet.

Étant donné que, selon la loi, tous les faits doivent toujours être pris en compte lors de l'évaluation de la négligence grave, il est toujours important, dans les dossiers de fraude, d'interroger longuement la victime sur le déroulement des faits. Étant donné qu'il existe plusieurs variantes de la fraude Vinted, les déclarations du client sur le déroulement de la fraude peuvent conduire à des résultats différents en ce qui concerne l'analyse par Ombudsfm de la responsabilité du client et de la banque.

B. Confirmation de transactions frauduleuses via itsme

Depuis 2023, Ombudsfm a remarqué que, dans un nombre croissant de dossiers de fraude, les paiements contestés étaient confirmés via itsme.

Dans nombre de dossiers, la victime a été appelée par un fraudeur se faisant passer pour un employé de banque et déclarant que la banque avait remarqué des transactions suspectes sur le compte du client. Le fraudeur a suggéré à sa victime de l'aider à éviter d'autres fraudes en bloquant les instruments de paiement du payeur, en transférant les fonds du client sur un soi-disant compte de dépôt sécurisé ou en arrêtant les transactions frauduleuses. Dans certains de ces dossiers, la victime était invitée à confirmer certaines actions par itsme. En réalité, le client a ainsi confirmé lui-même les transactions contestées, souvent à son insu, via sa propre application itsme.

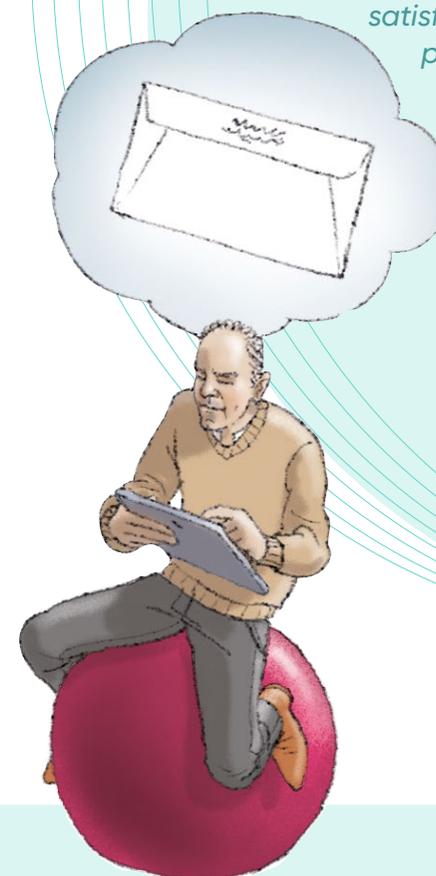
Dans d'autres dossiers, le fraudeur a réussi à relier le profil itsme de sa victime à son application itsme à lui, sur son propre smartphone. Pour ce faire, il faut donc que l'application itsme soit installée sur un nouvel appareil. Ceci peut se faire de deux manières différentes : (1) si elle est proposée par la banque concernée, l'application itsme peut être installée en utilisant les codes de réponse générés avec la carte bancaire et le digipass ; (2) en utilisant une eID et un lecteur de carte d'identité.¹⁶ Dans ces cas, le fraudeur a réussi à obtenir ou à intercepter les données nécessaires à l'installation d'itsme grâce à l'un des scénarios de fraude brièvement décrits ci-dessus.

Si un fraudeur parvient à installer itsme, lié au profil de sa victime, sur son propre smartphone, il pourra confirmer des transactions pour des montants plus élevés, au-delà

des limites habituelles. Pour ce faire, il devra toutefois non seulement accéder à itsme mais aussi aux services bancaires en ligne de sa victime ou avoir installé sur son propre appareil une application mobile liée aux comptes de sa victime.

Étant donné que le système itsme n'est pas une application gérée par la banque elle-même, Ombudsfm a initialement souvent reçu des informations incorrectes ou incomplètes de la part des banques concernées à propos de la manière dont les transactions contestées par le client avaient été confirmées. Ombudsfm remarque que ce problème a toutefois été largement corrigé depuis. D'autre part, Ombudsfm constate que dans certains cas, les banques ne peuvent pas fournir d'informations sur l'installation d'itsme, lorsque l'installation a été faite en utilisant l'eID et le lecteur de carte d'identité ou en utilisant la carte bancaire et le lecteur de carte d'une autre banque où la victime de la fraude est également client.

Dans les cas où le payeur, sans en être conscient, a confirmé certaines transactions via l'application itsme sur son propre appareil sur les instructions du fraudeur lui-même, par exemple parce qu'il pensait qu'en faisant cela, il arrêterait certaines transactions frauduleuses, il est difficile, selon Ombudsfm, de défendre l'idée qu'il s'agit de transactions de paiement non autorisées. En effet, via l'application itsme, il est dans la plupart des cas très facile de savoir exactement quelle (trans)action on va confirmer. Bien que, dans ces cas, la victime soutienne qu'elle n'a pas consenti aux transactions contestées, on peut se demander dans quelle mesure elle était raisonnablement en droit de supposer que, par ses actions, elle ne confirmerait aucune transaction. En tout état de cause, il existe déjà une jurisprudence qui a conclu que, dans ces cas, il s'agit d'opérations de paiement autorisées.



*Je tiens à vous adresser
mes sincères remerciements
pour la diligence et le
professionnalisme dont vous avez
fait preuve dans le traitement de
mon dossier.
Je suis convaincu que sans votre
expertise et votre approche
impartiale, une résolution aussi
satisfaisante n'aurait
pas été possible.*

B.A.

¹⁶ Voir <https://www.itsme-id.com/fr-BE/get-started>

C. Envoi de SMS lors de l'installation d'une application mobile

Comme nous l'avons déjà expliqué en détail dans notre rapport annuel 2022, la plupart des institutions financières prévoient que, lorsqu'une application bancaire mobile est installée, certains messages, un SMS et/ou un e-mail, sont envoyés au numéro de GSM et/ou à l'adresse e-mail de leur client, tels que connus de la banque. Si certaines institutions financières se contentent d'envoyer un message à leur client pour l'informer que l'application bancaire mobile a été installée sur un nouvel appareil et leur demandant de le signaler immédiatement à la banque et/ou à Card Stop si ledit client ne l'a pas fait lui-même, la majorité des institutions financières envoient un message contenant un code ou un lien permettant d'activer l'application nouvellement installée (parfois accompagné d'un message préalable notifiant l'installation d'une nouvelle application). Pour pouvoir utiliser l'application nouvellement installée, il faut dès lors d'abord l'activer en introduisant dans l'application le code d'activation envoyé par SMS, ou en cliquant sur le lien d'activation (souvent) envoyé par e-mail.

Il va de soi que le fait d'exiger la saisie d'un code d'activation supplémentaire, envoyé par SMS au numéro de GSM du client connu de la banque, ou de cliquer sur un lien d'activation, envoyé par e-mail à l'adresse e-mail connue du client, apporte une sécurité supplémentaire. Pour qu'un fraudeur, qui a déjà réussi à installer l'application mobile liée aux comptes de sa victime (après avoir intercepté ou obtenu plusieurs codes générés par la carte bancaire et le digipass, par exemple), puisse utiliser son application, une action supplémentaire de la victime est en effet requise. Soit la victime doit cliquer sur le lien d'activation, soit le fraudeur doit également obtenir ou intercepter le code d'activation envoyé par SMS. Or, dans les messages concernés, la victime est explicitement informée de l'installation de l'application

sur un nouvel appareil et de l'utilité du code ou du lien d'activation. Ce modus operandi est donc jugé préférable par Ombudsfin.

La méthode choisie par l'institution financière aura évidemment aussi un impact sur l'évaluation de la responsabilité de la banque et du payeur. Les banques qui optent pour un code d'activation ou un lien supplémentaire seront évidemment dans une position plus forte que celles qui se contentent d'une notification d'installation de l'application. En effet, si une banque se contente d'envoyer une notification d'installation de l'application mobile sur un nouvel appareil, dans de nombreux cas, il ne sera pas possible de prouver que le payeur a reçu ce message et l'a lu à temps. En revanche, lorsque la banque utilise un code ou un lien d'activation, le payeur ne pourra pas nier sa réception et le fait qu'il en ait eu connaissance aussi facilement, car l'application frauduleusement installée a été activement utilisée par le fraudeur, ce qui prouve que ce dernier a réussi à intercepter ou à obtenir le code d'activation nécessaire ou qu'il a cliqué sur le lien d'activation.

Nous tenons à souligner que l'évaluation d'une éventuelle négligence grave et la question de savoir si le payeur était en mesure de détecter la fraude à l'avance sur base des SMS envoyés doivent toujours tenir compte de l'ensemble des faits. Le fait que certains SMS aient été envoyés par la banque, reçus et lus à temps, qu'un code d'activation ait été introduit ou transmis et qu'un lien d'activation ait été cliqué, ne peut jamais conduire automatiquement à la conclusion d'une négligence grave, selon Ombudsfin. Cela doit toujours être évalué dans le contexte du dossier concerné. Pour ce faire, nous nous référons à notre rapport annuel 2022.

Aux institutions financières qui choisissent d'envoyer un message purement informatif concernant l'installation

d'une nouvelle application, Ombudsfin recommande de laisser l'application inactive pendant une période limitée (par exemple, quelques heures). De cette manière, le payeur a toujours la possibilité de prendre connaissance du message dans un délai raisonnable et de réagir de manière appropriée, permettant ainsi, dans de nombreux cas, d'éviter la survenance d'un dommage.

Aux institutions financières qui utilisent un code d'activation ou un lien supplémentaire, Ombudsfin conseille d'intégrer suffisamment de sécurité dans la procédure pour s'assurer que les messages concernés sont bien envoyés au bon numéro de GSM ou à la bonne adresse e-mail du client. Dans le passé, Ombudsfin a en effet été confronté à des dossiers dans lesquels des fraudeurs ont réussi, après avoir installé l'application mobile ou s'être connectés aux services bancaires en ligne de certaines banques, à changer le numéro de GSM ou l'adresse e-mail de la victime par leur propre numéro de GSM ou adresse e-mail, ce qui a pour conséquence que le code d'activation ou le lien a été envoyé au numéro de GSM du fraudeur. Ombudsfin a déjà jugé par le passé que les banques concernées ne respectaient pas le mécanisme de sécurité d'un code d'activation ou d'un code de confirmation supplémentaire envoyé par SMS. Ombudsfin recommande donc que, lorsque le numéro de GSM du client est modifié, les banques concernées prennent les mesures nécessaires pour éviter des situations similaires et vérifient au moins la légitimité du numéro de GSM modifié avec le client. Une autre solution consisterait à rendre impossible la modification de certaines données pendant un certain temps après l'installation d'une nouvelle application.

D. Codes d'activation par courriel bancaire

En 2023, Ombudsfina a été confronté à différents dossiers dans lesquels le fraudeur avait réussi à lier une carte de paiement de sa victime à sa propre application Apple Pay¹⁷, Garmin Pay¹⁸ ou Fitbit Pay¹⁹ sur son propre appareil pour ensuite confirmer les paiements contestés via l'une de ces applications. La liaison de la carte de paiement par le fraudeur peut se faire sur la base des données de la carte de paiement (numéro de la carte, date d'expiration et code CVC (le cas échéant)) et d'un code d'activation envoyé au client. Contrairement à ce qui est mentionné dans le numéro précédent, ce code d'activation n'était pas envoyé par SMS ou par e-mail, mais par courriel bancaire. Le code d'activation en question ne pouvait donc être obtenu que par l'intermédiaire de l'application de banque mobile ou des services bancaires en ligne du client.

Dans ces dossiers, le fraudeur parvient généralement à obtenir le code d'activation envoyé par courriel bancaire en réussissant d'abord à intercepter ou à obtenir les codes générés avec la carte bancaire et le digipass et en les utilisant pour installer l'application bancaire mobile liée aux comptes de la victime sur son propre appareil ou en se connectant aux services bancaires en ligne de la victime. Puisqu'une connexion aux services bancaires en ligne ou à l'application mobile est nécessaire, Ombudsfina estime que ce modus operandi répond en principe aux exigences de l'authentification forte du client (bien que des exceptions soient possibles). En effet, sans les codes de réponse générés avec la carte bancaire (possession), le PIN (connaissance) et le lecteur de carte, le fraudeur ne peut pas se connecter aux services bancaires en ligne de sa victime ou installer une application mobile. Pour

se connecter à l'application mobile, il faut être en possession de l'application, du smartphone sur lequel elle est installée (possession) et saisir un code (connaissance) choisi par le payeur lors de l'installation. Dans certains cas, la connexion à l'application mobile peut également se faire par scan du visage ou sur la base d'une empreinte digitale (données biométriques).

E. Notification de la fraude lors de l'installation d'une application

Le payeur est tenu d'informer immédiatement le prestataire de services de paiement, c'est-à-dire la banque, ou l'entité désignée par le prestataire de services de paiement, souvent Card Stop, lorsqu'il constate la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée de son instrument de paiement. Ainsi, dès que le payeur découvre qu'il est victime d'opérations frauduleuses, il doit en principe le signaler immédiatement.

D'autre part, la banque est tenue, entre autres, d'empêcher toute nouvelle utilisation de l'instrument de paiement, et donc toute nouvelle opération de paiement non autorisée, d'être confirmée par le fraudeur, après que la fraude a été signalée par le payeur à la banque. Le code de droit économique prévoit expressément que la banque est responsable de toutes les pertes qui surviennent encore après la notification de la fraude²⁰.

Ombudsfina constate toutefois que, dans un même dossier de fraude, la victime doit parfois effectuer plusieurs notifications pour que tous ses instruments de paiement soient bloqués et pour empêcher la survenance d'autres transactions frauduleuses. C'est souvent le cas lorsqu'un

fraudeur parvient à installer sur son propre appareil l'application mobile de la banque liée aux comptes de la victime. On peut également penser aux cas où le fraudeur peut lier une carte de paiement de sa victime à sa propre application Payconiq by Bancontact, à l'application Apple Pay et à d'autres applications de paiement similaires. Dans de tels cas, une notification à Card Stop ne suffira pas, pour plusieurs banques, à empêcher totalement la poursuite de la fraude, car dans de nombreux cas, Card Stop ne pourra bloquer que les cartes de paiement et donc pas les applications installées à l'aide de ces cartes. Dans ce cas, une notification supplémentaire à la banque elle-même est nécessaire.

Cependant, il arrive souvent que la victime de la fraude ne soit pas suffisamment informée de la procédure de notification ou qu'elle ne sache pas (ou ne puisse pas savoir) exactement ce que le fraudeur a fait de manière cachée. La victime ne sait par exemple pas toujours qu'une application de paiement a été installée par le fraudeur et ne sait donc pas qu'une notification à Card Stop n'est pas suffisante pour empêcher la poursuite de la fraude. Dans de tels dossiers, en fonction des circonstances exactes, Ombudsfina considère qu'une notification à Card Stop est suffisante pour considérer que la victime a satisfait à ses obligations et demande à la banque d'intervenir dans toutes les transactions qui ont eu lieu après ce contact avec Card Stop, ce que les banques acceptent souvent.

Selon Ombudsfina, il est toujours recommandé d'appeler à la fois Card Stop et la banque. En outre, selon Ombudsfina, il incombe à Card Stop, et par conséquent aux banques,

17 Voir <https://www.apple.com/befr/apple-pay/>

18 Voir <https://www.garmin.com/fr-BE/garmin-pay/>

19 Voir <https://www.fitbit.com/global/us/technology/fitbit-pay>.

20 Art. VII.44, §3 CDE.



Je voulais sincèrement vous remercier pour votre super suivi de mon dossier et surtout cette excellente nouvelle.

Vous faites un super beau travail, mille mercis!

F.W.



de bien informer le client de manière claire et complète sur les mesures à prendre pour bloquer les instruments de paiement. Il incombe ainsi à Card Stop de renvoyer le payeur à sa banque, si nécessaire, et, ce faisant, de lui fournir les coordonnées correctes de cette dernière. D'autre part, il incombe à la banque de sensibiliser et d'informer clairement ses clients sur la procédure de notification. Il incombe également aux banques d'informer clairement le client lorsqu'une nouvelle application est installée sur un nouvel appareil et d'indiquer les mesures à prendre si le client n'a pas procédé lui-même à cette installation.

Enfin, Ombudsfin a déjà traité des dossiers dans lesquels le smartphone du payeur avait été volé et où des opérations de paiement non autorisées avaient été confirmées par l'application mobile de la banque, qui était déjà installée sur l'appareil en question. Ombudsfin constate que le payeur n'a pas encore le réflexe d'avertir sa banque et/ou Card Stop du vol dans de tels cas.

4.1.2. Transferts de fonds réceptionnés par un imposteur – procédure d'identification

Le transfert de fonds consiste pour une personne (l'expéditeur) à envoyer des fonds à une autre personne qui peut se trouver de l'autre côté de la planète (le bénéficiaire), par l'intermédiaire d'un établissement de paiement (qui se rémunère sous forme de commissions ou de frais), si nécessaire moyennant conversion des devises. Ce transfert de fonds peut être initié par l'expéditeur, soit physiquement dans une agence, soit par internet (auquel cas l'expéditeur doit créer un compte et s'identifier sur la plateforme de l'établissement de paiement). Différentes plateformes offrent ces deux services, dont les plus connues sont assurément Western Union²¹ et Moneygram.

Si la procédure de transfert varie entre les établissements de paiement, l'expéditeur doit en général donner différentes informations de base sur le bénéficiaire (telles que son nom et son prénom), mais ne doit pas fournir une copie de la pièce d'identité de celui-ci lorsqu'il initie le transfert.

Ombudsfin a à nouveau dû traiter plusieurs plaintes à l'encontre d'un établissement de paiement offrant des services de transferts de fonds (notamment internationaux) dont il ressortait qu'un tiers non-identifié s'était présenté en agence pour recevoir les fonds, en usurpant l'identité du bénéficiaire indiqué par l'expéditeur.

Selon la procédure prévue par cet établissement de paiement, lorsqu'il se présente pour recevoir les fonds, le bénéficiaire doit présenter une pièce d'identité et donner le nom de l'expéditeur et la référence unique du transfert de fonds (que l'expéditeur lui aura communiquée au préalable). Dans la mesure où il ne pouvait être exclu que ce tiers ait intercepté, d'une manière ou d'une autre, les informations requises par rapport au bénéficiaire (par ex. son nom) et au transfert (par ex. sa référence), Ombudsfin a demandé à l'établissement de paiement de lui communiquer une copie de la pièce d'identité fournie par la personne qui s'était présentée pour recevoir les fonds, et ce afin de vérifier si la procédure d'identification avait été correctement respectée. Cependant, il nous a été répondu qu'il n'était jamais pris copie de la pièce d'identité de la personne recevant les fonds.

Vu la récurrence de ce problème, Ombudsfin avait déjà recommandé à l'établissement de paiement de prendre systématiquement une copie de la pièce d'identité produite par la personne qui réceptionne les fonds transférés, afin de démontrer que la procédure d'identification du

²¹ qui, ayant son siège social hors Belgique, échappe à notre compétence

bénéficiaire avait été parfaitement respectée. A l'époque, cet établissement de paiement avait refusé de réserver une suite positive à notre recommandation.

Nous avons réitéré cette recommandation à l'occasion des dossiers auxquels Ombudsfm a été confrontée en 2023. Malheureusement, ledit établissement de paiement a à nouveau refusé de revoir sa procédure, estimant qu'il existe un risque que des fraudeurs entrent en possession des copies des pièces d'identité qui seraient ainsi recueillies. Pour Ombudsfm, bien que cette crainte soit légitime, elle pourrait cependant être mitigée par différentes mesures techniques et organisationnelles (telle que par exemple la transmission immédiate de la copie de la pièce d'identité dans un registre protégé inaccessible aux agents et préposés de l'établissement de paiement); en tout état de cause, il appartient à chaque établissement de paiement de s'assurer de la probité de ses agents et préposés.

4.1.3. Cartes de crédit – contestation du montant débité - procédure de chargeback (rétrofacturation)

La procédure de « chargeback » (ou rétrofacturation) est une procédure de contestation initiée par un client auprès de sa banque dans le but de réclamer le remboursement d'un paiement réalisé par le biais de sa carte de crédit²² à un commerçant (soit en magasin, soit sur internet) lorsque le client estime que le montant débité ne correspond pas à une prestation réellement effectuée.

Si l'article VII.50 du CDE ne prévoit la révocation d'un ordre de paiement que pour autant que certaines conditions

soient remplies, des sociétés de carte bancaire (comme Visa ou Mastercard) sont allées plus loin en proposant le remboursement des sommes payées par carte dans des hypothèses plus nombreuses que celles légalement prévues. L'éventail des hypothèses (appelées « reason codes ») dans lesquelles une telle demande de chargeback peut être formulée est assez large et comprend notamment la livraison d'un produit ne correspondant pas à celui commandé, la livraison d'un produit défectueux, la non-réception du produit commandé, la double débiton accidentelle d'un même montant, etc.

En pratique, après avoir contesté (sans succès) le paiement auprès du commerçant, le consommateur doit introduire sa demande auprès de sa banque²³ via le formulaire adéquat (pour une carte Visa ou Mastercard : <https://macarte.be/fr/home/help/services/purchase-dispute.html>), endéans un certain délai, qui dépend de l'hypothèse visée (en général : 120 jours). Si la banque estime que la contestation est légitime, la procédure de chargeback est lancée. Si le commerçant conteste le chargeback, c'est à lui qu'il incombe de démontrer que le paiement était légitime, éléments probants à l'appui. Il revient en fin de compte à la banque du consommateur d'accepter la défense du commerçant ou de la refuser, sachant que cette décision peut être contestée par le commerçant. Dans ce cas, le consommateur peut soumettre les nouveaux éléments qu'il estime probants et sa banque peut initier un second chargeback, ce dernier donnant naissance à une phase de pré-arbitrage, qui peut elle-même déboucher sur une phase d'arbitrage²⁴ si le différend demeure toujours. Durant la procédure de chargeback, la société de carte bancaire agit

comme intermédiaire entre la banque du consommateur et le commerçant et peut émettre des recommandations.

Pour être complet, soulignons que toutes les banques ne proposent pas (ou ne précisent pas si elles proposent effectivement cette procédure de chargeback), étant entendu que les banques ont chacune une relation contractuelle spécifique avec les sociétés de carte bancaire. Dans le doute, Ombudsfm ne peut qu'encourager le consommateur à essayer d'en faire usage lorsqu'il conteste le montant débité.

4.1.4. Domiciliations – contestation des montants débités - délais pour en demander le remboursement

Pour rappel, une domiciliation est un moyen de paiement par lequel un bénéficiaire est autorisé à prélever automatiquement un montant du compte à vue du payeur, par exemple pour le paiement des factures dues par ce dernier. Si une domiciliation est le plus souvent utilisée pour des paiements récurrents (tels que les abonnements, les factures de téléphone, de gaz ou d'électricité), elle peut également l'être pour des paiements uniques. Le payeur donne son consentement (qui prend la forme d'un mandat SEPA au sein de l'UE et pour les pays de l'Espace Economique Européen) directement au bénéficiaire, à la banque du bénéficiaire ou à la banque du payeur²⁵.

Hormis ce dernier cas, la banque du payeur se contente d'exécuter les domiciliations qui lui sont présentées par le bénéficiaire et n'en vérifie pas l'exactitude. Lorsque le payeur entend contester une domiciliation (soit dans son principe,

²² Et, sous certaines conditions, les cartes Visa Debit et Debit Mastercard.

²³ En ce qui concerne les cartes de crédit American Express, la procédure est propre à American Express, qui agit en qualité d'émetteur de carte. Nous vous renvoyons au site internet d'American Express : <https://www.americanexpress.com/be/fr/service-clientele/documents-particuliers.html>.

²⁴ Sous la houlette de la société de carte bancaire..

²⁵ En vertu de l'article VII.33, §1^{er} du CDE.

soit parce qu'il conteste un montant prélevé), il est donc préférable qu'il contacte le bénéficiaire, plutôt que sa banque.

Ceci étant, si le payeur n'est pas d'accord avec un paiement effectué dans le cadre d'une domiciliation (non contestée dans son principe), il peut demander son remboursement à sa banque dans un délai de 8 semaines à compter du débit des fonds de son compte à vue²⁶. La banque est tenue de faire droit à cette demande, sans en examiner le bien-fondé. Précisons toutefois que la dette que le payeur aurait envers le bénéficiaire de la domiciliation ne s'éteint pas du fait du remboursement de la domiciliation. Ceci est logique, puisque la domiciliation n'est en réalité que le moyen de paiement de cette dette.

En revanche, si la domiciliation est non-autorisée (c.-à-d. que le payeur n'y a pas consenti car il n'a pas signé de mandat, comme par exemple dans le cas d'une fraude²⁷), le payeur peut demander le remboursement de tous les montants débités dans le cadre de cette pseudo-domiciliation pour autant qu'il agisse dans un délai de 13 mois à compter du débit des fonds de son compte à vue²⁸.

4.2. Paiements erronés - coopération de la banque du bénéficiaire en vue de l'identification du bénéficiaire en cas d'exécution d'un ordre de paiement vers un numéro de compte erroné

Selon l'article VII.55/2, §2 du CDE, lorsque l'utilisateur de services de paiement (en l'espèce le payeur) notifie à sa banque qu'il a indiqué un numéro de compte bancaire²⁹ erroné lors de l'initiation d'un ordre de paiement, le prestataire de services de paiement (i.e. la banque, typiquement) n'est pas responsable de l'exécution de cet ordre, pour autant qu'il ait au préalable contrôlé que le numéro de compte était cohérent (au vu de sa structure).

Bien que le prestataire de services ne soit pas responsable de l'exécution d'un tel ordre³⁰, il doit cependant, conformément au §3 du même article, fournir ses efforts raisonnables pour récupérer les fonds engagés dans l'opération lorsque l'utilisateur de services de paiement l'informe qu'il a indiqué un numéro de compte erroné lorsqu'il l'a encodé.

Si, malgré ses efforts raisonnables, le prestataire de services de paiement n'est pas en mesure de récupérer lui-même les fonds, il doit fournir au payeur, sur demande écrite, toutes les informations dont il dispose et qui présentent un intérêt pour le payeur. Ainsi, le payeur peut solliciter de son prestataire de services de paiement qu'il obtienne du prestataire de services de paiement du bénéficiaire les coordonnées de ce dernier, afin que le payeur puisse l'inviter à lui restituer les fonds versés, voire introduire une procédure judiciaire à son

26 En vertu de l'article VII.47, §1er du CDE. La banque du payeur dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour prendre position par rapport à cette demande de remboursement.

27 La notion d'opération autorisée est définie à l'article VII.32 du CDE.

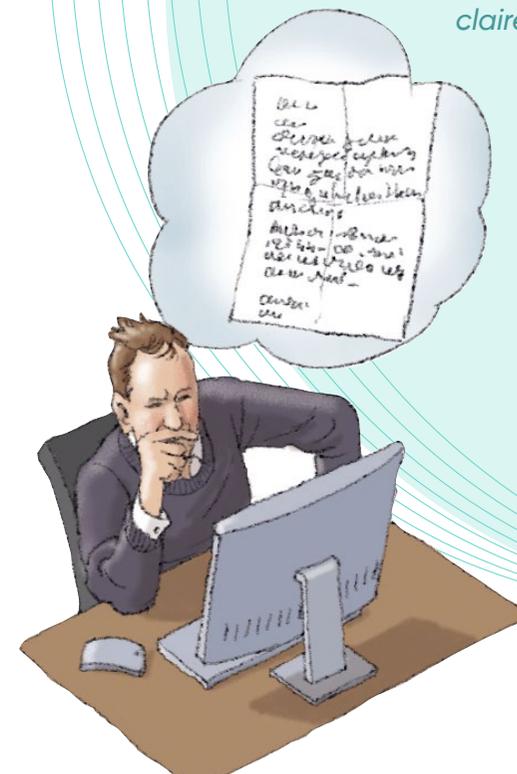
28 En vertu de l'article VII.41, §1^{er} du CDE.

29 Que le CDE désigne sous les termes « *identifiant unique* », conformément à son article I.9, 12^o

30 Puisqu'il s'agit d'une opération de paiement autorisée au sens de l'article VII.32 du CDE.

Une fois de plus,
je tiens à remercier
l'ombudsman et ses services
pour le très bon travail effectué
qui me permet d'être enfin
informé de la raison de la
position de la banque.
Merci encore pour votre
intervention professionnelle,
claire et rapide.

R.C.



encontre (s'il devait le refuser ou demeurer silencieux).

Dans différents dossiers, Ombudsfin a constaté que la banque du bénéficiaire avait refusé de communiquer les coordonnées du bénéficiaire en invoquant le RGPD³¹.

Ombudsfin a interrogé son Collège d'experts par rapport à la légalité d'un tel refus³².

Après avoir rappelé que l'application et l'interprétation de la législation dépendent des faits concrets et doivent toujours être appréciées in concreto, le Collège a rappelé qu'un tel refus devait en toute hypothèse être motivé afin que l'utilisateur de services de paiement puisse en évaluer la légalité.

De l'avis du Collège, les coordonnées du bénéficiaire de l'opération de paiement peuvent être communiquées par la banque du bénéficiaire sans que ledit bénéficiaire ne doive y consentir au préalable, dans la mesure où :

- le traitement des données à caractère personnel du bénéficiaire est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle la banque du payeur est soumise (article 6, §1^{er}, c) du RGPD), à savoir l'article 55/2, §3, al. 3 du CDE ; et
- le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le payeur (article 6, §1^{er}, f) du RGPD), à savoir le paiement indu dans le chef du payeur et l'enrichissement sans cause dans le chef du bénéficiaire.

Sans préjudice de ce qui précède, le Collège rappelle que des garde-fous sont prévus par le RGPD au travers des principes de proportionnalité et de limitation de la finalité (article 5, §1^{er}, b) du RGPD) et de minimisation des données

(article 5, §1^{er}, c) du RGPD), ce qui implique que les seules données devant être communiquées au payeur sont les nom, prénom et adresse de domicile (ou de résidence) du bénéficiaire.

4.3. Services de paiement : diminution des services classiques pour les résidents hors Europe et difficultés rencontrées pour les opérations à caractère international

En 2023, Ombudsfin a analysé divers dossiers qui revêtaient un caractère international en matière de services de paiement et a constaté trois types de problématiques récurrentes :

4.3.1. Le refus par certaines institutions de réaliser des virements internationaux (hors SEPA)

Ces refus de réaliser des virements internationaux (hors SEPA) se fondent soit sur les choix commerciaux internes des institutions bancaires, soit sur le règlement général des opérations et des conditions générales des institutions.

Dans les deux cas, les consommateurs sont -de facto- privés de la possibilité d'utiliser les avoirs détenus sur leurs comptes belges pour effectuer des opérations courantes vers un pays hors SEPA.

Ombudsfin n'est toutefois pas en mesure d'imposer à l'institution bancaire de fournir le service demandé.

Lorsque le consommateur se heurte à une décision de type commerciale, Ombudsfin n'a dès lors d'autre choix que de

constater la suppression d'un service classique et d'inviter le consommateur à utiliser les services d'une autre institution bancaire, de transfert de fonds ou d'une néo-banque, qui offrent ce service.

4.3.2. La rupture de relation et clôture des comptes des clients résidant en dehors de l'Union Européenne (UE).

Ombudsfin rappelle que, dans les dossiers de « rupture de relation » moyennant le respect d'un préavis, les institutions financières ne sont pas obligées de communiquer la raison concrète de la rupture de relation, même à Ombudsfin. Dans certains cas, il semble toutefois clair que la résidence dans un pays ne faisant pas partie de l'UE était à l'origine de ces décisions. Ombudsfin relève que c'est une pratique qui a malheureusement été suivie ces dernières années par un certain nombre de banques et Ombudsfin regrette cette pratique car elle met ces consommateurs résidant hors UE dans une situation très difficile (par exemple pour la perception de leurs allocations de pension, le paiement des assurances et des mutualités), l'ouverture d'un autre compte dans la plupart des banques traditionnelles étant extrêmement compliquée (nécessité d'un contact physique impliquant un voyage coûteux) et les transferts internationaux étant très onéreux (au cas où tous les paiements doivent se faire sur un compte hors SEPA).

Ceci étant dit, les institutions financières ne sont pas obligées de maintenir ou de rétablir la relation avec leurs clients. Dans ces dossiers de rupture de relation, l'intervention d'Ombudsfin se limite donc à vérifier si les formalités prévues dans les conditions générales des institutions financières ont été respectées et éventuellement à proposer des solutions

31 Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

32 <https://ombudsfin.be/nl/adviezen/vraag-over-artikel-552-3-eerste-lid-wer>.



Je tiens à vous remercier pour votre dévouement et votre travail effectué dans le cadre de mon dossier.

Je ne sais pas si vous imaginez l'impact de votre contribution !

Sans votre aide je serai dans une situation juste incontrôlable et ingérable. Merci à vous, merci mille fois pour votre intervention.

Ma situation ne sera pas simple dans les prochaines années, mais elle sera plus douce grâce à vous et à votre intervention, si vous n'étiez pas là, ma vie serait juste un enfer.

Je vous souhaite le meilleur, car vous le méritez.

B.W.

alternatives, telle l'utilisation des services d'une néo-banque ou d'une institution de paiement.

4.3.3. Les incidents et coût liés à des virements internationaux :

Dans plusieurs plaintes traitées par Ombudsfin, le consommateur qui a initié lui-même un virement international (c'est-à-dire hors zone SEPA) sur son PC Banking a malheureusement commis une erreur dans les mentions du compte du bénéficiaire. Les fonds ne sont jamais arrivés sur le compte du bénéficiaire mais n'ont pas été récupérés par le consommateur ou très tardivement (après 8 mois).

Si une erreur se glisse dans les coordonnées bancaires d'un virement SEPA, le virement ne sera normalement pas exécuté grâce au « check digit » puisque chaque numéro de compte comporte un nombre de contrôle. En cas d'incohérence dans l'IBAN, l'ordre de virement sera automatiquement rejeté.

Tel n'est malheureusement pas le cas pour un virement international (non SEPA) : les institutions bancaires exécutent le virement international tel qu'introduit puisqu'il n'existe pas de système de « check digit » pour ce type de virements. Compte tenu de l'erreur commise par le consommateur, la responsabilité de la banque ne peut être engagée et Ombudsfin ne dispose donc pas d'arguments pour obtenir le remboursement des sommes par la banque directement ni l'indemnisation du préjudice éventuellement subi, comme le souhaitent les consommateurs.

De plus, souvent ces virements internationaux sont exécutés par le biais d'institutions bancaires intermédiaires (parfois deux intermédiaires) et, dans ces dossiers, il est donc très difficile de localiser les fonds. Ombudsfin invite, dans ces cas, la banque du consommateur à rappeler les fonds via swift mais il n'existe aucune certitude d'en obtenir le retour et le

consommateur ressent souvent un sentiment d'impuissance et d'injustice. Heureusement, dans certains dossiers, le retour des fonds est finalement obtenu après de longues démarches combinées entre le consommateur et sa banque.

L'utilisation des services de banques intermédiaires pour exécuter l'ordre de virement à l'étranger a aussi pour conséquence le paiement d'une commission pour rémunérer ces intermédiaires, ce qui engendre un coût supplémentaire, en sus du coût lié à la conversion des devises. Ces coûts supplémentaires sont généralement prévus, quant à leur principe (c'est à dire sans détails ou calculs), dans la liste des tarifs et débités de la somme à virer sur le compte du bénéficiaire. Ceci provoque régulièrement des réactions d'étonnement car les coûts varient (parfois sensiblement) en fonction des intermédiaires et la banque du consommateur les répercute au consommateur en application du principe repris dans sa liste de tarifs.

5. CREDITS HYPOTHECAIRES

5.1. Adaptation du cadre juridique

Ombudsfm souhaite tout d'abord attirer l'attention sur certaines modifications juridiques importantes survenues récemment dans le domaine des crédits hypothécaires.

5.1.1. Modifications des frais de dossier pour les crédits hypothécaires

Pour les crédits hypothécaires avec une destination immobilière, les prêteurs peuvent facturer des frais de dossier. Ces frais doivent être communiqués au consommateur dans le formulaire de demande de crédit et doivent être inclus dans l'offre de crédit.

Les frais ne sont payables que dans la mesure où le consommateur a accepté l'offre de crédit et ne peuvent être facturés qu'après cette acceptation. Le prélèvement d'une provision ou une avance n'est pas autorisé.

C'est le Roi qui peut fixer le montant maximum des frais de dossier et qui a exercé ce pouvoir par l'arrêté royal du 24 février 2017 (M.B. du 6 mars 2017). Certains de ces tarifs ont été réduits en 2023, par l'arrêté royal du 27 septembre 2023 (M.B. du 4 octobre 2023).

- Le montant forfaitaire maximum des frais de dossier pour un crédit hypothécaire avec une destination immobilière a été ramené de 500 euros à 350 euros.
- Lorsqu'un tel crédit hypothécaire s'accompagne à la fois d'une hypothèque et de la conclusion d'un autre contrat de crédit, les frais de dossier communs s'élèveront au maximum à 650 euros, au lieu de 800 euros auparavant.

- Pour un refinancement auprès du même prêteur, il est prévu que les frais de dossier ne peuvent excéder 50% des frais de dossier pour les crédits hypothécaires avec une destination immobilière. Ce pourcentage est de 100% si un nouveau refinancement a lieu dans les 12 mois suivant un refinancement précédent. Ces pourcentages ne changent pas, mais le terme «refinancement» est remplacé par «modification du contrat de crédit».

Ces nouveaux taux s'appliqueront aux contrats de crédit pour lesquels le crédit ou la modification du contrat de crédit a été demandé au prêteur à partir du 1^{er} janvier 2024.

5.1.2. Modifications en matière de vente groupée

L'article VII.147 du CDE prévoit que des réductions conditionnelles de taux d'intérêt sur les crédits hypothécaires peuvent être appliquées lorsque le consommateur, dans le cadre d'une vente groupée, accepte de souscrire une assurance solde restant dû, une assurance incendie ou d'ouvrir un compte à vue auprès du prêteur, de l'intermédiaire de crédit ou d'un tiers qu'ils désignent.

Pour continuer à bénéficier de la réduction du taux d'intérêt, les consommateurs doivent rester liés à ce prestataire de services privilégié pendant toute la durée du crédit - et donc parfois pendant des dizaines d'années - quelles que soient les modifications des conditions ou des prix des produits concernés. La recherche d'un autre prestataire de services ne semble souvent pas être une réelle option car elle entraînerait la perte du taux réduit.

Face à cette contrainte de longue durée et à la difficulté pour les consommateurs de réagir de manière appropriée aux changements de tarifs et de conditions, le législateur est

intervenu à la fin de l'année 2023. Par la loi du 5 novembre 2023 portant diverses dispositions d'ordre économique (B.S. du 11 décembre 2023), l'article VII.147 CDE a été modifié et prévoit que le consommateur ne peut être lié au prestataire de services privilégié du prêteur ou de l'intermédiaire de crédit que pour une période maximale d'un tiers de la durée totale du contrat de crédit. Après cette période, le prêteur est tenu de maintenir le taux réduit sans frais supplémentaires si le consommateur exerce son droit de changer de prestataire de services. Sans entrer dans les détails, signalons que l'article VII.147 CDE modifié prévoit également certaines situations très spécifiques dans lesquelles il est possible de passer à un prestataire de services de son choix même au cours du premier tiers de la durée du contrat de crédit.

Enfin, il nous semble utile de mentionner que l'article modifié prévoit également que le contrat de crédit doit stipuler explicitement la date à partir de laquelle le consommateur peut changer de prestataire de services pour chaque assurance et compte de paiement inclus dans la vente groupée.

Les modifications relatives aux ventes groupées s'appliquent aux contrats de crédit dont la demande est faite auprès du prêteur à partir du 1^{er} juin 2024.

5.2. Quelques autres thèmes spécifiques traités en 2023

5.2.1. Augmentation des taux d'intérêt en 2023

En 2023, Ombudsfin a constaté que l'évolution rapide des taux d'intérêt des crédits hypothécaires (tendance déjà observée en 2022) a eu un impact important sur les consommateurs dans certains dossiers. Ainsi, plusieurs dossiers ont montré qu'un long temps de traitement du dossier de crédit (temps nécessaire pour constituer, compléter, vérifier ou se prononcer sur le dossier) avait eu pour conséquence que l'offre de crédit comportait un taux d'intérêt sensiblement plus élevé que celui figurant dans les simulations ou la demande de crédit. En raison du temps écoulé, le prêteur ne pouvait plus proposer au client le taux inférieur. Plusieurs consommateurs confrontés à cette situation ont déposé plainte chez Ombudsfin et lui ont demandé une médiation pour quand même appliquer le taux inférieur.

Dans ces dossiers, Ombudsfin a examiné ce qui a été exactement communiqué au client lors des entretiens préliminaires à l'octroi du crédit (oraux et écrits) et quelle était la raison concrète du long délai de traitement qui avait conduit à l'application d'un taux plus élevé. Si ces informations contenaient des éléments permettant de défendre la demande du client (par exemple, un délai de traitement non raisonnable, un manque de clarté concernant les informations à fournir par l'emprunteur), Ombudsfin a essayé d'obtenir un geste de la banque.

5.2.2. Frais en cas de remboursement partiel anticipé

Un dossier intéressant concernait un client qui souhaitait effectuer un remboursement anticipé partiel égal à 60 mois dans le but de réduire la durée et de laisser le montant de la mensualité inchangé.

La banque a fourni un décompte au client et a indiqué qu'en plus des indemnités de emploi (3 mois d'intérêts), 250 euros de frais de dossier étaient dus compte tenu de la modification de la durée. Une offre de crédit mentionnant ces frais de dossier avait effectivement été signée par le client.

Ombudsfin a estimé que si l'emprunteur peut effectuer un remboursement partiel anticipé une fois par an (conformément à l'article VII.147/11 CDE) avec, en principe, une limitation des frais à 3 mois d'intérêts (conformément à l'article VII.147/12, §1 CDE), ceci n'affecte pas les dispositions de l'article VII.145 CDE. Ce dernier article prévoit expressément certaines modifications du contrat que l'emprunteur peut demander et pour lesquelles le prêteur, après acceptation de la modification par les deux parties dans une offre de crédit, peut facturer des frais de dossier. L'une des modifications visées par cet article est la réduction de la durée. Ainsi, selon Ombudsfin, cet article était applicable dans ce dossier.

Plus tard dans la procédure, le client a toutefois transmis un courriel du SPF Économie indiquant que, dans cette situation, aucun frais de dossier ne pouvait être réclamé en plus de l'indemnité de emploi, car cela serait contraire à l'article 147/12, §1 du CDE. L'argument principal du SPF est le suivant : lorsqu'un emprunteur exerce son droit au remboursement partiel anticipé, cela implique en tout cas une modification de la durée ou de la mensualité. Cette modification spécifique de la condition du contrat de crédit (en tant que conséquence logique d'un remboursement partiel anticipé conformément à l'article VII.147/11 CDE) échappe donc, selon le SPF Économie, à l'application de l'article VII.145 CDE.

Ombudsfin a informé la banque concernée de cette analyse du SPF Économie. Avant de se rallier à cette interprétation, la banque a demandé des éclaircissements supplémentaires au SPF. Au jour de l'impression de ce rapport, la discussion était toujours en cours.

Je vous remercie pour vos efforts dans ce dossier et pour votre avis. Je regrette que la médiation n'ait pas abouti à une solution à l'amiable, mais je vous suis très reconnaissant, ainsi qu'aux services d'Ombudsfin, pour le travail que vous accomplissez.

I.B.



5.2.3. Conversion du mandat hypothécaire pour un montant trop élevé

En 2023, Ombudsfina a analysé une plainte dans laquelle le requérant affirmait avoir payé trop cher pour la conversion d'un mandat hypothécaire en une inscription hypothécaire décidée par la banque en 2020. Les frais de notaire étaient liés au montant de l'inscription et le requérant affirmait que l'inscription hypothécaire avait été prise pour un montant trop élevé (car supérieur à l'encours de la dette au moment de la conversion).

Dans ce dossier, Ombudsfina a considéré que si la banque était en droit de convertir le mandat pour augmenter ses garanties suite à la détérioration de la situation financière de ses clients, ce droit devait, vu la finalité d'un mandat hypothécaire, être limité au risque supporté par le prêteur au moment de la conversion du mandat. Ombudsfina n'a pas pu partager l'analyse de la banque selon laquelle les mandats hypothécaires pouvaient être convertis en hypothèques pour leurs montants totaux (en principal et accessoires) le jour de la signature des actes notariés y afférents.

Dans une affaire similaire (sous réserve qu'il s'agissait d'un crédit dénoncé), le tribunal a d'ailleurs jugé, en application du principe d'exécution de bonne foi des conventions, que le prêteur qui convertit un mandat hypothécaire pour le montant total du crédit hypothécaire, alors que l'emprunteur a en grande partie remboursé le crédit, commet un abus de droit et doit rembourser à l'emprunteur les frais et dépenses y afférents et supporter personnellement le coût de la suppression de l'inscription hypothécaire ainsi prise.

La poursuite de la médiation d'Ombudsfina a abouti à un résultat positif dans ce dossier. La banque a remboursé le client sur base d'un nouveau calcul des coûts (en prenant en compte les frais de notaire comme si cette inscription avait

été prise pour un montant égal au solde restant dû).

Vous pouvez consulter l'avis complet d'Ombudsfina sur le site web d'Ombudsfina, www.ombudsfina.be, dans le « Dossier du mois » (octobre 2023) sur notre page d'accueil ou dans la section « Publications ».

5.2.4. Indication incorrecte de la fluctuation maximale du taux d'intérêt sur une base annuelle dans les documents de crédit

Ombudsfina a traité quelques dossiers dans lesquels le client soulevait le fait que l'augmentation du taux d'intérêt entrée en vigueur en 2023 (dans un crédit à taux variable) n'avait pas été correctement appliquée par la banque car cette augmentation, exprimée sur une base annuelle, était légèrement supérieure à la fluctuation maximale du taux d'intérêt sur base annuelle, telle qu'incluse dans les documents de crédit. Dans ces documents de crédit, la banque avait en effet exprimé la fluctuation maximale du taux d'intérêt aussi bien en pourcentage sur une base mensuelle qu'en pourcentage sur une base annuelle.

La banque a soutenu que l'augmentation du taux d'intérêt avait été appliquée en pleine conformité avec les règles juridiques. La base de l'augmentation est le taux d'intérêt mensuel, et le pourcentage mensuel de la fluctuation en plus a effectivement été mentionné de manière tout à fait correcte dans les documents de crédit. La mention de la fluctuation sur une base annuelle n'est en effet pas requise par la loi et est purement informative.

Ombudsfina pouvait suivre le raisonnement de la banque selon lequel la modification des intérêts se fait légalement sur une base mensuelle mais n'a pas accepté le point de vue de la banque selon lequel il s'ensuivrait que le taux de fluctuation annuel repris dans les documents de crédit

était purement informatif (et donc non contraignant). Si la banque choisit d'indiquer la fluctuation du taux d'intérêt sur une base annuelle dans le contrat, cette information doit être entièrement correcte. Dans les contrats de crédit à taux variable, l'augmentation maximale du taux d'intérêt est pertinente et les clients regardent généralement le taux d'intérêt sur une base annuelle parce qu'il est le plus parlant pour eux.

Dans ces dossiers, la banque a accepté de réduire le taux d'intérêt à l'augmentation maximale sur base annuelle telle que mentionnée dans le contrat.

Vous pouvez consulter l'avis complet d'Ombudsfina sur le site web d'Ombudsfina, www.ombudsfina.be, dans le « Dossier du mois » (mars 2024) sur notre page d'accueil ou dans la section « Publications ».



Un grand merci pour cette excellente nouvelle !
Je tiens vraiment à vous féliciter ainsi que vos collègues chez Ombudsfin qui ont procédé au règlement de cette affaire. J'ai été impressionné par le professionnalisme et l'efficacité que j'ai découverts chez Ombudsfin.

R.B.



6. INVESTISSEMENTS

6.1. Suspension des transactions de certificats d'actions émis par une banque.

Dans notre rapport annuel précédent, nous faisons état du fait qu'au cours de l'année 2022, Ombudsfin avait été amené à traiter plusieurs plaintes relatives à la suspension des ordres de vente des certificats d'actions de la banque Triodos. Cette impossibilité de vendre les titres en question entraînait un préjudice important pour leurs détenteurs qui n'avaient plus l'occasion de disposer de leurs fonds. Les certificats d'actions de la banque en question n'étaient en effet pas cotés sur un marché réglementé ou une plateforme de négociation multilatérale (Multilateral Trading Facility, en abrégé MTF). La banque facilitait les opérations concernant les certificats d'actions et était ainsi la seule contrepartie effective pour les ordres d'achat et de vente.

Estimant que ce système avait atteint ses limites, la banque avait décidé de cesser de négocier les certificats et de faciliter leurs échanges mais de les inscrire en contrepartie sur une plateforme de négociation multilatérale. Ceci devait être de nature à améliorer la négociabilité des certificats sur la base d'un prix déterminé par l'offre et la demande mais la banque avait expliqué que cette cotation ne pourrait malheureusement être effective avant un délai important en raison de certaines contraintes juridiques et techniques et de la complexité d'un tel processus. La décision était juridiquement fondée sur les statuts de la Banque, lesquels autorisent son conseil d'administration à coter les certificats d'actions sur une plateforme de négociation sous réserve de l'approbation préalable du conseil de surveillance.

À partir de novembre 2022, la banque a commencé à inviter progressivement les titulaires de certificats à ouvrir un compte de trading, un tel compte étant requis pour négocier des certificats sur le MTF.

Le carnet d'ordres a été ouvert le 28 juin 2023 et les premières transactions ont été exécutées une semaine plus tard, le 5 juillet 2023.

6.2. Fiscalité sur les obligations zéro coupon

Ombudsfin a constaté que, dans le cadre du négoce des obligations zéro coupon, certaines banques prélevaient le précompte mobilier à l'échéance sur tout ce qui était perçu au-delà du prix d'émission quelle que soit la durée de détention du titre par l'investisseur final.

Pour rappel, une obligation zéro coupon est qualifiée de titre à revenu fixe. La définition d'un titre à revenu fixe est décrite à l'article 2, §1, 8° CIR 92 (Code des Impôts sur le Revenu) :

« Par titres à revenus fixes, on entend les obligations, bons de caisse et autres titres analogues, y compris les titres dont les revenus sont capitalisés ou les titres ne donnant pas lieu à un paiement périodique de revenus et qui ont été émis avec un escompte correspondant aux intérêts capitalisés jusqu'à l'échéance du titre. Sont également considérés comme des titres à revenus fixes, les contrats portant sur des opérations de capitalisation prévoyant en contrepartie de versements uniques ou périodiques, des engagements indépendants de tout événement aléatoire lié à la vie humaine, engagements dont la durée et le montant résultent des clauses du contrat. »

Par ailleurs, l'article 19, § 2, CIR 92 énonce :

« §2. Lorsqu'il s'agit de titres à revenus fixes ou d'actions ou parts visées au § 1er, alinéa 1er, 4°, les revenus comprennent toute somme payée ou attribuée en sus du prix d'émission, que l'attribution ait lieu ou non à l'échéance conventionnellement fixée.

Ces revenus sont imposables dans le chef de chaque détenteur successif des titres en proportion de la période au cours de laquelle il les a détenus. »

Ombudsfm en déduit que l'investisseur final ne peut être imposé qu'au prorata de la période pendant laquelle il a détenu les titres et estime donc que les banques devraient retenir le précompte mobilier en tenant compte de cette seule période, à tout le moins lorsqu'elles ont à disposition l'information leur permettant de connaître la durée de détention, puisque la loi prévoit expressément que les revenus ne sont imposables qu'au prorata de la période pendant laquelle l'investisseur a détenu le titre.

Toutefois, dans un cas rencontré par Ombudsfm, la banque ne partage pas ce point de vue et argumente comme suit :

« L'article 19, §2 CIR 92 dispose sur quel montant la taxe est imposée (c'est-à-dire tout ce qui est accordé au-dessus du prix d'émission) et au nom de qui la taxe est établie (c'est-à-dire les titulaires successifs).

Cependant, l'article ne détermine pas quand le précompte mobilier est dû.

L'article 204, 2° CIR précise que les revenus mobiliers naissent au moment de leur attribution ou de leur paiement au contribuable.

Le précompte mobilier est dû et payable au moment de l'attribution ou du paiement des revenus (article 267 CIR 92).

L'attribution ou le paiement détermine donc à la fois la survenance des revenus mobiliers et le moment où le précompte mobilier devient exigible.

L'octroi ou le paiement d'intérêts suppose un paiement de revenus par le débiteur des revenus. En cas de négociation intermédiaire des titres, il n'y a donc pas encore eu d'attribution ou de paiement, le débiteur des revenus n'ayant effectué aucun paiement à ce moment-là.

Compte tenu de ce qui précède, la banque estime que le précompte mobilier est donc dû à l'échéance finale sur tout ce qui est accordé au-delà du prix d'émission.

L'acheteur (= détenteur à l'échéance) a, à proprement parler, remboursé les intérêts bruts au prorata de la période précédente via son prix d'achat. Il peut donc tenter de récupérer le précompte mobilier pour la période précédant l'achat des titres via une réclamation (sur la base de l'article 19. §2 CIR 92) ».

Selon la banque, le fait que le précompte mobilier doit être retenu à la date d'échéance (puisque'il n'est dû qu'à ce moment-là) peut également être déduit de l'article 19/8 com. ib. /92 (commentaire sur l'article 19 CIR 92).

Cela signifie que, lors d'un achat ou d'une vente de titres entre deux échéances, ou avant l'échéance lorsque les intérêts sont capitalisés (ci-après simplement dénommés « opérations intermédiaires »), chaque titulaire est imposable sur la partie des revenus afférente à la période pendant laquelle il est propriétaire des titres. Selon les cas, ces revenus sont réputés affectés lorsque les intérêts sont attribués ou rendus payables à l'échéance du coupon, lorsque le titre est négocié (vendu)

entre-temps ou lorsque le titre est remboursé ou racheté.

Néanmoins, le précompte mobilier n'est exigible qu'à la date d'échéance (échéance du coupon ou date d'échéance finale) ou au moment du remboursement anticipé ou du rachat du titre par l'émetteur. En règle générale, dans le cas d'opérations intermédiaires, aucun précompte mobilier n'est dû à ce moment-là sur les intérêts courus au prorata (voir commentaire sur l'art. 261, CIR 92).

La manière dont la banque applique la législation fiscale implique donc qu'en cas de négociation intermédiaire de titres à revenu fixe :

- le fisc perçoit le précompte mobilier auprès du ou des titulaires précédents pour la période pendant laquelle ce titulaire se trouvait, via une déclaration d'impôt sur les personnes physiques, et
- le fisc perçoit également le précompte mobilier à l'échéance par une retenue directe auprès du détenteur final des intérêts afférents à toute la durée (y compris les périodes des détenteurs précédents).

Cela signifie donc que (en partie) les mêmes revenus sont imposés deux fois, ce qui ne correspond en aucun cas aux dispositions de l'article 19, §2 CIR 92.

Ombudsfm estime par conséquent que les banques, si elles connaissent la durée de propriété du détenteur final, n'agiraient pas de manière incorrecte si elles retenaient le précompte mobilier uniquement sur les intérêts relatifs à la période de propriété. En effet, c'est expressément ce qui est déterminé comme base d'imposition à l'article 19, §2 CIR 92.

A défaut d'agir de cette manière, Ombudsfm ne peut que recommander à l'investisseur de récupérer les impôts indûment retenus par le biais d'une réclamation adressée à

la direction régionale compétente de l'administration fiscale (l'adresse figure au dos de l'avis d'imposition personnel). Le requérant doit introduire cette réclamation motivée et documentée dans un délai de 5 ans à compter du 1^{er} janvier au cours duquel le précompte mobilier a été payé.

6.3. Fiscalité des opérations sur titres :

La législation fiscale n'est pas simple, nul ne le contestera. Dans le cas d'opérations sur titres de sociétés étrangères dont les spécificités ne sont pas toujours connues par les banques, il n'est dès lors pas évident pour ces dernières de déterminer si le précompte mobilier doit être retenu ni sur quel montant il doit être retenu.

En cas de doutes, les banques ne prennent habituellement pas de risques et prélèvent le précompte mobilier sur la totalité de l'opération. Ceci est d'ailleurs conforme aux instructions que le secteur financier a reçues du SPF Finances via Febelfin.

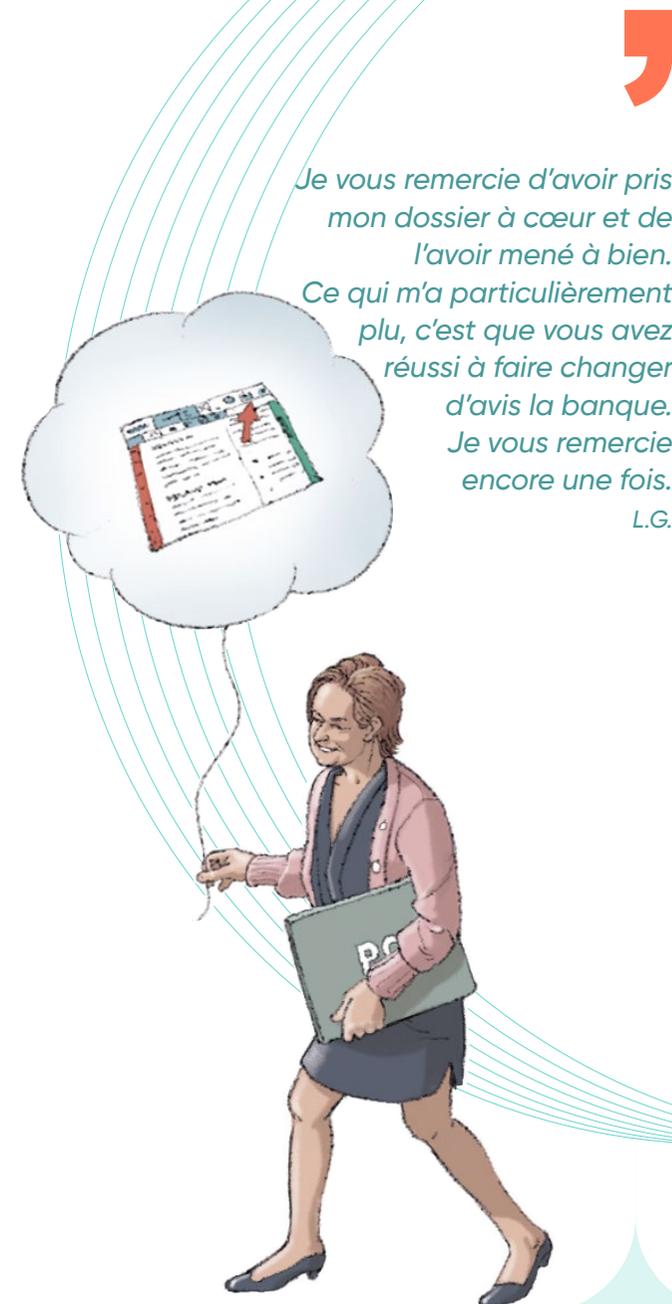
Bien entendu, en cas de contestation, le redevable du précompte mobilier peut adresser une réclamation à l'administration fiscale et c'est ce qu'Ombudsfine conseille dans pareille situation.

Nous avons été informés en 2023 que, suite à cette démarche, un plaignant a obtenu le remboursement du précompte mobilier indument prélevé et, que dans sa décision, l'administration fiscale précise qu'en cas de doute celui-ci doit profiter au contribuable. Si la décision prise par l'administration nous paraissait logique en l'espèce, sa motivation nous a laissé plus perplexe dans la mesure où elle nous semble difficilement conciliable avec les instructions que la même administration fiscale a émises pour le secteur financier.

6.4. Boiler room fraude

Ce type de fraude à l'investissement continue de se produire (nous avons traité 59 dossiers en 2023) mais nous ne notons pas d'évolutions particulières à ce sujet. Notre position reste identique à celle déjà exposée dans nos rapports annuels précédents.

Nous espérons que l'IBAN name check, qui doit être mis en place l'année prochaine, permettra de réduire l'ampleur de cette fraude puisque, dans de nombreux cas, les fraudeurs demandent de renseigner comme bénéficiaire du virement une entité autre que celle qui est titulaire du compte crédité.



Je vous remercie d'avoir pris mon dossier à cœur et de l'avoir mené à bien. Ce qui m'a particulièrement plu, c'est que vous avez réussi à faire changer d'avis la banque. Je vous remercie encore une fois.

L.G.

7. EPARGNE



Un tout grand merci à votre équipe. Je vous suis infiniment reconnaissante, et je suis ravie qu'un service comme le vôtre fonctionne aussi rapidement (et avec une issue favorable dans mon cas).

Bravo pour votre efficacité.

A.L.



7.1. Compte épargne plus avantageux impliquant l'ouverture d'un nouveau compte.

Au début de l'année 2023, suite à la hausse des taux, de nombreuses banques ont proposé des taux plus attractifs sur leurs comptes d'épargne. Toutefois, dans un certain nombre de cas, le consommateur devait ouvrir un nouveau compte épargne auprès de sa banque s'il voulait bénéficier de ce taux plus avantageux. Si on peut regretter cette pratique, qui a eu pour effet de laisser sur le carreau les consommateurs passifs ou mal informés, force est toutefois de constater qu'Ombudsfm n'a pas eu à traiter de plainte à ce sujet.

Par ailleurs, il est important de souligner que, suite à un protocole d'accord entre le gouvernement et Febelfin, les banques ne pourront, dès le 15 janvier 2024, plus proposer que quatre comptes d'épargne réglementés différents, au lieu de six actuellement. Le but étant d'éviter que le client ne se perde dans une multitude d'offres et puisse comparer plus facilement les offres des différentes banques.

7.2. Erreur sur le calcul des primes de fidélité

Certains consommateurs, clients d'une même banque, ont été confrontés à un problème lors du calcul de leur prime de fidélité. Cette banque a heureusement été en mesure d'identifier le problème et de le résoudre. Pour ce faire, la banque a été amenée à recalculer l'historique de tous les comptes d'épargne ouverts auprès d'elle, afin de s'assurer que toutes les dates valeurs et les montants sous-jacents aient été correctement déterminés.

Ainsi, toutes les primes ont été vérifiées en profondeur. Cela a constitué un projet à part entière pour la banque qui lui a pris plusieurs mois.

Il est donc toujours utile pour le consommateur de faire preuve de vigilance et de vérifier le montant des intérêts calculés. A cette fin, il appartient évidemment aux banques de fournir à leurs clients l'information adéquate de manière compréhensible.

8. VARIA

Reprise de New B par VDK : transfert de clientèle automatique et procédure d'opt-out

Au 1^{er} février 2023, la banque NewB a entièrement transféré ses activités bancaires à la banque VDK BANK NV. Ce transfert a été approuvé par la Banque nationale de Belgique, a été publié au Moniteur belge du 3 février 2023 et est opposable aux tiers en vertu de l'article 78 de la loi du 25/04/2014 sur le statut et le contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse. Cette procédure implique qu'il n'était pas nécessaire d'obtenir le consentement du/des client(s) individuel(s) et que, dès lors, les clients de la banque NewB sont devenus automatiquement clients de la banque VDK BANK par suite du transfert.

Après ce transfert, la relation client avec la banque VDK BANK pour les comptes d'épargne et les comptes courants était régie par les conditions contractuelles propres à la banque VDK BANK, mais chaque client s'est vu offrir la possibilité de mettre fin à sa relation avec la banque VDK BANK (procédure d'opt-out). Cette faculté était offerte aux clients jusqu'au 2 avril 2023 et chaque client de NewB a été informé par écrit (lettre + e-mail) deux mois au préalable de cette faculté.

Beaucoup de clients n'ont pas utilisé cette faculté et ont donc maintenu leurs comptes chez VDK BANK. Pour ces clients qui détenaient un compte ouvert chez New B présentant un solde positif, la banque VDK BANK a ouvert un nouveau compte pour chaque client et activé les produits bancaires qui correspondaient aux produits bancaires que l'intéressé détenait chez NewB à ce moment-là. Plus précisément, un compte courant VDK BANK a été ouvert pour les

personnes qui disposaient d'un compte courant auprès de NewB. Pour les personnes qui détenaient un compte d'épargne auprès de NewB, un compte d'épargne auprès de VDK BANK a été ouvert, etc. De cette manière, tous les produits bancaires (à l'exception des prêts) étaient conformes aux conditions bancaires de VDK BANK. Cela a également permis de transférer automatiquement les soldes des comptes NewB « du jour au lendemain » vers le compte correspondant de VDK BANK et d'éviter des opérations supplémentaires pour chaque client.

Cette «opération» trouve son origine dans le fait que tous les produits de la banque NewB (à l'exception des crédits) n'étaient plus utilisables à partir de la fin du mois d'avril et ont donc été annulés.

Dans la même logique, une carte de débit (non activée) de la banque VDK BANK a également été créée et envoyée automatiquement et en une seule fois aux personnes qui disposaient d'une carte de débit auprès de la banque NewB mais elle devait encore être activée par le client.

Plusieurs problèmes se sont posés à l'occasion de ce transfert automatique de clientèle :

- le traitement des données à caractère personnel pour les clients qui ont fait part de leur souhait de ne plus être clients de la VDK BANK après le 2 avril 2023 : la banque VDK BANK a néanmoins pris les mesures pour que les droits des consommateurs soient immédiatement respectés en cette matière et procédé aux corrections qui s'imposaient.
- l'imputation de frais de compte pour les comptes transférés mais clôturés très rapidement après le 2 avril :

la banque VDK BANK a accepté, dans certains cas, d'annuler ces frais.

- l'absence d'informations techniques sur les opérations contestées effectuées sur les anciens comptes ouverts chez New B (cas de phishing) et relatives au «bankswitching» (poursuite des domiciliations et perception des salaires/allocations). VDK BANK a indiqué à Ombudsfin avoir seulement repris les clients de NewB sans assumer aucune responsabilité pour les transactions et les actes connexes qui ont eu lieu antérieurement au transfert. Par conséquent, seule NewB était en mesure d'apporter une réponse complète à ces questions étant donné que, pour chaque client transféré, de nouveaux comptes ont été ouverts auprès de VDK BANK. Compte tenu de l'arrêt de l'activité bancaire de NewB, Ombudsfin n'a malheureusement pas pu obtenir ces informations auprès de NewB car NewB n'est plus membre d'Ombudsfin. Dans le cadre de la procédure de bankswitching entre NewB et VDK BANK, il est difficilement compréhensible pour le consommateur de ne pas pouvoir disposer des informations utiles auprès de VDK BANK au moment de cette reprise d'activités qui implique VDK BANK, comme banque bénéficiaire, dans le cadre du bankswitching. Ombudsfin regrette ce manque d'informations mais n'a donc pas pu obtenir les réponses souhaitées ni auprès de VDK BANK, ni auprès de NewB.

9. COLLABORATION

9.1. BELGIQUE

9.1.1. Service de Médiation pour le Consommateur

Le Service de Médiation des services financiers (Ombudsfin) est membre du Comité de Direction du Service de Médiation pour le Consommateur, créé par la loi du 4/04/2014 et ayant pour vocation :

- d'informer les consommateurs sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;
- de réceptionner les plaintes et soit les transmettre à l'entité compétente en la matière, soit les traiter lui-même;
- d'intervenir dans le traitement des plaintes pour lesquelles aucune entité qualifiée n'est compétente.

Ombudsfin est une entité qualifiée au sens de la loi et reste compétent dans le domaine des services bancaires, des crédits, des investissements et des paiements.

9.1.2. OMBUDSMAN.BE

L'ombudsman fait partie d'Ombudsman.be, le réseau belge des médiateurs, qui regroupe les médiateurs publics et privés ayant souscrit aux principes de base de la fonction d'ombudsman.

Si un consommateur s'adresse à un ombudsman qui n'est pas compétent pour régler son problème, ce dernier veillera à ce que le litige soit soumis à l'ombudsman compétent.

De plus amples informations sont disponibles sur le site www.ombudsman.be

9.2. EUROPE

9.2.1. FIN-NET

Ombudsfin fait partie de FIN-NET, le réseau européen pour la résolution des litiges transfrontaliers en matière de services financiers.

FIN-NET veille à la collaboration entre les services de médiation du secteur financier de la plupart des États membres européens en vue de régler les litiges transfrontaliers. Pour la Belgique, outre Ombudsfin, l'Ombudsman des assurances est aussi membre du réseau FIN-NET.

De plus amples informations sur FIN-NET sont disponibles sur le site de la Commission européenne: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_fr.

Ombudsfin participe activement aux deux réunions FIN-NET organisées chaque année par la Commission européenne.

9.2.1.1. Procédure pour les plaintes transfrontalières

Si Ombudsfin est saisi d'un dossier destiné au service de médiation d'un autre État membre européen, membre de FIN-NET, il transmettra ce dossier à l'instance compétente à condition que ce dernier soit suffisamment documenté. Si le dossier n'est pas complet, Ombudsfin communiquera les coordonnées de l'organe compétent.

Chaque pays a ses particularités et ses propres structures de règlement alternatif des litiges. Toutefois, dans certains cas, il est impossible de rediriger vers un collègue européen. En effet, certains pays ne disposent pas d'organisme comme

Ombudsfin couvrant toutes les matières en droit bancaire et financier. Dans certains pays, comme la France, l'organisme compétent est la plupart du temps logé au sein même de l'institution financière, sans recours possible auprès d'un organisme indépendant. Dans de tels cas, l'organisme interne ne fait pas partie du réseau FIN-NET et Ombudsfin essaiera tout de même d'orienter le requérant vers l'organisme de plainte interne.

9.2.1.2. Exemples concrets

En 2023, Ombudsfin a reçu 2 dossiers dans lequel la procédure FIN-NET a été utilisée. Ces dossiers concernaient une institution financière espagnole et une institution financière italienne. Une plainte concernait les conditions et la tarification d'un compte à vue. L'autre plainte concernait un dossier de succession.

9.3. INTERNATIONAL

Ombudsfin est membre d'INFO, l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, qui regroupe les services de règlement alternatif des litiges dans le domaine financier au niveau mondial. Pour de plus amples informations : www.networkfso.org.

10. MOYENS FINANCIERS

Au moment de la publication de ce rapport annuel 2023, les comptes annuels de l'exercice comptable d'Ombudsfin asbl de 2023 n'ont pas encore été approuvés par l'assemblée générale. Dès que ceux-ci auront été approuvés, les grandes lignes en seront publiées sur le site web d'Ombudsfin sous la forme d'un addendum au rapport annuel (www.ombudsfin.be – Publications – Rapports annuels).

Il est toutefois possible de donner un aperçu du budget établi pour 2023 :

	Budget 2023
Revenus	
Cotisation fixe membres Ombudsfin asbl	670.307,76
Cotisation variable membres Ombudsfin asbl	718.051,72
Revenus totaux	1.388.359,47
Neutralisation du résultat positif 2021	47.743,96
Dépenses	
Frais de personnel + honoraires	1.284.356,00
Frais de fonctionnement	141.361,41
Moins-values factures impayées + notes de crédits	10.386,02
Dépenses totales	1.436.103,43

Lors du calcul et de l'approbation du budget, il est toujours gardé à l'esprit qu'en tant qu'entité qualifiée indépendante et impartiale, Ombudsfin asbl doit disposer d'un budget propre et spécifique, qui est suffisant pour l'accomplissement de ses missions (voir article 2 de l'Arrêté Royal du 16 février 2015).

Le budget nécessaire est demandé aux membres d'Ombudsfin asbl au moyen d'une cotisation fixe et d'une cotisation variable, celles-ci sont établies annuellement

par le conseil d'administration et ratifiées par l'assemblée générale d'Ombudsfin asbl. Chaque membre d'Ombudsfin asbl est redevable d'une cotisation fixe. La cotisation variable n'est réclamée qu'aux membres pour lesquels Ombudsfin a enregistré des plaintes recevables et des rappels (en cas d'absence de réponse aux demandes d'Ombudsfin dans les délais prévus) au cours de l'année civile précédente.



Je tiens à vous remercier pour votre engagement et le suivi très professionnel de mon dossier.

M.B.