

**C.C. 312**

**CONSEIL DE LA CONSOMMATION**

**AVIS**

sur le traitement des plaintes et des litiges pour les services Banques-Crédit-Placements.

Bruxelles, le 19 juin 2003

Le Conseil de la Consommation, qui a décidé d'émettre d'initiative un avis relatif au traitement des plaintes et des litiges pour les services Banques-Crédit-Placements, s'est réuni en séance plénière le 19 juin 2003 sous la présidence de Monsieur R.Geurts, et a approuvé l'avis suivant.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de remettre cet avis au Ministre de l'Economie et au Ministre de la protection de la consommation.

## **AVIS**

Le Conseil de la Consommation,

Vu la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base;

Vu l'avis du Conseil de la Consommation n° 267 du 28 mars 2002 sur le service bancaire de base;

Vu la recommandation européenne du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation;

Vu les travaux d'un groupe de travail informel;

Vu les réunions du Conseil de la consommation des 8 janvier et 17 février 2003;

Vu la réunion du Bureau du Conseil de la Consommation du 12 juin 2003;

Vu le projet d'avis établi par le secrétariat du Conseil de la Consommation;

**EMET L'AVIS SUIVANT :**

Actuellement, le traitement des plaintes et le règlement des litiges dans le secteur financier sont assurés par l'Ombudsman mis en place par l'Association belge des Banques (A.B.B.) et dont la compétence a été élargie aux membres de l'Union Professionnelle du Crédit (U.P.C.), de l'Association belge des membres de la Bourse (A.B.M.B.) et des membres de l'Association belge des Gestionnaires de Fortune et des Conseillers en Placement (A.B.G.C.).

Durant les travaux du Conseil de la Consommation en 2002 sur le service bancaire de base (avis CC 267 du 28 mars 2002), un nouveau système a été proposé par les organisations professionnelles concernées, mais les représentants du secteur bancaire et les représentants des organisations de consommateurs n'ont pas pu trouver un accord à ce sujet.

Le problème est de pleine actualité. La loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base prévoit la mise en place d'un organisme indépendant chargé de régler les litiges résultant du refus ou de la résiliation du service de base par un établissement bancaire.

Le Président du Conseil de la Consommation a estimé utile de poursuivre, de manière informelle d'abord, au sein du Conseil lui-même ensuite, le dialogue entre les organisations professionnelles concernées et les organisations de consommateurs, pour tenter de faire aboutir un nouveau système, au départ des propositions des organisations professionnelles concernées visant à restructurer l'Ombudsman.

Après six réunions informelles et trois réunions du Conseil de la Consommation, un accord a pu être obtenu sur la création d'un Service et d'un Collège de médiation Banques-Crédit-Placements. Le document en annexe reprend la proposition unanime du Conseil de la Consommation.

Cette proposition a l'avantage de rencontrer les exigences des consommateurs concernant l'indépendance et l'impartialité d'un organe extrajudiciaire de règlement des litiges (le Service et le Collège restent distincts de l'Ombudsman), tout en conservant les avantages et la souplesse d'une collaboration avec l'Ombudsman.

Le système proposé ne peut cependant être mis en place et ne peut fonctionner que moyennant le soutien financier de l'autorité publique, selon des modalités à convenir avec elle et les organisations intéressées.

<b>PROJET DE CREATION D'UN SERVICE ET D'UN COLLEGE DE MEDIATION BANQUES-CREDIT-PLACEMENTS</b>
---

### **I. Proposition**

Création d'un Service et d'un Collège de médiation Banques-Crédit-Placements, chargés de traiter les plaintes et les litiges entre les entreprises financières membres des associations professionnelles du secteur financier (A.B.B., U.P.C., A.B.M.B., A.B.G.C.) et leurs clients particuliers pour leurs opérations privées, selon les modalités ci-après.

Ce système devra notamment répondre aux exigences particulières de la loi instaurant un service bancaire de base, concernant la mise en place d'un organisme indépendant chargé de régler les litiges résultant du refus ou de la résiliation du service de base par un établissement bancaire.

Les litiges avec les entreprises non membres et avec les courtiers de crédit pourraient être traités dans le cadre du nouveau système proposé moyennant accord des entreprises concernées et financement par ces dernières, et selon des modalités encore à déterminer.

Un comité d'accompagnement sera créé auprès du Service et du Collège de médiation.

Le fonctionnement du nouveau système fera l'objet d'une évaluation régulière par le Comité d'accompagnement, et une première fois, six mois après son entrée en vigueur.

### **II. Description du système proposé**

#### ***Introduction de la plainte***

Le consommateur doit d'abord s'adresser à l'institution concernée pour tenter de régler le litige à l'amiable.

A défaut d'accord, il peut introduire gratuitement une plainte auprès du Service de médiation (par l'intermédiaire ou non d'une organisation de consommateurs).

#### ***Service de médiation Banques-Crédit-Placements***

Le Service de médiation est composé de l'Ombudsman ou de son représentant et d'un représentant permanent des intérêts des consommateurs.

Le Service transmet tous les dossiers de plainte à l'Ombudsman, pour vérification de la recevabilité et, si la plainte est recevable, pour instruction. Au terme de cette vérification et/ou de l'instruction, l'Ombudsman communique ses conclusions (projet de déclinatoire de compétence ou projet d'avis) au Service de médiation.

Les deux membres du Service de médiation examinent les conclusions de l'Ombudsman.

En cas d'accord des deux membres sur celles-ci, le Service de médiation transmet aux parties le déclinatoire de compétence ou l'avis définitif établi par l'ombudsman.

En cas de désaccord, les deux membres du Service sont seuls compétents pour soumettre, conjointement ou non, un dossier au Collège de médiation.

Les dossiers soumis au Collège concerneront essentiellement des plaintes portant sur des questions complexes ou de principe.

Les membres du Service de médiation sont tenus à un devoir de confidentialité sur les dossiers traités.

### ***Collège de médiation Banques-Crédit-Placements***

Le Collège de médiation rend un avis (si possible par consensus et, à défaut, à la majorité) sur les dossiers introduits par le Service de médiation. Il est souverain pour apprécier la recevabilité d'un dossier.

L'avis du Collège est transmis aux parties par le Service de médiation. Il n'est pas susceptible d'appel.

Sa composition est paritaire: trois représentants proposés par les organisations de consommateurs et trois représentants proposés par le secteur financier. Des suppléants pourront être désignés pour chaque membre effectif.

Lors des séances du Collège, deux représentants par catégorie siègent.

Les membres du Collège seront choisis pour leur expertise et leur indépendance. Ils doivent être capables de traiter les dossiers dans les deux langues.

Ils sont soumis à une obligation de confidentialité.

Un septième membre (personnalité reconnue pour son indépendance, si possible un magistrat) sera désigné comme Président par le Comité d'accompagnement.

Le Collège adopte un règlement d'ordre intérieur.

### ***Comité d'accompagnement du Service et du Collège de médiation***

Un Comité d'accompagnement assure la gestion du Service et du Collège de médiation (organisation des travaux, nomination du Président et des membres du Collège, jetons de présence, ...).

Il est un lieu de dialogue et de concertation. Il procède à l'évaluation du système et fait, le cas échéant, des propositions d'amélioration.

Sa composition est paritaire: trois représentants des consommateurs et trois représentants du secteur financier. L'Ombudsman ou son représentant ainsi que le représentant permanent des intérêts des consommateurs siègent à titre d'expert.

Le Comité d'accompagnement est présidé par un représentant du SPF Economie.

## **III. Modalités pratiques**

### ***Financement***

Le système proposé ne peut être mis en place et ne peut fonctionner que moyennant le soutien financier de l'autorité publique, selon des modalités à convenir avec elle et les organisations intéressées.

### ***Implantation du Service et du Collège de médiation***

Le Service et le Collège de médiation auront leur siège au 35, square de Meeûs à 1000 Bruxelles.

**MEMBRES ET EXPERTS AYANT ASSISTE A L'ASSEMBLEE PLENIERE**  
**DU**  
**CONSEIL DE LA CONSOMMATION DU 19 JUIIN 2003**

**PRESIDE PAR MONSIEUR ROBERT GEURTS**

**1. Membres représentant les organisations de consommateurs:**

Effectifs:     Monsieur DUCART                             (Test-Achats)  
                  Monsieur MECHELS                         (Test-Achats)  
                  Monsieur VAN DAELE                       (F.G.T.B.)

Suppléants:   Madame DOMONT-NAERT                     (Test-Achats)  
                  Monsieur QUINTARD                         (F.G.T.B.)

**2. Membres représentant les organisations de la production:**

Effectifs:     Madame STRUYVEN                             (F.E.B.)  
                  Madame SWEERTS                             (A.B.B.)  
                  Monsieur FELIX                                 (U.P.C.)  
                  Monsieur VANDEPLAS                       (FEDICHEM)

Suppléants:   Monsieur DASTOT                                 (Conseil de la Publicité)  
                  Monsieur DUBOIS                                 (F.E.B.)

**3. Membres représentant les organisations de la distribution:**

Effectifs :     Madame PINT                                     (FEDIS)  
                  Monsieur de LAMINNE de BEX                 (FEDIS)

**4. Expert:**

Madame APPELMANS (V.S.Z.)  
Madame VAN ELDEREN (Ombudsman Assurances)  
Monsieur VAN POUCKE (C.R.I.O.C.)