

BUREAU DE L'OMBUDSPERSON FOR FINANCIAL SERVICES

1 882 doléances reçues sur des banques et assureurs depuis 2019

Encore méconnu du grand public, l'Ombudsperson for Financial Services a la responsabilité de protéger les consommateurs des services bancaires et financiers et de gérer leurs doléances. De 2019 à ce jour, le bureau a comptabilisé 1 882 plaintes dont 1 059 ont été réglées.

CHRISTINA VILBRIN-LE BON - c.vilbrin@defimedia.info

NOMBRE DE PLAINTES REÇUES CETTE ANNÉE

Années	2019		2020		2021 (à ce jour)	
	Secteur bancaire	Secteur des assurances	Secteur bancaire	Secteur des assurances	Secteur bancaire	Secteur des assurances
	254	555	152	502	71	348
Total	809		654		419	

PLUS DE 300 DOLÉANCES DÉJÀ RÉGLÉES

Années	2019		2020		2021 (à ce jour)	
	Secteur bancaire	Secteur des assurances	Secteur bancaire	Secteur des assurances	Secteur bancaire	Secteur des assurances
	246	439	8	17	45	303
Total	685		26		348	

*Les dossiers sont traités strictement sur une base chronologique. Toutefois, tous les dossiers ne relèvent pas de la même complexité.

L'Ombudsperson for Financial Services en 3 points

1. SON RÔLE

Le bureau de l'Ombudsperson for Financial Services a la responsabilité de protéger les consommateurs des services bancaires et financiers, incluant les assurances à travers un programme d'information et d'éducation tout en gérant leurs plaintes d'une façon indépendante et équitable. « Notre mission est d'assurer que le consommateur tout comme le prestataire des services bancaires et financiers aient un traitement équitable et dans un délai raisonnable. Nous opérons en toute transparence et intégrité », indique-t-on au bureau de l'Ombudsperson for Financial Services.

2. SES CONTRAINTES

Dans l'immédiat, les priorités de ce bureau sont le recrutement et l'aménagement du bureau dans de nouveaux locaux. Il est à souligner que le bureau n'a pas de personnel technique et fonctionne avec trois membres, détachés de la Financial Services Commission. En raison de ce manque de personnel, le bureau n'est pas en mesure de fonctionner comme prévu en vertu de l'article 4 de l'Ombudsperson for Financial Services Act. « Nous sommes actuellement locataires au SICOM Tower occupant un espace très restreint qui n'est pas convenable pour nos opérations. Étant locataire d'une institution financière projette une mauvaise perception quant à l'indépendance du bureau », fait-on ressortir.

3. SES PROJETS POUR CETTE ANNÉE

- Lancer son site Web dans les plus brefs délais ;
- Émettre des directives exécutoires tant pour le secteur bancaire que pour le secteur non bancaire ;
- Publier un manuel qui détaillera ses processus ;
- Publier ses décisions sur son site web ;
- Examiner la tendance de l'industrie et élaborer des rapports constructifs ;
- S'engager avec les principaux acteurs de l'industrie ;
- Éduquer les consommateurs ;
- Remédier aux lacunes de la loi ;
- Rédiger le premier rapport annuel du bureau.

INFOS PRATIQUES

CE QUE DOIT CONTENIR LA PLAINTÉ

- Le nom et l'adresse du plaignant, ainsi que le numéro de sa carte d'identité ;
- Nom et adresse de l'institution financière concernée ;
- Une description de la plainte ainsi que les faits et circonstances donnant lieu à la plainte ;
- La solution sollicitée.

LES DOCUMENTS À INCLURE À LA PLAINTÉ ADRESSÉE À L'OMBUDSPERSON FOR FINANCIAL SERVICES

- Une copie de la plainte adressée auprès de l'institution financière ;
- Une copie de la réponse de l'institution financière, le cas échéant ;
- Une copie de la carte d'identité nationale ou du passeport ;
- Une copie de tout autre document associé à la plainte.

Les doléances les plus récurrentes sur...

...LES COMPAGNIES D'ASSURANCES

- Retard dans le règlement de la réclamation.
- Non-remboursement des franchises (excess) dans les cas où la responsabilité a été établie.
- Litige sur la responsabilité des parties concernées et le montant réclamé.
- Le langage confus utilisé dans l'engagement contractuel

...LES BANQUES

- Le langage confus utilisé dans l'engagement contractuel.
- Des doléances sur certains frais bancaires exorbitants.
- Le rééchelonnement des dettes.

DAN MARAYE, OMBUDSPERSON FOR FINANCIAL SERVICES :

« L'Ombudsperson intervient comme arbitre ou médiateur quand il y a injustice »

« Nous concevons actuellement notre site Web, qui sera lancé dans un très proche avenir. Nous avons l'intention de détailler notre processus et de fournir des conseils supplémentaires aux consommateurs des services financiers via notre site web », annonce Dan Maraye, Ombudsperson for Financial Services. Commentant la longue attente dans les banques ou encore les frais bancaires pratiqués et souvent pointés du doigt par les consommateurs, Dan Maraye indique

qu'il faut distinguer les pouvoirs de ce bureau de ceux des régulateurs. « L'Ombudsperson interviendra comme arbitre ou médiateur dans les cas où il y a injustice et pourra décerner une compensation si le plaignant a subi une perte financière en raison de l'injustice. Cependant, ce bureau n'a pas le pouvoir de réviser les frais bancaires ou de réglementer les pratiques des banques car cela relève de la compétence du régulateur », explique-t-il. Et d'ajouter : « Cependant, nous avons l'intention

d'étudier les tendances et de transmettre nos conclusions aux régulateurs concernés afin d'aider à lutter contre les pratiques qui ne sont pas dans l'intérêt du consommateur ». Il fait aussi ressortir que le bureau de l'Ombudsperson for Financial Services travaille en étroite collaboration avec les prestataires des services bancaires et financiers et les régulateurs concernés pour faire améliorer la qualité des services tout en prenant compte des contraintes des parties concernées.

Comment procéder pour faire une doléance ?

Toute personne ou entité qui estime n'avoir pas été traitée équitablement par une institution financière réglementée par la Banque de Maurice et/ou la Financial Services Commission peut, par elle-même ou par un représentant autorisé, déposer une plainte en écrit auprès de l'Ombudsperson for Financial Services, après avoir tenté de régler les doléances auprès de l'institution financière. Dans un premier temps, le plaignant doit adresser une plainte écrite à l'institution financière concernée. « Le plaignant doit indiquer clairement qu'il dépose une plainte. Il doit expliquer ses doléances et indiquer la solution qu'il attend de l'institution financière. L'institution financière doit fournir une réponse au plaignant dans un délai de 30 jours. Si l'institution financière concernée ne fournit pas de réponse dans les 30 jours ou si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, le plaignant peut alors déposer une plainte auprès de l'Ombudsperson for Financial Services », explique Dan Maraye.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le bureau de l'Ombudsperson for Financial Services a été en opération de mars 2019 à février 2020. En l'absence d'un Ombudsperson pendant la période mars 2020 à février 2021 (Ndlr : l'ancien Ombudsperson, Mardayah Kona Yerukunondu a été nommé First Deputy Governor à la Banque de Maurice), le bureau a été en sommeil jusqu'à la fin de février 2021. Le nouveau Ombudsperson, Dan Maraye, a pris ses fonctions le 1er mars 2021. Le bureau est accessible aux membres du public durant les jours de semaine de 9 à 16 heures.