

# Davantage de clients font appel aux services de l'Ombudsman des banques.

- **Les demandes d'information et les requêtes de médiation augmentent.**
- **Les pertes douloureuses sur placements entraînent des cas supplémentaires pour l'Ombudsman des banques.**
- **La tendance à l'augmentation d'escroqueries à la carte se poursuit.**

**Zurich, le 22 mai 2024.** — Lors de sa conférence de presse annuelle, l'Ombudsman des banques suisses décrit l'année 2023, en particulier le printemps 2023, comme une période mouvementée et de travail intense. Ainsi, la mauvaise année boursière 2022 a déçu de nombreux investisseurs, ce qui se traduit par une augmentation du nombre de cas dans le domaine du conseil en placement et de la gestion de fortune. De plus, la tendance à la hausse des cas d'escroquerie est ininterrompue.

## **Augmentation du nombre de demandes d'information et de requêtes de médiation**

Au cours de l'année sous revue, l'office de l'Ombudsman a traité un total de 2360 cas. Parmi ces cas 1489 étaient des cas oraux (+14%) et 871 des cas écrits (+24%). La grande majorité des demandes ont pu être clarifiées et résolues directement avec les clients. Dans 303 cas, l'Ombudsman est intervenu auprès de l'établissement financier concerné et a proposé des solutions concrètes dans 207 cas. Dans 95% des cas, l'établissement financier a suivi la recommandation de l'Ombudsman et a fait des concessions aux clients. *«Le taux élevé d'acceptation de nos propositions souligne la bonne collaboration avec les banques et prouve que l'Ombudsman est perçu comme un médiateur compétent»*, déclare Andreas Barfuss.

## **Conseil en placement et gestion de fortune**

L'année 2022 a été généralement mauvaise pour les investisseurs. Pratiquement toutes les classes d'actifs ont subi des pertes. Comme on pouvait s'y attendre, le nombre de requêtes dans le domaine du conseil en placement et de la gestion de fortune a augmenté au cours de l'année sous revue.

*«Les expériences faites cette année montrent une fois de plus que les chances et les risques liés aux activités de services financiers sont d'abord ceux du client»*, souligne Andreas Barfuss. Si un investisseur subit des pertes, la probabilité d'obtenir une indemnisation de la part de la banque est faible. Le prestataire de services financiers répond le cas échéant lorsqu'il a violé son devoir de diligence ou de fidélité envers le client et qu'il en résulte un dommage. En ce qui concerne la loi sur les services financiers (LSFin), introduite en 2020, l'Ombudsman constate que les opérations de placement auprès des prestataires de services financiers sont mieux documentées.

## **Encore beaucoup d'escroqueries**

*«La tendance à la hausse des cas de fraude à la carte déjà constatée l'année dernière s'est poursuivie durant l'année sous revue»*, regrette Andreas Barfuss. L'expérience et les échanges avec des organes de médiation étrangers montrent que les méthodes des escrocs sont de plus en plus sophistiquées sur les plans technologique et psychologique. Il est également de plus en plus évident que les criminels visent les personnes comme point faible et ne ciblent pas, ou du moins pas avec succès, les systèmes techniques des émetteurs de cartes. En règle générale, ce sont les clients eux-mêmes qui sont incités à déclencher des paiements ou à débiter leurs cartes de crédit et de débit au profit des escrocs. Par conséquent, les clients doivent généralement supporter eux-mêmes les dommages résultant de tels incidents.

*«La prévention est essentielle»*, souligne l'Ombudsman et réitère sa recommandation aux clients de prendre au sérieux et de respecter strictement les informations et les mises en garde pertinentes des autorités, des établissements financiers et des organisations de protection des consommateurs.

Malgré les nombreux défis à relever, Andreas Barfuss dresse un bilan positif pour l'Ombudsman des banques en 2023. *«Malgré la forte augmentation du nombre de cas enregistrée au cours de l'exercice sous revue, nous sommes parvenus à traiter les réclamations des clients dans la qualité et la durée habituelles du traitement»*. C'est surtout dans les périodes de turbulence que la valeur réelle d'un organe de médiation se manifeste. Il se réjouit de poursuivre cette tâche importante avec son équipe de manière professionnelle, impartiale et responsable.

Communiqué de presse

Rapport annuel 2023

2023 en bref

Photographies Andreas Barfuss