

Forte progression de la part des requêtes formulées par des clients domiciliés à l'étranger

- **Le nombre de cas traités s'est stabilisé à un niveau élevé.**
- **160 nouveaux cas parviennent chaque mois à l'Ombudsman des banques.**
- **La durée de traitement a fortement baissé.**
- **Le taux d'acceptation dans le cadre de la médiation s'est inscrit en hausse, à 91 %.**
- **Les clients domiciliés à l'étranger critiquent les nouveaux frais de tenue de compte.**

Comme l'a déclaré l'Ombudsman des banques suisses lors de sa conférence de presse annuelle mardi, à Zurich, le nombre de requêtes qui lui ont été présentées s'est stabilisé à un niveau élevé en 2011 comparé à la moyenne à long terme de 1 400 à 1 500 cas. Alors que le nombre de requêtes présentées avait diminué de moitié entre 2009, année de crise, et 2010 (1 984 cas), le recul enregistré au cours de l'exercice sous revue – qui en totalise 1 889 – est minime.

«En d'autres termes: avant la crise financière, nous recevions environ 130 nouveaux cas chaque mois; à présent, ce sont près de 160. Alors que les cas traités par correspondance ont diminué de 15 %, ceux traités par téléphone ont augmenté d'environ 7 % en 2011», précise Hanspeter Häni.

Si le domaine «Conseil en placement, gestion de fortune» était le plus important ces dernières années, il a cédé sa place en 2011 aux questions de tenue de compte. Une évolution qui s'explique par le fait que les banques sont de plus en plus nombreuses à prévoir des conditions spéciales pour les clients domiciliés à l'étranger, par exemple des «frais de tenue de compte Etranger» nettement supérieurs aux frais de tenue de compte applicables aux clients domiciliés en Suisse. Les clients ont critiqué non seulement ces frais en tant que tels, mais aussi le fait qu'ils n'en avaient pas été informés par la banque, ou du moins pas en temps utile, avant leur introduction. S'y ajoutent les clients ayant le statut de US person dont la relation clientèle a carrément été dénoncée par leur banque suisse. La part des clients domiciliés à l'étranger a par conséquent repris sa progression pour atteindre 38 % en 2011, soit quasiment son niveau record de 2007 (39 %).

L'instance de médiation a enregistré en 2011 une amélioration sensible du taux d'acceptation. Durant la période d'avant la crise, les banques acceptaient dans environ 90% des cas, les propositions soumises par l'Ombudsman, alors que ce taux était tombé à 73 % en 2009 (année de crise). Le taux d'acceptation a donc retrouvé au cours de l'exercice sous revue, avec 91 %, son niveau habituel. Comme l'explique Hanspeter Häni, «autrement dit, la situation s'est nettement détendue.»

Une évolution que confirme le net recul de la durée de traitement des cas traités par correspondance: 61 % des clients ont reçu une réponse définitive de l'Ombudsman dans un délai d'un mois au cours de l'exercice sous revue. Au bout de trois mois, 24 % de plus (soit au total 85 % des cas) étaient réglés. «Les durées de traitement très longues, supérieures à six mois – qui, malheureusement, ont pu être observées plus souvent qu'à l'accoutumée en 2009 –, sont, comme en 2010, restées exceptionnelles en 2011», a expliqué l'Ombudsman des banques.

Dans près de deux tiers des cas, le montant du préjudice était compris entre 1 000 et 200 000 CHF; il dépassait 200 000 CHF dans 20 % des cas. Les cas bénins et ceux dont la valeur en litige est supérieure à un million de CHF sont rares.

Les cas traités par l'Ombudsman couvrent toute la gamme des prestations bancaires, des prêts hypothécaires – en particulier les hypothèques à taux fixe – et crédits aux problèmes concernant les livrets d'épargne et comptes en passant par les questions liées au secret bancaire, le trafic des paiements et les pertes dues à des escroqueries aux chèques ou aux cartes bancaires ainsi qu'au

vaste domaine des placements.