

L'Ombudsman des banques: «2009, année de tous les records»

Comme l'a déclaré l'Ombudsman des banques suisses lors de sa conférence de presse annuelle mardi, à Zurich, le nombre de cas traités par l'instance de médiation au cours de l'exercice sous revue a atteint un nouveau sommet en 2009. Comparé à 2008, il a progressé de 14%, passant de 4'163 à 4'757 cas, soit un record absolu depuis la création de l'institution. Alors qu'en temps normal l'Ombudsman des banques reçoit une trentaine de demandes par semaine, ce sont entre 140 et 160 demandes hebdomadaires qui ont été enregistrées pendant la crise. «2009 est l'année de tous les records dans l'histoire de l'Ombudsman des banques», a commenté Hanspeter Häni.

Ces chiffres sont imputables au premier chef à deux produits dits «d'épargne»: des produits structurés à capital garanti de Lehman Brothers et Kaupthing Bank, et des produits à rendement absolu ou total (absolute return/total return). Hanspeter Häni est formel: «Ces produits ont, à eux seuls, conduit plus de 3'000 investisseurs à s'adresser à nous.»

Dans la majeure partie des cas, le montant du préjudice était compris entre 10'000 CHF et 100'000 CHF, mais certains portaient sur des montants de plusieurs centaines de milliers de francs. L'Ombudsman des banques a souligné que les pertes n'étaient pas toujours imputables aux banques. «Nous avons vu des cas d'investisseurs qui, grisés par les années fastes de 2003 à 2007, considéraient comme normaux des rendements de 12% à plus de 20% par an sur les produits structurés.» La plupart du temps, il a fallu expliquer à ces clients qu'ils devaient assumer eux-mêmes la responsabilité de leurs pertes.

Les temps de traitement des différents cas se sont considérablement allongés en 2009. Les services de l'Ombudsman des banques n'étaient pas les seuls en cause dans cette évolution: submergées de réclamations, les banques ont généralement mis plus de temps que d'ordinaire à répondre. Et Hanspeter Häni d'ajouter que la collaboration avec les banques n'avait pas toujours été sans heurts.

Quelques rares banques se sont entêtées à proposer des solutions forfaitaires, faisant fi du traitement individuel. «Il va de soi qu'un tel procédé ne permet pas de répondre aux attentes de la plupart des clients, mais aussi de l'Ombudsman, soucieux d'obtenir une solution équitable, claire et compréhensible pour le client.» Les clients qui ont bénéficié d'une indemnisation forfaitaire se sont plaints de ce que leur banque n'avait pas eu la décence de reconnaître les erreurs qui avaient été commises.

Le site Internet de l'Ombudsman des banques suisses n'échappe pas à la tendance: il est devenu un canal d'information important, avec un nombre de visiteurs (223'900) en progression de 72% par rapport à l'année précédente. La durée moyenne de consultation du site par visiteur a augmenté, passant de 9 minutes en 2008 – ce qui était déjà beaucoup – à 10,53 minutes en 2009. Les internautes ont été nombreux à profiter de la possibilité de télécharger des listes de contrôle et formulaires.

Communiqué de presse 06.07.2010 (162 KB)