

L'Ombudsman des banques: 25 ans et plus actuel que jamais.

- **En 2017, l'Ombudsman des banques suisses a traité 2027 cas.**
- **Les frais et commissions bancaires ainsi que les indemnités de résiliation anticipée restent les sujets les plus fréquents.**
- **L'Ombudsman appelle au compromis.**
- **Pour la première fois, les exemples de cas sont aussi publiés en italien et en anglais.**

«Il est dans la nature des choses que les relations humaines engendrent des conflits» a déclaré Marco Franchetti, l'Ombudsman des banques suisses, lors de sa conférence de presse annuelle, tenue à Zurich. L'Ombudsman des banques jouit d'une grande notoriété et bénéficie d'une large confiance. C'est pourquoi ses services sont très régulièrement sollicités: «nous ne manquons donc jamais de travail» a confirmé M. Franchetti. Concrètement, l'année 2017 peut se résumer ainsi: 2027 cas, dont 1202 requêtes verbales et 825 dossiers écrits, ont pu être réglés (contre 2068 l'année précédente).

Parmi les clients ayant fait appel à l'Ombudsman, 38% étaient domiciliés à l'étranger. S'agissant des 62% de Suisses, la proportion de clients de chaque région linguistique reflétait plus ou moins la répartition effective de la population. En tout, 77% des demandes et des réclamations ont pu être traitées dans un délai de trois mois, et la valeur litigieuse n'a pas dépassé 100 000 CHF dans 85% des cas.

En ce qui concerne la thématique, les réclamations sur des questions de frais et commissions bancaires est un sujet récurrent. Comme l'a expliqué M. Franchetti, «le litige repose alors souvent sur la conformité au contrat de l'introduction ou de l'adaptation de frais», par exemple lorsque le client n'a pas pris connaissance des notifications correspondantes et que la question se pose de savoir si l'on peut valablement considérer qu'il a accepté tacitement lesdits frais. L'Ombudsman est en outre régulièrement amené à gérer des cas relatifs aux indemnités de résiliation anticipée dues en cas de remboursement d'hypothèques à taux fixe avant la date convenue.

L'Ombudsman s'engage à trouver des solutions équitables en faveur des clients, y compris au plan législatif. Il en appelle cependant à la raison car «si l'on peut attendre des banques qu'elles réparent leurs erreurs, les clients doivent eux aussi être prêts au compromis». Lors de la procédure devant l'Ombudsman, il importe que les parties soient disposées à se départir de revendications maximalistes et à accepter la solution suggérée par celui-ci.

En 2017, dans le cadre de ses activités de Centrale de recherche d'avoirs en déshérence, l'Ombudsman a reçu 530 nouvelles requêtes. 10,9 millions de CHF ainsi que le contenu de deux compartiments de coffre-fort, provenant de 40 relations bancaires ont pu être restitués à leurs ayant droits. Depuis l'introduction, en 2001, du système actuel de recherche, des avoirs à hauteur totale de 96 millions de CHF ainsi que le contenu de 53 compartiments de coffre-fort ont pu être récupérés.

«Nous n'en faisons pas grand cas, mais l'Ombudsman des banques suisses fête cette année ses 25 ans d'existence», a relevé Marco Franchetti. Quand le premier Ombudsman a débuté ses activités le 1er avril 1993 (avec un taux d'occupation de 20%), seuls deux collaborateurs l'assistaient. Aujourd'hui, une équipe de 9 professionnels hautement qualifiés, composée de juristes et d'économistes plurilingues spécialistes du secteur bancaire, s'occupe des quelques 2000 cas et demandes qui lui sont soumis chaque année et qui concernent toutes les facettes du domaine bancaire. Selon M. Franchetti, 25 ans plus tard, le rôle et l'objectif de l'Ombudsman sont toujours les mêmes: «par notre travail de médiation, nous souhaitons aider les clients et les banques à éviter des procédures judiciaires longues et coûteuses, et ce dans l'intérêt des deux parties.»

Enfin, pour la première fois cette année, les 27 exemples de cas sélectionnés pour le rapport annuel 2017 sont également disponibles en italien et en anglais, sous forme électronique. Ces cas ainsi que le rapport annuel complet en allemand et en français sont publiés sur le site Internet.

Conférence de presse

Rapport annuel 2017

2017 en bref

Exposé de Marco Franchetti

Photographies Marco Franchetti