

# L'Ombudsman des banques suisses est prêt pour la LSFIn

- **Reconnaissance de l'Ombudsman des banques suisses en tant qu'organe de médiation au sens de la LSFIn par le Département fédéral des finances**
- **Pas de responsabilité automatique de la banque en cas de pertes résultant d'un placement**
- **Confirmation des décisions judiciaires portant sur les taux de réinvestissement négatifs applicables aux indemnités de résiliation anticipée des hypothèques à taux fixe**
- **2013 cas réglés en 2019: environ 5% de plus que l'année précédente**

**Zurich, le 2 juillet 2020.** — Lors de sa conférence annuelle, l'Ombudsman des banques suisses a expliqué que, au cours de l'année 2019, il a été occupé à plusieurs égards par les conséquences et à la mise en œuvre de la Loi sur les services financiers (LSFIn), ceci après s'être considérablement investi ces dernières années dans le processus législatif relatif à cette loi. La LSFIn oblige non seulement les banques, mais en principe aussi tous les prestataires de services financiers à s'affilier à un organe de médiation. C'est pourquoi l'Association suisse des banquiers a décidé que tous ses membres, y compris ceux qui n'ont pas de statut bancaire, devaient avoir la possibilité de faire appel à l'Ombudsman. Les règles de procédure de celui-ci ont donc dû être adaptées en conséquence. En outre, afin de remplir les conditions formelles imposées par la LSFIn pour la reconnaissance des organes de médiation, il a fallu élaborer un nouveau règlement d'organisation, ainsi qu'un nouveau barème des contributions et des frais. Fin juin 2020, le Département fédéral des finances a reconnu l'Ombudsman en tant qu'organe de médiation au sens de la LSFIn.

Les règles de comportement que la LSFIn impose aux prestataires de services financiers, telles que l'obligation de procéder à une vérification du caractère approprié ou de l'adéquation dans le cadre des services de conseil en placement ou de gestion de fortune ont également un impact sur l'activité de l'Ombudsman. Même si ces obligations réglementaires n'étaient pas encore en vigueur en 2019, leurs conséquences étaient déjà perceptibles. Par exemple, plusieurs banques ont demandé à leurs clients des informations supplémentaires en vue de satisfaire à ces obligations; estimant que les banques allaient trop loin, certains se sont plaints auprès de l'Ombudsman. A l'inverse, l'Ombudsman a également traité des réclamations de clients dans des cas où la documentation relative aux recommandations en matière de placement était lacunaire, voire contradictoire.

Il arrive souvent que des clients se plaignent auprès de l'Ombudsman du rendement insuffisant ou de pertes résultant d'un placement. Or, on oublie parfois que le risque de placement est en principe supporté par le client, et qu'une banque ne répond pas automatiquement du rendement spécifique d'un placement. Des prétentions en responsabilité ne peuvent être invoquées que si certaines conditions résultant du droit civil sont remplies, par exemple si la vérification du caractère approprié ou de l'adéquation a été mal effectuée, ou si des recommandations en matière de placement ont été émises en contradiction avec le résultat de ladite vérification.

En août 2019, le tribunal supérieur du canton de Zurich (Zürcher Obergericht) a confirmé la jurisprudence connue jusqu'ici s'agissant des indemnités de résiliation anticipée avec taux de réinvestissement négatif, en cas de remboursement par anticipation des hypothèques à taux fixe, donnant ainsi raison au client. Cette décision a entraîné deux conséquences: d'une part, les banques concernées ont de plus en plus souvent traité directement les litiges y relatifs; d'autre part, les cas encore soumis à l'Ombudsman ont pu être réglés plus facilement. Toutefois, certaines banques estiment que leurs contrats n'ont pas la même teneur que ceux que les tribunaux ont jugé jusqu'à présent et se refusent toujours au moindre compromis. De plus, certaines banques concernées ont entre-temps adapté leurs contrats de manière à prévoir expressément le droit de débiter des taux de réinvestissement négatifs.

Au cours de l'exercice 2019, l'Ombudsman a traité 2013 cas, soit 1298 requêtes orales et 715 dossiers écrits. Le nombre total de cas a donc augmenté d'environ 5% par rapport à l'année

précédente. Comme en 2018, les questions portant sur l'exécution d'ordres ont été à l'origine du plus grand nombre de cas, suivies par les réclamations relatives aux frais et commissions bancaires. 85% des cas ont pu être réglés dans le délai de 3 mois qui constitue l'objectif de l'Ombudsman. Par ailleurs, 94% des propositions de résolution des litiges faites par l'Ombudsman ont été acceptées par les banques.

En 2019, 468 nouvelles requêtes concernant la recherche d'avoirs sans contact ou en déshérence ont été reçues. Les ayants droit de 41 relations bancaires ont ainsi pu récupérer des avoirs à hauteur totale de 7,5 millions de CHF, ainsi que le contenu de 5 compartiments de coffre-fort.

Communiqué de presse

Rapport annuel 2019

2019 en bref

Exposé de Marco Franchetti

Photographies Marco Franchetti