

L'Ombudsman des banques suisses: médiateur ou juge?

En prévision du 20e anniversaire de la Fondation Ombudsman des banques suisses en 2012, le Conseil de fondation a commandité une étude sur le concept de médiation bancaire tel qu'il se présente aujourd'hui. L'analyse, qui compare le système suisse aux systèmes étrangers, examine la méthode de travail et l'accomplissement de la mission de l'Ombudsman des banques suisses depuis sa création et offre un regard prospectif sur l'avenir de l'instance, en proposant un certain nombre de pistes d'intervention et de recommandations.

L'étude s'inscrit par ailleurs dans le contexte de la crise financière, qui a valu à l'Ombudsman des banques suisses un nombre record de demandes en 2009 et a poussé la FINMA à lancer un débat sur les moyens d'améliorer la protection de la clientèle (Rapport FINMA Distribution de produits financiers 2010). Le taux d'acceptation des recommandations de l'Ombudsman par les banques concernées a baissé dans le même temps, passant d'une fourchette comprise entre 86 % et 95 % de 2006 à 2008, à seulement 73 % en 2009, année de gestion de la crise.

Dans ces conditions, on pouvait légitimement se demander s'il ne serait pas temps d'apporter des modifications au système actuel de médiation - et si oui, lesquelles - afin de permettre à l'Ombudsman de relever les nouveaux défis qui l'attendent. De fait, l'accumulation inédite de requêtes de même nature (Lehman Brothers, produits à rendement absolu) a mis en évidence les limites du traitement au cas par cas.

La réalisation de l'étude a été confiée en décembre 2010 à Urs Philipp Roth-Cuony, ancien directeur et délégué de l'Association suisse des banquiers. Le rapport de quelque 90 pages qui en résulte passe en revue les principales problématiques et énonce une série de dix recommandations concrètes concernant l'aménagement de la fonction d'Ombudsman des banques.

Presserohstoff_10.2.2012_DE

Presserohstoff_10.02.2012_FR

Presserohstoff_10.02.2012_IT

Presserohstoff_10.02.2012_EN

L'étude est disponible uniquement en allemand.