

# L'Ombudsman des banques suisses souhaite un allègement des frais de procédure

Lors de sa conférence de presse annuelle, l'Ombudsman des banques suisses a abordé un thème auquel il est constamment confronté: celui des frais et commissions bancaires. «Les banques appliquent de plus en plus souvent des frais pour des prestations qui étaient jusqu'ici gratuites, afin de compenser le recul de leurs revenus dans un contexte de taux défavorable», déclare Marco Franchetti. De nombreux clients, notamment des Suisses de l'étranger, ont exprimé leur mécontentement.

- **En 2016, l'Ombudsman a traité 2068 cas.**
- **20 % de tous les nouveaux dossiers écrits ont été transmis sous forme électronique via le site Internet.**
- **Les requêtes liées aux frais et commissions bancaires sont en nette augmentation (+ 14 %).**
- **L'Ombudsman regrette la décision négative du Conseil des Etats au sujet de l'allègement des frais de procédure.**
- **Deux fois plus d'ayants droit que l'année précédente ont pu récupérer des avoirs en déshérence.**

Les frais et commissions bancaires sont au cœur de débats animés, tant sous l'aspect économique, politique que juridique. Marco Franchetti estime qu'il ne faut pas perdre de vue l'essentiel en la matière, à savoir la transparence. «Le client doit savoir à quoi s'en tenir et être informé, à l'avance et sans ambiguïté, de toute modification ou de l'introduction de nouveaux frais.»

Comme l'a fait remarquer l'Ombudsman, les hausses de tarifs rétroactives – comme il en observe régulièrement dans les dossiers qui lui sont soumis – ne sont pas autorisées. De même, aucune modification du contrat ne peut valablement intervenir lorsqu'une banque met le client dans l'obligation de consulter une page Internet donnée ou de prendre connaissance des modifications au guichet d'une agence.

Cela a amené l'Ombudsman à constater que le potentiel de litige est bien plus élevé dans le domaine financier que partout ailleurs dans le secteur des services. Aussi regrette-t-il que le Conseil des Etats n'ait pas suivi la proposition du Conseil fédéral visant, par l'ajout d'un nouvel article dans le Code de procédure civile, à alléger les frais de procédure pour les clients privés. Conclusion de l'Ombudsman: depuis des années, la valeur litigieuse ne dépasse pas 100 000 francs dans plus de 80 % (86 % en 2016) des cas traités par nos soins. Les litiges ne peuvent pas tous être résolus dans le cadre de la procédure de médiation. Dans un Etat de droit moderne, il ne serait dès lors pas un luxe que ces clients puissent obtenir une décision de justice sans avoir à supporter des coûts disproportionnés.

Au cours de l'exercice 2016, 837 dossiers écrits (contre 880 l'année précédente) et 1268 requêtes verbales (1182 en 2015) ont été soumis à l'Ombudsman. 20 % des nouveaux dossiers écrits ont été transmis par voie électronique (téléchargement des données sur le site Internet). Au total, l'Ombudsman a réglé 2068 cas (1268 requêtes verbales et 800 dossiers écrits) au cours de l'exercice 2016, soit un léger recul d'environ 2 % par rapport à l'année précédente (2103 cas).

En 2016, la Suisse alémanique a représenté 44 % des requêtes, la Suisse romande 15 % et le Tessin 2 %. La part des requêtes en provenance de l'étranger est restée stable à 39 %. Elles provenaient pour la plupart des grands pays limitrophes. En chiffres absolus: 68 concernaient l'Allemagne, 38 la France, et 22 l'Italie.

Le nombre de requêtes soumises pour la recherche d'avoirs en déshérence a, l'année dernière, augmenté d'un tiers. Cette hausse substantielle a aussi produit des effets concrets puisque, dans 62 cas (soit deux fois plus que l'année précédente), les ayants droit ont pu récupérer des avoirs en déshérence.

Conférence de presse

Rapport annuel 2016

2016 en bref

Exposé de Marco Franchetti

Photographies Marco Franchetti