

LSFin: „Rôle de l’Ombudsman des banques renforcé et modèle de financement confirmé“

- **Première conférence de presse de Marco Franchetti**
- **En 2013 l’Ombudsman a traité 2’178 cas, 18% de plus que durant l’exercice précédent**
- **Deux thèmes principaux en 2013: rétrocessions et « clients étrangers»**
- **Pour la première fois, l’Ombudsman a examiné la possibilité d’engager une procédure « cas en série »**

A l’occasion de sa première conférence de presse, le nouvel Ombudsman, Marco Franchetti a brièvement abordé le projet de loi sur les services financiers (LSFin) mis en consultation il y a quelques jours par le Conseil fédéral. « Les deux points essentiels pour nous: le Conseil fédéral reconnaît le rôle de médiateur de l’Ombudsman des banques et il confirme le modèle de financement de notre entité par les banques » a déclaré Franchetti. A travers cette proposition le système de médiation des banques est non seulement confirmé, mais renforcé.

Durant l’exercice sous revue, l’Office de l’Ombudsman a traité 2’178 cas, ce qui représente une augmentation de 18% vis à vis de l’année précédente (1’842). Même si ces chiffres n’atteignent pas le niveau record des années 2008 (2’839) et 2009 (4’198), ils dépassent cependant nettement la moyenne de ces dernières années a déclaré l’Ombudsman des banques. Franchetti: « *l’augmentation en question correspond grosso modo au nombre de requêtes concernant la question controversée des rétrocessions* ». 350 demandes orales et écrites à ce sujet ont été adressés à l’office de médiation des banques.

En raison des nombreux cas portant sur les rétrocessions, l’Ombudsman a pour la première fois examiné la possibilité d’engager une procédure de « cas en série » – un instrument nouvellement créé. Cependant, les cas étant de nature sensiblement différente et également traités de manière différenciée par les banques, l’Ombudsman s’est abstenu d’engager la procédure en question. Les clients ayant soumis des requêtes concernant ce sujet ont donc été pris en charge individuellement. L’Ombudsman est intervenu auprès de la banque concernée lorsqu’une issue positive en faveur du client semblait possible. Dans les autres cas, le client a reçu une appréciation circonstanciée de sa requête.

« *Le deuxième sujet qui nous a beaucoup occupé l’année dernière est celui des clients étrangers qui, en raison de leur lieu de domicile, de leur nationalité ou encore de leurs obligations fiscales ont été concernés par des mesures prises par les banques* », a déclaré Marco Franchetti.

Ces mesures portaient sur l’introduction ou l’augmentation de tarifs sur certaines prestations ou encore sur des nouvelles conditions (qui seuls permettaient la poursuite de la relation d’affaire) ou sur la restriction du droit de disposition. La mesure la plus extrême consistant dans la clôture pure et simple de la relation d’affaire.

Il est incontesté qu’une banque est en droit de décider elle-même avec quels clients elle veut entretenir une relation d’affaire, la liberté de contracter valant également pour elle. Ceci n’empêche toutefois pas l’Ombudsman de veiller à ce que les banques traitent leur clients de façon appropriée et équitable.

« *Parfois les banques exagèrent* » déclare à ce sujet Franchetti en citant l’exemple d’un citoyen européen domicilié en France, auquel la banque a refusé le transfert de ses avoirs sur un compte à son nom dans son pays d’origine, dans l’Union européenne. La banque n’était prête qu’à un transfert sur un compte en France.

Communiqué de presse