

Ombudsman des banques: des cas moins nombreux mais plus complexes

A l'occasion de sa conférence de presse annuelle, ce matin à Zurich, l'Ombudsman des banques suisses a informé l'auditoire sur l'exercice 2005. Au total, 1 495 requêtes de clients ont été traitées, soit 14% de moins que l'année précédente (1 735). Dans 35% des cas traités par correspondance, l'Ombudsman est intervenu auprès de la banque, sachant que plus de la moitié de ces interventions se sont soldées par des rectifications de la part des établissements concernés.

Le nombre des questionnaires approuvés par l'Office de recherche des avoirs sans nouvelles s'est lui aussi inscrit en léger recul durant l'exercice sous revue, s'établissant à 387. L'existence d'avoirs a été attestée dans 22 cas. Les ayants droit se sont ainsi vu restituer au total plus d'un million de CHF ainsi que le contenu de trois compartiments de coffre-fort.

Au cours de l'exercice sous revue, l'Ombudsman des banques a traité 1 495 requêtes de clients, soit 240 de moins que l'année précédente (1 735), ce qui correspond à une baisse de 14%. Sur les 782 cas transmis et traités par correspondance (2004: 954), 711 (877) ont été réglés tandis que 71 (77) restaient encore en suspens en fin d'exercice. Ce nouveau recul du nombre de requêtes s'explique tant par la reprise durable des marchés financiers internationaux – synonyme de hausse des cours – que par le niveau historiquement bas des taux d'intérêt. Comme l'a souligné Hanspeter Häni, Ombudsman des banques suisses, lors de la conférence de presse annuelle tenue aujourd'hui à Zurich, «les clients soient moins enclins, durant les phases de plus-values persistantes, à surveiller voire à contester les conseils de leur banque. Toutefois, l'expérience engrangée au cours des années précédentes montre que cette tendance peut s'inverser brusquement en cas de retournement du marché.»

On constate en revanche une tendance à une complexité accrue des cas, avec à la clé un surcroît évident de travail. Ainsi la charge moyenne de travail par cas traité n'a cessé d'augmenter depuis la création de la fonction d'Ombudsman des banques, sous l'effet de la sophistication et de la diversité accrues des services proposés par les établissements. Une complexification des produits qui n'est d'ailleurs pas sans poser un certain nombre de défis aux banques ainsi qu'à leur clientèle.

Explications de Martin Tschan, adjoint à l'Ombudsman des banques: «Les collaborateurs des banques se doivent d'informer leurs clients de manière exhaustive et de les conseiller à bon escient, sans rien leur cacher des conséquences éventuellement négatives de leurs choix.» De leur côté, les clients doivent appréhender sans détour les problèmes susceptibles de se faire jour et se prêter à une lecture attentive des contrats qui leur sont soumis. «Nous rencontrons régulièrement des clients qui ne se soucient absolument pas de savoir ce que prévoit leur contrat en cas de problème», s'inquiète Martin Tschan. Aussi l'Ombudsman ne recommande-t-il pas seulement à chaque client de lire soigneusement ses documents contractuels mais aussi d'interroger son conseiller à la moindre ambiguïté.

Augmentation des requêtes émanant de l'étranger

L'exercice sous revue a été marqué par une nouvelle progression du nombre de requêtes issues de l'étranger, de 32% à 37%, alors que dans le même temps, la part des réclamations provenant de Suisse alémanique s'est inscrite en léger recul (de 50% à 47%), tout comme celle émanant de Suisse romande (de 13% à 11%). Quant aux requêtes venues de Suisse italienne, elles représentent comme précédemment 5%, ce qui est beaucoup au regard de la répartition de la population. La part des requêtes de clients commerciaux est restée stable à 8%. Par «clients commerciaux», on entend les

personnes morales, y compris les sociétés de personnes et les sociétés individuelles. Le nombre des clients se faisant représenter par un tiers – le plus souvent un avocat – a quant à lui légèrement décru, passant de 28% à 27%.

S'agissant de la répartition sectorielle des cas, l'exercice sous revue n'a guère amené de bouleversement majeur. Seule progression notable, celle des requêtes relatives au trafic des paiements et aux cartes, qui ont grimpé de 20% à 24%, signalant principalement une augmentation des escroqueries à la carte bancaire et à la carte de crédit. Hanspeter Häni, déplore à ce sujet «la négligence de bon nombre de clients». Dans le même temps, le nombre de réclamations ayant trait au conseil en placement et à la gestion de fortune a reculé de 24% à 20%. Rappelons qu'il s'élevait à 35% en 2003. «Ces chiffres donnent à penser que les conséquences de la dernière crise boursière sont bel et bien derrière nous», estime Hanspeter Häni.

Environ 65% des cas traités par correspondance et réglés en 2005 ont pu l'être sans intervention de l'Ombudsman auprès de la banque, tandis que dans 35% (42%) des cas, il s'est avéré nécessaire de solliciter une prise de position de cette dernière. Des interventions justifiées pour un peu plus de la moitié d'entre elles, puisque l'établissement concerné a été invité par l'Ombudsman à dédommager totalement ou partiellement son client, ce que la plupart des banques concernées ont accepté de faire sans la moindre réserve. Hanspeter Häni: «La médiation opérée a pour but de convaincre le client comme la banque du bien-fondé de la solution proposée, ce qui n'est bien sûr pas toujours facile. Aussi nos tentatives demeurent-elles parfois infructueuses». Dans les rares cas où, malgré une demande motivée, la banque n'est pas disposée à s'exécuter, il ne reste au client qu'à porter l'affaire devant les tribunaux, sachant qu'il a également la possibilité de recourir aux voies de droit si la solution préconisée par l'Ombudsman ne lui paraît pas acceptable.

Dans plus de 80% des demandes de réparation d'un préjudice financier, les sommes en jeu se sont avérées substantielles (plus de 10 000 CHF). Pour finir, l'Ombudsman n'a eu à connaître que d'un nombre infime (2%) de cas dits bénins, autrement dit portant sur une valeur en litige inférieure à 100 CHF, alors que les requêtes portant sur des sommes de plus d'un million de CHF ont grimpé de 4% à 7%.

Avoirs sans nouvelles

Au cours de l'exercice sous revue, l'Office de recherche des avoirs sans nouvelles dirigé par l'Ombudsman des banques a répondu à 591 demandes d'envoi de questionnaire (contre 562 l'année précédente) et a reçu 403 (411) questionnaires complétés en retour. Parmi ces derniers, 387 questionnaires (411) ont été jugés suffisamment légitimés pour déclencher une recherche. Dès lors, 440 (498) noms ont été saisis dans la base de données; l'Office de recherche a jugé plausibles 90 (68) des concordances identifiées par le système et a transmis les dossiers correspondants aux banques concernées. Ces dernières ont confirmé l'existence d'avoirs dans 22 cas (26). Les ayants droit se sont ainsi vu restituer au total plus d'un million de CHF, ainsi que le contenu de trois compartiments de coffre-fort.

Communiqué de presse 04.07.2006 (78 KB)