

Ombudsman des banques: plus de 2,5 cas réglés par jour

Ce sont au total 1 467 requêtes de clients qui sont parvenues à l'Ombudsman durant l'exercice 2006, soit un chiffre en léger recul par rapport à 2005 (1 495). La tendance à la baisse, constante ces trois dernières années, semble ainsi marquer le pas. Sur les 744 dossiers transmis par correspondance en 2006 (2005: 782), 660 (711) ont été réglés, soit en moyenne plus de 2,5 cas par jour ouvrable. En fin d'exercice, 84 (71) cas restaient en suspens.

Avec la complexité accrue des produits bancaires, dont les produits structurés sont la meilleure illustration, le travail nécessaire au traitement des cas s'est lui aussi accru. «Il y a dix ans, il suffisait de deux courriers à la banque, en moyenne, pour régler un litige», a expliqué Hanspeter Häni, l'Ombudsman des banques, lors de la conférence de presse tenue aujourd'hui à Zurich. «Ces dernières années, on est passé à trois lettres, et ce n'est là qu'un indicateur parmi d'autres: l'examen des dossiers et documents qui nous sont remis pour chaque intervention représente également un travail considérable.»

Augmentation des requêtes provenant de Suisse

La part des requêtes provenant de Suisse alémanique a légèrement progressé (de 47% en 2005 à 49% en 2006), tout comme celle des requêtes provenant de Suisse romande (de 11% à 13%). En revanche, les requêtes provenant de Suisse italienne ne représentent plus que 3% des cas (2005: 5%). Quant aux requêtes en provenance de l'étranger, elles ont enregistré un nouveau recul (de 37% en 2005 à 35% en 2006).

Nouveau recul du nombre de cas concernant le conseil en placement et la gestion de fortune

S'agissant de la répartition des cas selon leur nature, les requêtes concernant le conseil en placement et la gestion de fortune se sont encore inscrites en recul du fait de la solidité des marchés boursiers et de la stabilité des taux d'intérêt (15% des cas en 2006 contre 20% en 2005). Hanspeter Häni est formel: «Lorsque les marchés boursiers sont orientés à la hausse, les clients se sentent en général bien conseillés.» Selon lui toutefois, c'est justement dans ces circonstances que les clients comme les banques ont tendance à négliger les risques inhérents à l'activité de placement. Il se souvient bien de l'année 2003, qui suivit le paroxysme de la crise boursière: «A l'époque, une requête sur trois concernait le conseil en placement ou la gestion de fortune. J'espère que les clients et les banques ont tiré les enseignements de ces expériences, qui furent parfois douloureuses.»

Toujours des escroqueries

La part des requêtes concernant le trafic des paiements et les cartes (cartes bancaires et cartes de crédit) s'est encore inscrite en légère hausse, passant de 24% en 2005 à 27% en 2006. Malgré le battage médiatique et les multiples campagnes d'information menées par les banques, ce sont avant tout les escroqueries à la carte bancaire et à la carte de crédit qui ont encore proliféré: «Lorsque la limite journalière de retrait auprès de la banque émettrice est de 5 000 CHF, un escroc peut très vite faire main basse sur l'ensemble des avoirs en compte, souvent des dizaines de milliers de francs. Je ne comprends pas pourquoi les clients ne demandent pas la mise en place d'une limite mensuelle, ni pourquoi les conseillers ne recommandent pas plus systématiquement cette précaution», affirme Hanspeter Häni.

Peu de cas bénins

63% des cas traités par correspondance et réglés en 2006 ont pu l'être sans intervention de l'Ombudsman auprès de la banque: le plus souvent, il s'agissait simplement d'expliquer la situation au client. Dans 37% (2005: 35%) des cas, il s'est avéré nécessaire de solliciter une prise de position de la banque. Près de la moitié de ces interventions se sont révélées justifiées, la banque concernée se déclarant alors prête à dédommager le client.

Durant l'exercice sous revue, 8% (9%) des efforts de médiation ont été mis en échec par une «question de preuve». On entend par là les cas où le client et la banque ont des positions si diamétralement opposées que la situation en devient inextricable. L'Ombudsman ne peut alors que laisser le client recourir aux voies de droit.

Dans 79% des demandes de réparation d'un préjudice financier, les sommes en litige se sont avérées substantielles (plus de 10 000 CHF). En revanche, les cas bénins (somme en litige inférieure à 100 CHF) n'ont représenté que 5% des cas soumis à l'Ombudsman en 2006. Les requêtes portant sur des sommes en litige de plus d'un million de CHF sont par ailleurs restées stables à 7%.

Avoirs sans nouvelles

Fondé en 1996 et placé sous l'autorité de l'Ombudsman, l'Office de recherche d'avoirs non réclamés a envoyé 635 questionnaires en 2006 (2005: 591) et a reçu 446 (403) questionnaires complétés en retour. Après examen, 414 (387) ont été jugés suffisamment légitimés pour lancer une recherche et 497 (440) noms ont dès lors été saisis dans la base de données. L'Office de recherche a jugé plausibles 58 (90) des concordances identifiées par le système et a transmis les dossiers correspondants aux banques concernées. Dans 27 (22) cas, celles-ci ont confirmé l'existence d'avoirs bancaires. Les ayants droit se sont ainsi vu restituer des avoirs à hauteur de 1,4 million de CHF, ainsi que le contenu de deux compartiments de coffre-fort.

Communiqué de presse 03.07.2007 (75 KB)