

# Ombudsman des banques suisses: Changement et incertitude.

- **Les cas de fraude ont encore fortement augmenté.**
- **1 921 cas clôturés en 2021, soit 10% de moins que l'année précédente.**
- **Marco Franchetti quittera la Fondation de l'Ombudsman des banques suisses à la fin de l'année 2022.**

**Zurich, le 29 juin 2022.** — « Changement et incertitude », ont été les mots d'introduction de l'Ombudsman des banques suisses, Marco Franchetti, lors de sa conférence de presse annuelle.

L'instabilité des marchés financiers, la forte croissance des transactions en ligne, la pandémie, la guerre à nos portes, tout comme le flot d'informations facilement accessibles et parfois biaisées, autant de facteurs qui font perdre aux clients leurs repères.

« Les fronts se sont durcis partout », constate également l'Ombudsman des banques dans son travail quotidien. Dans ce contexte, sa mission est plus importante que jamais. Il doit garder son sang-froid et maintenir le cap. Dans la grande majorité des cas, les clients représentent la partie la plus faible. Ils manquent souvent de moyens et de connaissances, ce qui rend leur position plus fragile vis-à-vis de l'institution financière. « Il convient de rétablir l'équilibre », a souligné l'Ombudsman.

Durant l'année 2021, l'Ombudsman des banques et son équipe ont réglé au total 1'921 cas. 1'172 étaient des cas oraux, 749 des cas écrits. Cela correspond à une baisse d'environ 10% par rapport à l'année précédente. La reprise étonnamment rapide de la situation économique au cours de l'exercice 2021 et le fait qu'elle fut réjouissante pour la majorité des investisseurs ont sans doute contribué à cette évolution. L'Ombudsman a toutefois été confronté à un nombre croissant de cas d'escroqueries. Il lance à nouveau un appel aux clients: « Soyez prudents et méfiez-vous des arnaqueurs ». La principale source de problèmes a toutefois été, une fois de plus, la problématique liée à l'exécution d'ordres. Enfin en 2021, 90% des solutions proposées par l'Ombudsman ont été acceptées par les établissements financiers.

Dans le domaine « Recherche d'avoirs sans contact et en déshérence », 441 nouvelles demandes au total ont été enregistrées en 2021. Les ayants droit de 47 relations d'affaires sans contact ont pu accéder à des valeurs de 5.4 millions de francs suisses et au contenu de 6 compartiments de coffre-fort.

L'Ombudsman des banques suisses, Marco Franchetti, a indiqué qu'il s'agissait de sa dernière conférence de presse. Il remettra son mandat à la fin de l'année, après dix ans d'activité. « Il faut féliciter le Conseil de fondation d'avoir pu s'adjoindre avec Andreas Barfuss un successeur extrêmement qualifié pour reprendre la fonction d'Ombudsman des banques suisses » a-t-il ajouté.

Franchetti a saisi l'occasion pour remercier toutes celles et ceux, collaboratrices et collaborateurs ou partenaires externes qui l'ont accompagné dans la formidable aventure humaine qu'il a vécue en tant qu'Ombudsman, sans oublier les représentants des médias dont il a souligné l'importance dans la diffusion et le commentaire d'informations souvent cruciales pour les clients.

Communiqué de presse

Rapport annuel 2021

2021 en bref

Exposé de Marco Franchetti

Photographies Marco Franchetti