

Ombudsman des banques suisses : prenez garde aux arnaqueurs!

- **Reconnaissance en tant qu'organe de médiation sans incidence notable sur l'activité**
- **Nombreuses plaintes de clients victimes de fraudes**
- **COVID-19 et investissements financés à crédit**
- **2'142 affaires clôturées en 2020, soit 6 % de plus que l'année précédente**

Zurich, le 1er juillet 2021. — Lors de sa conférence de presse annuelle, l'Ombudsman des banques suisses a déclaré que sa reconnaissance, en juin 2020, en tant qu'organe de médiation au sens de la loi sur les services financiers (LSFin) par le Département fédéral des finances, n'a pas eu d'incidence significative sur ses activités. Il attribue cela au fait que les principes généraux de son activité ont servi de modèle aux dispositions relatives à la médiation introduites dans la LSFin, à la conception desquelles il a été étroitement associé. En effet, les activités traditionnelles d'information et de médiation pour les clients d'entreprises financières sont exercées depuis bientôt 30 ans par son institution dans le cadre de l'autorégulation du secteur bancaire. Les compétences de l'Ombudsman des banques ont en outre été étendues à tous les prestataires de services financiers liés à sa fondatrice, l'Association suisse des banquiers. Cela vaut en particulier pour les institutions étrangères qui fournissent des services financiers à des clients domiciliés en Suisse et qui sont soumises à une obligation d'affiliation en vertu de la LSFin. Celles-ci peuvent désormais s'affilier à l'Ombudsman des banques. En 2020, ce dernier a ainsi délivré des confirmations d'affiliation à 307 entreprises financières.

En vertu de la LSFin, les prestataires de services financiers doivent informer leurs clients qu'ils peuvent soumettre un éventuel différent à un organe de médiation. Lorsqu'ils rejettent la prétention d'un client et le renvoient à l'Ombudsman, ils doivent commenter en détail et par écrit la réclamation de celui-ci.

En 2020, l'Ombudsman a été confronté à un nombre supérieur à la moyenne de cas dans lesquels des clients ont déposé des demandes d'indemnisation contre des entreprises financières après avoir été victimes d'arnaqueurs qui ont pu accéder à leurs avoirs par divers subterfuges. Dans de nombreux cas, les clients ont déclenché eux-mêmes les paiements. La banque n'est en règle générale pas responsable dans de tels cas. L'Ombudsman recommande donc aux clients de faire preuve de la prudence nécessaire lors de telles transactions. « Prenez garde aux arnaqueurs », a déclaré l'Ombudsman des banques, Marco Franchetti.

Les turbulences sur les marchés financiers dues à la pandémie se sont partiellement reflétées dans les plaintes. Des clients ayant investi à crédit dans l'espoir d'engranger de gros bénéfices ont été affectés par des liquidations forcées et se sont plaints du comportement des banques.

Au cours de l'année sous revue, l'Ombudsman a traité un total de 2'142 cas, dont 1'353 affaires soumises oralement et 789 affaires par écrit. Le nombre total de cas a ainsi augmenté d'environ 6% par rapport à l'année précédente. Comme en 2019, l'exécution d'ordre a été la cause la plus importante des problèmes. Les réclamations liées à la fraude ont augmenté de 80 %, ce qui en fait la troisième cause de problème la plus importante en 2020. 80 % des cas ont été résolus dans le délai cible de 3 mois. 87% des solutions proposées par l'Ombudsman ont été acceptées par les entreprises financières.

En 2020, 453 nouvelles demandes ont été reçues pour la recherche d'avoirs sans contact et en déshérence. Les ayants droit de 28 relations bancaires ont ainsi pu récupérer des avoirs à hauteur totale de 3,6 millions de francs suisses, ainsi que le contenu d'un compartiment de coffre-fort.

Communiqué de presse
Rapport annuel 2020
2020 en bref
Exposé de Marco Franchetti
Photographies Marco Franchetti