

# Ombudsman des banques suisses: un repère fiable en période de turbulences

- **L'année 2022 est synonyme d'un environnement très agité sur les marchés financiers.**
- **Une tendance ininterrompue à l'augmentation des cas d'escroquerie. Une grande partie concerne des cas liés aux cartes de crédit et de débit.**
- **En 2022, l'Ombudsman des banques a réglé 2 006 cas, 1 302 oraux et 704 écrits. Cela représente environ 4% de plus que l'année précédente.**

**Zurich, le 23 mai 2023.** — Lors de la conférence de presse, Andreas Barfuss, Ombudsman des banques suisses depuis le 1er janvier 2023, a décrit l'année 2022 comme une année particulièrement exigeante. Les séquelles de la crise de Corona étaient encore perceptibles, alors que des taux d'inflation en hausse rapide dominaient déjà les gros titres. Avec l'invasion de l'Ukraine par la Russie et la crise de l'énergie et de l'approvisionnement qui s'en est suivie, l'équilibre mondial des forces a été durablement perturbé et de nouvelles escalades ne sont pas exclues. Comme le montre le regard porté sur les dernières semaines et les derniers mois, la période d'incertitude et de bouleversements est loin d'être terminée. Il n'est donc pas surprenant que l'année 2022 soit également synonyme d'un environnement très agité sur les marchés financiers.

## **Tendance à la hausse des cas d'escroquerie**

En se penchant sur les statistiques des cas, Andreas Barfuss fait également état d'une tendance à l'augmentation des cas d'escroquerie. Cette augmentation correspond à une évolution générale, également perçue par la police et les autorités de poursuite pénale. Comme ce sont généralement les clients et non l'établissement financier qui sont visés par ces attaques, la responsabilité de la banque pour les dommages subis est rarement engagée au sens juridique du terme. Le tiers responsable du dommage - l'escroc - reste souvent introuvable. « La charge ingrate du règlement des dommages incombe donc toujours aux mauvaises personnes. Soit l'émetteur de la carte, qui ne peut habituellement pas être tenu pour responsable en raison des dispositions contractuelles, soit la personne lésée, ce qui est parfois vécu comme un traumatisme par les victimes de la fraude », regrette Andreas Barfuss.

En 2022, l'Ombudsman des banques a réglé 2 006 cas, 1 302 oraux et 704 écrits. Cela représente environ 4% de plus que l'année précédente. Ce nombre de cas correspond plus ou moins à la moyenne à long terme. Répartis par domaine, 60% des cas écrits réglés concernent le domaine « Compte, trafic des paiements, cartes ». Dans ce domaine, la fraude est la cause la plus fréquente de problèmes.

## **Compréhension et empathie pour les clients inquiets**

Comme le souligne l'Ombudsman, de tels cas illustrent parfaitement la valeur ajoutée qu'offre une instance professionnelle d'information et de médiation telle que l'Ombudsman des banques suisses. Chaque jour, l'Ombudsman est confronté à des clients insatisfaits et souvent inquiets. L'Ombudsman et son équipe informent et conseillent ces clients non seulement sur le plan juridique, mais rencontrent aussi toujours leurs interlocuteurs avec compréhension et empathie.

## **Valeur ajoutée pour les clients**

L'Ombudsman s'est adressé dans 257 cas à l'établissement financier concerné et a proposé des solutions concrètes dans 170 cas, soit deux tiers de ces interventions. Dans 95% des cas, l'établissement financier concerné a ensuite suivi la recommandation de l'Ombudsman et a fait des concessions aux clients. « C'est surtout ce dernier chiffre de 95% qui souligne la valeur ajoutée concrète de notre travail pour les clients et prouve la grande compétence professionnelle de l'office de médiation », déclare Andreas Barfuss à ce sujet.

## **Professionnel, impartial et responsable**

Le conseil de fondation a également accueilli de nouveaux membres en 2022. L'accent a été mis sur une composition équilibrée de cet organe. Babette Sigg Frank, présidente du Forum suisse des consommateurs, et le professeur Rashid Bahar, vice-doyen de la Faculté de droit de l'Université de Genève et avocat associé de l'étude Advestra, font désormais partie du conseil de fondation. Pour conclure, Andreas Barfuss souligne le fait que l'expérience montre que les turbulences sur les marchés financiers se répercutent avec un certain retard sur les statistiques de l'Ombudsman des banques. L'année 2023 sera donc en tout cas une année de défis pour la fondation. Mais l'Ombudsman est confiant : « C'est précisément dans de telles périodes que la valeur d'un service d'information et de médiation tel que l'Ombudsman des banques apparaît. Mon équipe et moi-même sommes impatients de continuer à assumer cette tâche importante de manière professionnelle, impartiale et responsable ».

Communiqué de presse

Rapport annuel 2022

2022 en bref

Exposé de Andreas Barfuss

Photographies Andreas Barfuss