

Résumé Rapport annuel 2013

Résumé

Comme le prévoit l'article 7.1 des (nouvelles) Règles de procédure, l'Ombudsman rend compte annuellement de son action. Outre la présentation de statistiques détaillées sur les activités dans le domaine des procédures de médiation, d'une part, et dans celui de la Centrale de recherche d'avois sans nouvelles, d'autre part, le rapport annuel 2013 va au-delà des traditionnels exemples pour examiner en profondeur la pratique de l'Ombudsman concernant trois problématiques majeures: les rétrocessions, les clients étrangers (y compris ceux ayant le statut de *US persons* et vivant en Suisse) et les comptes d'épargne Jeunesse. Par ailleurs, l'exercice sous revue a été marqué par quelques autres événements importants. Ainsi, la «Fondation Ombudsman des banques suisses» a fêté son vingtième anniversaire et mis en vigueur son nouveau cadre réglementaire révisé en 2012. S'agissant du personnel, outre le nouvel Ombudsman, deux nouveaux membres ont intégré le Conseil de fondation et deux nouvelles collaboratrices sont entrées en fonctions au sein de l'Office de l'Ombudsman.

Cadre réglementaire: le cadre réglementaire a été révisé à trois niveaux. Premièrement, l'Acte de fondation a été remanié dans le sens d'un renforcement de l'indépendance de l'Ombudsman et de ses services. Deuxièmement, le Conseil de fondation a édicté des Règles de procédure qui définissent notamment le champ d'intervention, les tâches et les compétences de l'Ombudsman. Ont ainsi été introduites des dispositions nouvelles permettant de traiter des « cas en série » dans le but de régler plus efficacement les réclamations portant sur des faits similaires. Troisièmement enfin, un Code de conduite qui régit la gestion des conflits d'intérêts et contient des règles de conduite applicables à l'Ombudsman ainsi qu'aux collaborateurs de l'instance de médiation a été institué. Les trois textes composant ce cadre réglementaire sont entrés en vigueur le 1^{er} juillet 2013 et sont publiés sur le site Internet de l'Ombudsman.

Procédure de médiation: comme les années précédentes, nous jugeons opportun de consacrer ici quelques mots à la procédure gouvernant les interventions de l'Ombudsman. A cet égard, il importe de souligner que ce dernier n'intervient généralement qu'une fois que le client a tenté sans succès de résoudre le problème directement avec sa banque. C'est ensuite seulement, et en connaissant les positions des deux parties, que l'Ombudsman peut se prononcer. Les limites de ses compétences sont également précisées.

Rétrocessions: la publication du dernier arrêt de principe du Tribunal fédéral, fin octobre 2012, a déclenché au cours de l'exercice sous revue quelque 350 requêtes verbales et par correspondance. A la suite d'articles de presse parfois contradictoires, qui reflétaient bien souvent les réflexions et avis personnels de leurs seuls auteurs, beaucoup des clients demandant conseil étaient dans le doute quant aux éléments clés clarifiés par cet arrêt (délai de prescription, distinction entre gestion de fortune et prestations de conseil, droit à l'information). La notice publiée dès le printemps 2013 par l'Ombudsman récapitulait les conclusions résultant de l'arrêt du Tribunal fédéral et a servi de point de repère aux clients. A la fin de l'exercice sous revue, une grande partie des procédures de médiation introduites à ce sujet étaient réglées et s'étaient soldées par un résultat positif pour les clients.

Client étranger: au cours de l'exercice sous revue, l'Ombudsman a encore été contacté par de nombreux clients étrangers touchés de diverses manières par des mesures de leur banque (résiliation unilatérale de la relation d'affaires, restrictions aux possibilités de disposer des avoirs, etc.). En se référant au principe juridique de la liberté contractuelle et faute de compétence pour les questions de politique commerciale et tarifaire, l'Ombudsman a dû se contenter dans la plupart des cas de donner des renseignements à caractère général. En vertu du principe de l'équité, il est toutefois intervenu -

le plus souvent avec succès – lorsque, par exemple, les clients s'étaient vu imposer des délais exagérément courts, ou que la banque refusait à leur détriment de respecter des échéances fixes convenues contractuellement pour des produits spécifiques.

Compte d'épargne Jeunesse: les comptes et produits d'épargne destinés aux enfants et aux jeunes, dont les modalités varient fortement selon les banques, ont suscité un certain nombre de réclamations de la part de clients. Il s'agissait principalement de questions et de contestations concernant les droits d'information et de disposition, ainsi que les conditions requises pour que des avoirs soient considérés comme faisant partie de la fortune de l'enfant. L'Ombudsman est d'avis qu'il convient de distinguer ces deux aspects. Selon lui, est autorisée à disposer et à recevoir des informations la personne qui, en vertu des dispositions contractuelles, bénéficie de ces droits au moment concerné. Cela notamment parce que la banque n'a pas compétence pour décider de manière contraignante si des avoirs sont à considérer comme faisant partie de la fortune de l'enfant en vertu des dispositions légales.

Recueil de cas: cette partie donne un échantillon des diverses contestations et réclamations de clients sur lesquelles l'Ombudsman a eu à se pencher au cours de l'exercice sous revue. Les cas sont présentés sous une forme différente par rapport aux années précédentes: pour chacun d'eux, l'introduction donne un bref résumé des faits ainsi que le résultat de la procédure, après quoi sont retracés en détail les arguments du client, ceux de la banque, et enfin l'appréciation de l'Ombudsman.

Faits et chiffres: dans les années 2008/2009, les statistiques ont subi de plein fouet l'impact des cas en série qui se sont multipliés à l'époque et ont été amplement commentés: elles ont atteint des niveaux records. Après un reflux et une quasi-stagnation entre 2010 et 2012, on a observé à nouveau au cours de l'exercice sous revue une augmentation sensible du nombre de cas traités, qui a progressé de 18 % pour s'établir à 2 178. Tant les requêtes verbales que celles présentées par correspondance se sont inscrites en forte hausse. Ces chiffres intègrent toutefois quelque 350 requêtes concernant les rétrocessions, qui feront l'objet de commentaires séparés ci-après. Sans ces requêtes, le nombre de cas traités serait resté stable par rapport à l'exercice précédent.

Avoirs sans nouvelles: la Centrale de recherche d'avoirs sans nouvelles, instituée en 1996, a une nouvelle fois reçu de nombreuses demandes (en particulier d'héritiers et de proches des défunts). Le nombre de demandes de questionnaires (806) est resté stable par rapport à l'exercice précédent. Au total, 27 ayants droit se sont vu restituer des avoirs d'un montant d'environ 5 millions de CHF ainsi que le contenu de quatre compartiments de coffre-fort. Depuis que les directives de l'Association suisse des banquiers ont commencé à être appliquées, en 2001, 330 relations d'affaires sans nouvelles, au total, ont été identifiées et quelque 48 millions de CHF ainsi que le contenu de 36 compartiments de coffre-fort ont pu être récupérés. Cela souligne combien la Centrale de recherche demeure indispensable.

Personnel et organisation: fin 2012, M. Marco Franchetti a été désigné pour succéder à M. Hanspeter Häni, qui prenait sa retraite après vingt ans d'activité. Marco Franchetti est entré en fonction comme Ombudsman des banques suisses le 1^{er} juillet 2013. Quatre autres départs en retraite – deux adjoints et deux collaboratrices occupant des fonctions d'état-major – ont également eu lieu comme prévu au cours de l'exercice sous revue. L'effectif total étant de huit collaborateurs permanents (soit 7,5 postes à plein temps), ces changements inhabituels concernant des collaborateurs de longue date ont constitué un défi de taille. Tant pour les adjoints que pour les fonctions d'état-major, une succession de qualité a toutefois pu être assurée. Grâce à la forte implication de toutes les personnes concernées, ces changements de personnel n'ont globalement pas eu d'incidences négatives sur les processus de travail.

Conseil de fondation: s'agissant des membres du Conseil de fondation, deux changements ont eu lieu. M^{me} Monika Weber et M. Mario Giovanoli, qui ont quitté leurs fonctions fin 2012, ont été remplacés par M^{me} Franziska Troesch-Schnyder et M. Christian Bovet.

Rapport annuel 2013