

# *Rapport annuel 2013*

*Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman*



*La Fondation Ombudsman des banques suisses a pour but de mettre à la disposition des clients des banques un Ombudsman neutre et indépendant, auquel ils peuvent s'adresser et qui les informe. L'Ombudsman intervient en tant que médiateur neutre, sans pouvoir de juridiction. L'activité de l'Ombudsman s'étend à tout le territoire suisse.*

*Aux termes de l'article 7.1 des Règles de procédure, l'Ombudsman informe le public de son activité au moins une fois par an (rapport annuel, conférence de presse).*

**Editeur**

*Ombudsman des banques suisses*

*Bahnhofplatz 9*

*Case postale 1818*

*8021 Zurich*

*Téléphone: +41 21 311 29 83*

*Fax: +41 43 266 14 15*

*Site internet: [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)*

# Table des matières

<b>Préface</b>	<b>7</b>
<b>Résumé</b>	<b>8</b>
<b>1. Cadre réglementaire</b>	<b>11</b>
<b>2. Procédure</b>	<b>12</b>
<b>3. Problématiques majeures</b>	<b>14</b>
3.1. Rétrocessions	14
3.2. Client étranger	18
3.3. Compte d'épargne Jeunesse	19
<b>4. Recueil de cas</b>	<b>21</b>
4.1. Rétrocessions	21
4.2. Client étranger	21
4.3. Compte d'épargne Jeunesse	24
4.4. Cartes	26
4.5. Trafic des paiements/chèques	28
4.6. Bourse	32
4.7. Frais et commissions	33
4.8. Gestion de fortune/conseil en placement	33
4.9. Hypothèques	35
4.10. Légitimation	38
4.11. Divers	39
<b>5. Faits et chiffres</b>	<b>41</b>
<b>6. Centrale de recherche d'avoirs sans nouvelles</b>	<b>49</b>
6.1. Procédure	49
6.2. Statistiques	51
6.3. Cas particulier	53
<b>7. Personnel et organisation</b>	<b>55</b>
<b>8. Office de l'Ombudsman</b>	<b>56</b>
<b>9. Fondation</b>	<b>57</b>



# Préface

*Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013, j'ai le privilège d'être à la tête d'une équipe compétente, engagée et fière d'offrir ses bons offices. Grâce à la confiance du Conseil de Fondation et au soutien des collaborateurs de l'instance de médiation, y compris des retraités de l'année 2013, la transition avec l'ancien Ombudsman a pu se dérouler de la meilleure des manières. Qu'ils trouvent ici l'expression de mes plus vifs remerciements.*



*La crise financière, les pressions fiscales internationales, l'évolution réglementaire et jurisprudentielle, les affaires dans lesquelles sont impliqués certains établissements affectent directement le secteur bancaire qui vit une période tourmentée. Les stratégies se modifient et les modèles d'affaires sont en pleine mutation. Les produits et les services offerts deviennent plus complexes et les attentes des clients augmentent.*

*Dans cet environnement instable, l'utilité d'une instance professionnelle d'information et de médiation n'est plus à démontrer. L'Ombudsman est mis quotidiennement au défi de fournir des réponses satisfaisantes à des clients mécontents et souvent déboussolés. Dans la majorité des cas, une réponse adéquate ne consiste d'ailleurs pas à leur donner raison, mais bien plus à leur fournir des explications fondées, compréhensibles et acceptables ainsi que de possibles solutions, sur la base d'une analyse professionnelle et objective de leurs demandes.*

*Je suis pleinement confiant qu'avec l'équipe en place nous pourrons continuer à jouer notre rôle à l'entière satisfaction de toutes les parties prenantes.*

*Marco Franchetti  
Ombudsman des banques suisses*

# 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'avis 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<sup>er</sup> 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 2178. 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<sup>er</sup> 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<sup>me</sup> Monika Weber et M. Mario Giovanoli, qui ont quitté leurs fonctions fin 2012, ont été remplacés par M<sup>me</sup> Franziska Troesch-Schnyder et M. Christian Bovet.

# 1. Cadre réglementaire

Sur la base des recommandations élaborées en 2012 par M. Urs Philipp Roth-Cuony dans le cadre de l'étude «Evaluation de l'institution et de la fonction de l'Ombudsman des banques suisses» («Evaluation BOM»), le Conseil de fondation a entrepris une révision complète du cadre réglementaire dans lequel s'inscrivent la Fondation et l'instance de médiation. Les textes correspondants sont entrés en vigueur au cours de l'exercice sous revue.

## **Acte de fondation de la Fondation Ombudsman des banques suisses**

La première nouveauté est que l'Ombudsman est élu pour une durée de cinq ans, ce qui confirme l'indépendance du titulaire de cette fonction. Toujours dans le but de renforcer l'indépendance de l'instance de médiation, les décisions budgétaires sont désormais prises à la majorité. Enfin, l'acte de fondation précise à présent expressément que le Conseil de fondation doit être composé majoritairement de personnalités indépendantes des banques.

## **Règles de procédure de l'Ombudsman des banques suisses**

Il s'agit d'une codification synthétique des règles applicables à la procédure de médiation. Notamment, les Règles de procédure prévoient désormais à l'article 5 des dispositions relatives au traitement des cas en série. La nécessité d'édicter des règles de procédure spécifiques pour les cas identiques ou similaires avait été identifiée au vu des plaintes massives consécutives à la crise financière de 2008, dans la mesure où la méthode classique de l'appréciation approfondie au cas par cas ne permettait plus guère d'assurer un traitement satisfaisant en termes de délais et de qualité. La possibilité de qualifier certaines réclamations de «cas en série» vise à permettre que ces cas soient traités de manière efficace et en temps voulu, mais aussi que l'on aboutisse à une solution cohérente et juste – notamment dans l'intérêt des clients concernés.

## **Règlement régissant les conflits d'intérêts au sein de l'instance de médiation (Code de conduite)**

Le Code de conduite récapitule les règles de conduite que doivent respecter l'Ombudsman ainsi que ses adjoints et collaborateurs. Ces règles visent à préserver la réputation et la crédibilité de l'institution de l'Ombudsman des banques suisses, et notamment la confiance dans son indépendance et sa neutralité.

Ce cadre réglementaire révisé offre à l'institution de l'Ombudsman des banques suisses un dispositif moderne, clairement structuré et aisément compréhensible, qui lui permettra de continuer à remplir sa mission selon un processus transparent, garant de sa crédibilité et de son succès. Il est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2013. Les textes correspondants sont disponibles dans les trois langues officielles ainsi qu'en anglais et ont été publiés sur le site Internet de l'Ombudsman ([www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)).

## 2. Procédure

*L'Ombudsman des banques suisses est un médiateur neutre qui examine des réclamations concrètes de clients contre une banque domiciliée en Suisse. C'est une instance d'information et de médiation gratuite. En vertu de ses Règles de procédure, l'Ombudsman est compétent en cas de litige avec les banques affiliées à l'Association suisse des banquiers, c'est-à-dire quasiment toutes les banques de Suisse. Les visites en personne sont exceptionnelles. La grande majorité des clients en quête de conseils s'adressent à l'instance de médiation soit par téléphone, soit par correspondance.*

### **Requêtes verbales**

*Les requêtes par téléphone, notamment lorsqu'il s'agit d'un premier contact, présentent quelques avantages, dans la mesure où elles permettent de répondre rapidement, simplement et sans tracas administratifs pour le client aux questions concernant la marche à suivre, mais aussi à d'autres interrogations. Elles sont l'occasion de renseigner le client sur les contrats, les prestations de services bancaires ou les comportements conformes à la pratique bancaire, ainsi que de se faire une première opinion sommaire de la situation. Ces entretiens permettent aussi à l'Ombudsman de cerner l'état du litige et de décider avec le client de la suite à donner à la requête. Une part non négligeable des requêtes par téléphone est ainsi réglée d'emblée dans le cadre de l'entretien, soit parce que des réponses satisfaisantes ont été apportées au client, soit parce que ses doutes quant au comportement correct de la banque ont été dissipés.*

### **Requêtes par correspondance**

*Les cas plus complexes sont traités par écrit. En tant que médiateur neutre, l'Ombudsman doit connaître les positions des deux parties. Aussi n'intervient-il en général qu'une fois que le client a communiqué sa réclamation et ses prétentions à la direction de la banque et lui a laissé l'opportunité de prendre position, voire de régler l'affaire bilatéralement. A défaut d'accord par la voie directe, le client peut soumettre son dossier à l'Ombudsman pour appréciation. Dans ce dossier, il doit exposer la situation par écrit, formuler ses griefs et, le cas échéant, fournir la base de calcul de ses prétentions financières. Il doit y joindre en outre les copies de la correspondance échangée, notamment la prise de position de la banque, ainsi que tous documents pertinents tels que contrats, justificatifs, etc.*

*L'Ombudsman apporte son expertise avec toute la distance requise et analyse les différents points de vue. Afin d'être en mesure de suggérer une solution, il peut effectuer toute démarche qui lui semble nécessaire pour se forger une opinion libre et indépendante. Le plus souvent, il sollicite une prise de position complémentaire auprès de la banque, de manière à avoir une vision aussi complète que possible de la situation. Comme les banques, l'Ombudsman est lié par une obligation de confidentialité. Aussi n'intervient-il jamais sans l'accord exprès du client, formulé par écrit.*

*La procédure de médiation prend en général un à deux mois. Elle peut être plus courte dans les cas simples, mais aussi plus longue dans les cas complexes.*

*Si, après avoir examiné la situation en toute indépendance, l'Ombudsman arrive à la conclusion que la banque a agi correctement à tous égards, il en informe le client en motivant son avis par écrit. Mais si un comportement fautif de la banque se confirme et si celle-ci est disposée à procéder à une rectification appropriée, l'Ombudsman transmet l'offre de règlement amiable au client avec ses commentaires et recommandations. Dans les cas où la banque refuse de faire une offre au client malgré une demande de l'Ombudsman en ce sens, la procédure est close sur un constat d'échec. Il appartient alors au client de décider s'il entend porter l'affaire devant les tribunaux.*

*L'Ombudsman veille scrupuleusement à ce que le client et la banque aient le même niveau d'information à l'issue de la procédure, indépendamment du fait de savoir qui des deux parties a «raison»: il communique par écrit au client ses arguments ainsi que ceux de la banque. La banque reçoit copie de ce rapport final.*

### **Restrictions et informations importantes**

- *L'Ombudsman n'a pas de compétences en matière de politique commerciale et tarifaire. Il ne peut donc remettre en question des décisions de crédit ou contester les commissions facturées pour des prestations.*
- *Lorsqu'une autre instance est déjà saisie de l'affaire (p.ex. tribunal, administration, office des poursuites), l'Ombudsman n'est généralement plus en mesure d'intervenir.*
- *Il peut arriver que, en raison de la complexité d'un cas, la procédure de médiation ne soit pas adaptée ou que, pour d'autres motifs, l'Ombudsman invite le client à saisir directement les tribunaux ordinaires.*
- *L'Ombudsman n'émet pas d'avis d'expert. En l'absence de litige concret, les clients désireux d'obtenir des réponses à des questions générales d'ordre bancaire doivent s'adresser directement à leur banque.*
- *Le fait que le client adresse une requête à l'Ombudsman ne suspend pas les délais légaux en vigueur (prescription, etc.).*

# 3. Problématiques majeures

## 3.1. Rétrocessions

### 3.1.1. Situation initiale

*Au cours de l'exercice sous revue, de nombreuses requêtes et réclamations concernant les rétrocessions ont été soumises à l'Ombudsman. Ses services ont ainsi reçu quelque 150 requêtes par téléphone et près de 200 requêtes par correspondance où les clients demandaient soit des conseils, soit une intervention de soutien auprès de la banque. Presque tous les requérants se référaient expressément à un arrêt de principe rendu par le Tribunal fédéral le 30 octobre 2012, ainsi qu'à des informations y afférentes diffusées dans les médias.*

*De fait, la publication de cet arrêt de principe par le Tribunal fédéral a eu et continue d'avoir un fort retentissement médiatique. Le contenu et l'impact de l'arrêt ont été présentés de manière contrastée selon les médias et ont fait l'objet de controverses publiques entre représentants d'intérêts et juristes. Toutefois, à y regarder de plus près, beaucoup de ces prises de position ne sont que des avis personnels et des postulats qui ne reflètent pas les termes de l'arrêt du Tribunal fédéral. Les questions suivantes constituent en particulier des points d'achoppement:*

- En dehors des mandats généraux de gestion de fortune et notamment dans le cadre de relations de conseil, voire de simples relations de compte/dépôt sans prestations de conseil, les banques ont-elles l'obligation de restituer les commissions dites «d'état», c'est-à-dire les indemnités de distribution liées aux résultats?*
- Quelles sont les conditions requises pour que la renonciation anticipée du client à la restitution de ces rémunérations soit valable?*
- Quel est le délai de prescription du droit à restitution du client et quand commence-t-il à courir?*

*De l'avis de l'Ombudsman, le Tribunal fédéral, dans son arrêt du 30 octobre 2012, a statué sans équivoque que les clients ayant conclu un contrat de gestion de fortune ont envers la banque un droit à l'information et à la restitution des commissions d'état, droit qui relève du droit du mandat. Par ailleurs, il confirme dans ce même arrêt qu'il est possible pour ces clients de renoncer valablement par anticipation à la restitution des commissions d'état. Il renvoie ainsi dans un premier temps à un arrêt antérieur où il avait statué que, pour que la renonciation soit valable, le client de gestion de fortune devait connaître les paramètres permettant de calculer le montant total des commissions d'état et d'effectuer une comparaison avec les honoraires de gestion de fortune convenus. Il précise ensuite que cette exigence relative à la renonciation anticipée est remplie dès lors que le montant des commissions d'état attendues est indiqué sous la forme d'une fourchette en pourcentages de la fortune sous gestion.*

### **3.1.2. Des points de repère grâce à la publication d'une notice**

*Dans ces circonstances, l'Ombudsman a reçu dans un premier temps quantité de requêtes et de réclamations qui ont abouti à des réponses négatives pour les clients ou à des tentatives de médiation infructueuses. Cela s'expliquait pour l'essentiel par deux raisons: d'une part, avec la mise à disposition de courriers types, les clients étaient incités à exiger de leur banque la communication et la restitution des commissions, mais ce de manière parfois très sommaire; et, d'autre part, il s'est avéré que sur les questions juridiques abstraites et non encore tranchées par l'instance judiciaire suprême, les banques concernées adoptaient par principe la position la plus avantageuse pour elles et n'étaient pas disposées à faire des compromis.*

*Afin de dépassionner le débat, mais aussi de proposer des points de repère aux clients concernés et de leur éviter le cas échéant des démarches et des frais inutiles, l'Ombudsman a élaboré une notice intitulée «Rétrocessions: quand puis-je m'adresser à l'Ombudsman des banques suisses?». Ce document, qui a été mis en ligne sur le site Internet de l'Ombudsman et a suscité de nombreux échos, s'ouvre par une brève synthèse objective des conclusions de l'arrêt principal rendu par le Tribunal fédéral. Ensuite, l'Ombudsman précise de manière détaillée les questions qui, selon lui, ont été tranchées ou non par l'instance judiciaire suprême, avant d'indiquer dans quelles situations une tentative de médiation est susceptible d'aboutir et est donc pertinente.*

### **3.1.3. Examen de l'existence d'une situation de cas en série**

*A partir de la mi-novembre 2012, les requêtes de clients demandant de l'aide pour faire valoir leurs droits à l'information et à la restitution concernant les commissions d'état se sont multipliées: l'Ombudsman a donc jugé opportun d'envisager de traiter ces cas dans le cadre des dispositions sur les cas en série, prévues par les Règles de procédure entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2013.*

*Divers examens effectués en ce sens ont toutefois révélé que les situations soumises à l'Ombudsman différaient à la fois selon les banques et, dans certaines banques, selon le segment de clientèle concerné. Ainsi, dans le sillage de la publication du premier arrêt principal sur les rétrocessions, rendu par le Tribunal fédéral le 22 mars 2006, presque toutes les banques semblent avoir pris des mesures pour mieux informer les clients sur ces versements et pour préciser plus clairement à qui ils reviennent.*

*Mais manifestement, les modalités de ces mesures ainsi que le calendrier de leur mise en œuvre sont très variables. Selon la règle sur laquelle on se base en matière de prescription, ces aspects peuvent revêtir une importance cruciale. Ainsi, une banque qui a conclu en 2007 de nouveaux contrats avec tous ses clients de gestion de fortune et y a intégré une renonciation anticipée valable au regard de la jurisprudence du Tribunal fédéral peut argumenter aujourd'hui que toutes les prétentions en restitution des commissions d'état formulées par ces clients sont prescrites; en revanche, une banque qui a attendu 2010 pour appliquer la même mesure ne peut faire valoir cet argument. Et la situation est encore différente dans le cas d'une banque qui s'est contentée de faire signer les contrats révisés aux nouveaux clients et aux anciens clients pour lesquels un changement de situation l'imposait, ou dans le cas d'une banque qui a utilisé des contrats différents selon les segments de clientèle.*

Compte tenu des règles de procédure désormais applicables aux cas en série, l'Ombudsman a eu des entretiens et des échanges de correspondance avec différentes banques, afin de cerner la situation dans ces établissements et d'apprécier s'il était opportun de traiter certains cas en série. Au vu des différences constatées entre les situations, ainsi que du nombre relativement réduit de cas par établissement bancaire, il a finalement conclu qu'il ne s'agissait pas de cas en série.

#### **3.1.4. Pratique de l'Ombudsman**

Les problématiques soumises à l'Ombudsman, ainsi que les appréciations et les approches de ce dernier, peuvent se résumer comme suit:

**Conditions préalables à l'existence des droits à l'information et à la restitution:** selon le Tribunal fédéral, le client peut faire valoir ces droits si des commissions d'état ont été perçues par la banque en relation avec un mandat de gestion de fortune, qu'il n'y a pas eu de renonciation valable de la part du client et qu'il n'y a pas prescription.

**Droits en dehors d'un mandat de gestion de fortune** (p. ex. en cas de conseil en placement, relation de compte/dépôt sans conseil, assurances-vie et produits de prévoyance ou conventions de prévoyance des deuxième et troisième piliers liés à des fonds): dans son arrêt de principe du 30 octobre 2012, le Tribunal fédéral a justifié l'existence d'un lien intrinsèque entre les commissions d'état encaissées par la banque et le contrat de gestion de fortune existant avec le client par le fait qu'en cas de mandat de gestion de fortune, contrairement à ce qui se passe dans d'autres relations contractuelles, il existe une obligation générale de la banque de préserver les intérêts du client. A titre subsidiaire, il a statué explicitement qu'il ne s'agissait pas de se prononcer sur l'obligation de restitution dans le cadre d'autres relations contractuelles. Les banques n'étant pas disposées à faire des compromis en la matière, l'Ombudsman indique aux clients requérants que l'on est en présence d'une question juridique non tranchée par l'instance judiciaire suprême et leur recommande de recourir aux voies de droit.

**Prescription des droits à restitution:** le Tribunal fédéral ne s'est pas encore prononcé sur la question de savoir dans quel délai un droit à restitution de commissions d'état se prescrit et quand ce délai commence à courir. Cette question est donc à considérer comme litigieuse et fait actuellement l'objet de vives controverses entre représentants d'intérêts et juristes. La perception de l'Ombudsman est que les banques s'en tiennent strictement à l'opinion selon laquelle le délai de prescription est de cinq ans et commence à courir à réception du versement concerné par la banque: dès lors, il indique aux clients requérants que l'on est en présence d'une question juridique non tranchée par l'instance judiciaire suprême et, toute tentative de médiation étant selon lui vouée à l'échec, il leur recommande de recourir aux voies de droit.

**Etendue temporelle et matérielle du droit à l'information:** selon l'Ombudsman, l'obligation de rendre compte vise à permettre au mandant d'exercer un contrôle sur la gestion du mandataire. Elle porte donc en principe sur les dix dernières années, mais trouve ses limites dans le principe de la bonne foi. L'Ombudsman a observé que la plupart des banques communiquent aux clients qui en font la demande, s'ils insistent, les montants annuels bruts des commissions d'état encaissées sur les dix dernières années. Si l'étendue des informations fournies est moindre, que ce soit en termes de montant ou de durée, l'Ombudsman intervient auprès de la banque.

**Remboursement des avances et frais de la banque:** selon l'Ombudsman, les avances et frais du mandataire doivent lui être remboursés par le mandant conformément aux principes du droit du mandat et sur la base du droit au remboursement des avances et frais (art. 402 al. 1 CO), pour autant qu'ils ne soient pas déjà couverts par les honoraires versés au titre du mandat. L'Ombudsman considère que, même dans les cas où ce n'est pas explicitement stipulé dans un contrat de gestion de fortune, tous les frais liés à l'activité de gestion de fortune sont réputés couverts par les honoraires du mandat ou la commission de gestion de fortune en vertu des usages commerciaux et de la bonne foi. Il en va de même des frais liés à la reddition des comptes, laquelle doit intervenir dans le cadre du principe de proportionnalité. Si la banque cherche à imposer au client la compensation de ces frais avec les commissions d'état à restituer, l'Ombudsman intervient auprès d'elle.

**Rémunération des commissions d'état à restituer au client:** selon l'Ombudsman, l'obligation de restitution s'impose et doit être honorée dès l'acquisition des valeurs patrimoniales concernées par le mandataire. Conformément aux dispositions expresses de l'art. 400 al. 2 CO, le mandataire doit l'intérêt des sommes concernées pour tout retard de versement et sans rappel. Le taux d'intérêt est de 5% par an, conformément à l'art. 104 al. 1 CO. Si le client se voit refuser les intérêts qu'il demande sur des commissions d'état à restituer, l'Ombudsman intervient auprès de la banque.

### 3.1.5. Résultats

Sur les quelque 200 requêtes et réclamations par correspondance reçues par l'Ombudsman au cours de l'exercice sous revue, une soixantaine portaient sur des relations d'affaires dans le cadre desquelles le client n'avait pas donné de mandat de gestion de fortune à sa banque. Ces clients ont reçu de l'Ombudsman un avis dûment motivé selon lequel les conditions requises pour mener une procédure de médiation n'étaient pas remplies faute d'utilité à agir.

Dans 15 autres cas, on a dû renoncer à mener une procédure de médiation soit pour cause de défaut de compétence, soit parce que le client n'avait pas transmis les pièces requises ou avait manifesté d'une autre manière son désintérêt à donner suite à sa requête.

Dans une trentaine de cas, les clients ont demandé une simple appréciation à l'Ombudsman ou lui ont fait savoir a posteriori qu'après avoir contacté la banque directement, ils avaient abouti à une solution satisfaisante pour eux.

Pour 68 des 85 requêtes transmises par correspondance où les clients ont demandé à l'Ombudsman d'intervenir auprès de la banque et où celui-ci a jugé que les conditions pour le faire étaient remplies, c'est-à-dire dans 80% de ces cas, l'intervention de l'Ombudsman a eu pour effet de faire plier la banque, de sorte que la demande du client a été entièrement satisfaite ou qu'une transaction a permis de régler le litige. Dans huit cas, l'issue de la procédure était encore incertaine à la clôture de l'exercice sous revue.

S'agissant des quelque 150 clients qui ont choisi de s'adresser à l'instance de médiation par téléphone, l'Ombudsman ou l'un de ses adjoints a procédé dans le cadre de l'entretien à une analyse des circonstances conditionnant un éventuel droit à l'information ou à la restitution. Par ailleurs, il a évoqué avec ces clients les démarches que, le cas échéant, ils pouvaient entreprendre.

Dans leur grande majorité, les clients ont réagi très positivement à ces entretiens. Beaucoup d'entre eux ont notamment indiqué que les informations reçues les avaient aidés à y voir plus clair dans ces questions complexes, objets de controverses publiques. A l'issue de l'entretien, ils s'étaient ainsi sentis en mesure de discuter directement avec leur banque de manière plus compétente et plus efficace, de soumettre leur cas par écrit à l'Ombudsman afin qu'il intervienne en leur faveur auprès de la banque, ou encore de régler simplement l'affaire eux-mêmes. En général, l'Ombudsman n'a pas connaissance des résultats lorsque les clients s'adressent directement à leur banque. Certains toutefois lui ont indiqué par la suite qu'ils étaient parvenus à un accord.

### 3.2. Client étranger

Comme c'était déjà le cas en 2012, l'Ombudsman a reçu en 2013 de nombreuses requêtes et réclamations de clients qui, en raison de leur statut de «client étranger» (résultant p.ex. de leur domicile, de leur nationalité ou de leur assujettissement fiscal dans un Etat particulier), avaient été touchés par une mesure de leur banque.

Parmi ces mesures contestées par les clients figurent l'introduction ou l'augmentation de commissions, des restrictions quant aux produits ou services accessibles aux clients, des exigences ou conditions pour poursuivre la relation d'affaires, la limitation des possibilités de disposer des avoirs, ou encore des ruptures plus ou moins brutales de la relation d'affaires accompagnées dans certains cas d'une résiliation anticipée unilatérale de crédits ou de placements à durée fixe.

Dans quelques cas, des clients se sont plaints en outre qu'alors même que la banque avait résilié la relation d'affaires de sa propre initiative (et imposé parfois des délais pour donner des instructions de clôture tout en brandissant la menace de conséquences négatives en cas de retard), son manque d'organisation avait entraîné des opérations de clôture très longues et laborieuses.

Pour justifier de telles mesures, les banques ont souvent avancé l'argument du changement de circonstances, qui aurait généré des coûts et des risques accrus pour elles. Cela aurait entraîné des décisions de politique commerciale à caractère général en réponse à la question de savoir si et, le cas échéant, dans quelles conditions il convenait de poursuivre des relations d'affaires avec les clients liés à certains pays. A plusieurs reprises également, les banques ont fait valoir qu'elles étaient tenues par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) d'analyser les risques juridiques et de réputation inhérents aux prestations transfrontalières de services financiers, puis de prendre en conséquence des mesures de nature à réduire les risques.

Dans beaucoup de ces cas, l'Ombudsman n'a rien pu faire pour les clients concernés, pour deux raisons: d'une part, parce que le droit suisse repose sur le principe fondamental de l'autonomie privée et de la liberté contractuelle, de sorte qu'aucune partie ne peut prétendre ouvrir ou poursuivre une relation d'affaires à des conditions données; et d'autre part, parce que la compétence de l'Ombudsman se limite à celle d'un médiateur neutre en cas de conflit.

Par ailleurs, en vertu de l'article 2.2 des Règles de procédure, toute compétence de l'Ombudsman est expressément exclue en matière de politique commerciale et tarifaire générale. Lorsque ce domaine était concerné, l'Ombudsman a donc dû se borner à exposer la situation juridique aux auteurs des requêtes ou des réclamations et, le cas échéant, à leur expliquer en termes généraux sur quels fondements de droit civil, de droit pénal ou de droit de la surveillance reposaient les mesures prises par la banque.

En revanche, l'Ombudsman est intervenu auprès de la banque dans les cas où des commissions avaient été introduites ou augmentées de manière douteuse; il est intervenu également lorsque le client tenait à ce que la durée fixe convenue avec la banque pour un produit soit respectée, ou lorsque la banque avait restreint de manière apparemment induue la possibilité pour le client de disposer de ses avoirs. Enfin, l'Ombudsman a pris contact avec la banque lorsque celle-ci avait imposé au client un délai déraisonnablement court – voire assorti de menaces de conséquences négatives – pour clôturer la relation d'affaires, ou lorsque l'exécution des instructions du client avait connu des retards injustifiables ayant pour effet que les avoirs étaient bloqués de fait et que le client avait été entravé dans la gestion de son portefeuille.

### 3.3. Compte d'épargne Jeunesse

De nombreuses banques proposent des solutions de compte spéciales pour les enfants et les jeunes ou en relation avec eux. Les modalités de ces solutions varient parfois considérablement, puisqu'elles répondent à des besoins très divers. Elles reflètent le fait que des personnes ayant des liens différents avec un enfant peuvent souhaiter, avec des intentions différentes et dans des buts différents, ouvrir un compte et l'alimenter pour, en faveur de ou simplement en relation avec un enfant. Il y a par exemple à une extrémité du spectre les personnes qui, à la naissance d'un enfant et lors d'événements ultérieurs, entendent sans réserve et irrévocablement effectuer des versements sur un compte ouvert à son nom pour lui constituer un pécule; et à l'autre extrémité, il y a les personnes qui se réservent encore de prendre une décision définitive et conditionnent leurs versements à l'évolution de leur relation avec l'enfant ou aux traits de personnalité de ce dernier.

En fonction de leurs projets respectifs, ces personnes sont donc demandeuses de solutions de compte aux modalités variables en termes de droits d'information et de disposition. Par ailleurs, elles s'interrogent sur le point de savoir quand et comment elles informeront l'enfant ou son représentant légal de l'existence d'un tel compte. Cela n'est pas anodin, car ce sont les règles contractuelles convenues entre la personne qui ouvre le compte et la banque qui déterminent à qui revient le droit de disposition sur les avoirs en compte. Quant à savoir si ces avoirs entrent dans la fortune d'un enfant mineur, tout dépend si l'attribution sans réserve requise à cet effet a été faite envers l'enfant.

Compte tenu de cette situation, les comptes d'épargne Jeunesse sont à l'origine de nombreux litiges. Ainsi, il arrive que la personne ayant ouvert le compte reproche à la banque de lui refuser le retrait des avoirs quelques mois avant le dix-huitième anniversaire de l'enfant alors qu'en vertu des dispositions régissant le compte, cette personne s'est réservé le droit exclusif de disposition sur le compte; ou inversement, il arrive qu'une banque fasse droit à une telle demande et que le titulaire du compte devenu majeur conteste le retrait.

Il se pose donc deux questions: qui a le droit de disposition envers la banque, et tel ou tel avoir fait-il déjà partie de la fortune de l'enfant? Selon l'Ombudsman, toutes deux sont importantes, mais il convient de ne pas les mélanger. Dans sa pratique, l'Ombudsman part donc du principe que la banque est tenue de reconnaître comme autorisée à recevoir des informations et à disposer la personne qui, en vertu des dispositions contractuelles régissant la relation de compte en cause, bénéficie de ces droits au moment concerné. En cas de litige quant à savoir si et, dans l'affirmative, à partir de quand les avoirs en compte ont été alloués définitivement à un titulaire mineur en tant que fortune de l'enfant, et en l'absence d'indices d'un abus de droit manifeste, il appartient bien à la banque de respecter les droits prévus par les dispositions contractuelles. Elle n'a donc ni la compétence de décider de manière contraignante si des avoirs en compte sont entrés dans la fortune de l'enfant en vertu des dispositions applicables du Code civil, ni la possibilité de savoir avec certitude si les

démarches requises à cet effet ont été effectuées. En effet, ces démarches interviennent le plus souvent en dehors de la sphère de la banque, directement entre la personne qui ouvre le compte et l'enfant mineur ou son représentant légal, en général par la transmission et l'acceptation d'une déclaration de donation.

Si le titulaire d'un compte d'épargne Jeunesse considère que les avoirs en compte lui ont été alloués sans réserve avant son dix-huitième anniversaire en tant que fortune de l'enfant et si la banque, conformément aux dispositions contractuelles et sans qu'il y ait d'indice d'abus, a laissé la personne qui a ouvert le compte disposer des avoirs, l'Ombudsman est en général d'avis qu'il n'y a pas matière à exiger de la banque le versement d'une indemnité au titulaire du compte. Il ne lui reste donc plus qu'à laisser au titulaire du compte le soin de demander directement à la personne qui a ouvert le compte l'exécution de la donation qui, selon lui, est intervenue de manière contraignante.

# 4. Recueil de cas

## 4.1. Rétrocessions

Ce thème et la pratique de l'Ombudsman à cet égard sont traités de manière détaillée sous chiffre 3.1. des problématiques majeures.

## 4.2. Client étranger

2013/01

*Après avoir résilié sa relation d'affaires avec une cliente suisse âgée vivant aux Etats-Unis, la banque refusa d'accéder à la demande de cette dernière de virer le solde de son compte sur le compte de sa fille. Celle-ci vivait en Suisse et la cliente disait lui avoir fait don de ses avoirs. Sur intervention de l'Ombudsman, la banque se déclara disposée à procéder à la bonification souhaitée, sous réserve que la cliente prouve que son compte aux Etats-Unis avait été dûment déclaré aux autorités fiscales.*

La cliente suisse âgée vivant aux Etats-Unis demanda l'aide de l'Ombudsman après le refus de la banque de virer ses avoirs – environ 180 000 CHF – sur un compte dont sa fille, qui vivait en Suisse, disposait auprès d'une banque suisse. La cliente avait passé l'ordre de virement à la banque alors que celle-ci lui avait déjà signifié la résiliation de la relation d'affaires au motif qu'elle était domiciliée aux Etats-Unis. En guise d'explication, la cliente indiqua qu'elle n'avait pas besoin de ces avoirs pour assurer son train de vie et qu'elle avait donc décidé d'en faire don à sa fille à titre d'avance d'hoirie. Mais la banque, selon elle, refusait de la laisser disposer de ses avoirs s'ils n'étaient pas transférés sur un compte ouvert à son propre nom auprès d'une banque tierce.

Dans sa prise de position adressée à l'Ombudsman, la banque fit valoir que des valeurs patrimoniales appartenant à une US person et non déclarées fiscalement aux Etats-Unis représentaient un danger pour elle et ses collaborateurs. Le simple fait d'être dépositaire d'avoirs non déclarés du point de vue des autorités américaines pouvait suffire, aux dires de la banque, à exposer cette dernière et ses collaborateurs à des procédures d'enquête. Elle avait donc décidé de se séparer de ses clients domiciliés aux Etats-Unis. En procédant aux opérations de clôture des comptes concernés, la banque devait prendre en considération le risque que, au vu de transactions en faveur de tiers, les autorités américaines lui reprochent d'avoir systématiquement permis aux clients ayant le statut de US persons de dissimuler d'éventuels avoirs non déclarés, ou de les avoir aidés à le faire. Le processus de séparation exigeait donc des règles strictes permettant de prévenir tout soupçon. Comme le montant à transférer n'était pas négligeable, exécuter la transaction souhaitée par la cliente exposait la banque à un risque disproportionné. En revanche, il lui était tout à fait possible de virer les fonds sur un compte ouvert à son nom aux Etats-Unis, puis de les transférer à sa fille à partir de ce compte. A titre de solution de rechange, la banque proposa d'exécuter directement la transaction souhaitée, à condition que la cliente lui fasse parvenir une copie de son dernier formulaire de déclaration sur lequel devait figurer le compte ouvert auprès de la banque. Sur ce document, la cliente devait attester par écrit qu'il s'agissait bien d'une copie du formulaire adressé en 2012 au Trésor américain.

L'Ombudsman informa la cliente des deux solutions suggérées par la banque et lui fit savoir que, compte tenu de la situation ainsi que de la position de principe adoptée par la banque, les conditions requises pour poursuivre la procédure de médiation n'étaient pas réunies selon lui. Elle avait donc le choix soit d'opter pour l'une des deux solutions préconisées par la banque, soit de recourir aux voies de droit pour tenter d'imposer le mode de disposition souhaité. Pour motiver son avis, l'Ombudsman souligna que, au vu de divers événements dont les médias s'étaient largement fait l'écho, les risques invoqués par la banque étaient bel et bien évidents. Quant à savoir si, en l'espèce, le juge considèrerait que ces risques suffisaient à justifier les restrictions apportées par la banque aux possibilités de disposer de sa cliente, il s'abstint de se prononcer. Mais il fit remarquer qu'apparaissaient fondamentalement légitimes et dignes d'être protégés non seulement la prétention que faisait valoir la cliente, mais aussi les intérêts sous-jacents à la décision de la banque de limiter le pouvoir de disposition; par ailleurs, pour mener à bien la transaction souhaitée, la cliente disposait de solutions demandant relativement peu d'efforts supplémentaires.

**2013/02**

**Un client qui avait la double nationalité suisse et américaine et vivait en Suisse informa l'Ombudsman de ses difficultés à ouvrir un compte auprès d'une banque suisse dans le cadre d'une création d'entreprise. Il lui demanda de faire office de médiateur à cet effet, ainsi que de le renseigner sur ses obligations fiscales envers les Etats-Unis. L'Ombudsman fut contraint de lui faire savoir qu'il ne pouvait donner suite à ses demandes.**

C'est avec regret que l'Ombudsman dut informer le requérant qu'il ne pourrait pas l'aider à ouvrir un compte. Pour justifier cette position, il porta à son attention qu'un des principes fondamentaux du droit suisse est celui de la liberté contractuelle. En vertu de ce principe, tout un chacun, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'une entreprise (p.ex. d'une banque), peut décider librement dans le cadre du droit s'il entend nouer une relation d'affaires avec une autre partie et à quelles conditions. Nul ne dispose donc d'un droit à l'ouverture et à la gestion d'un compte envers telle ou telle banque. Dès lors, (même) l'Ombudsman n'a aucun moyen d'exiger d'une banque qu'elle ouvre ou gère un compte pour une personne donnée.

A titre subsidiaire, l'Ombudsman confirma au requérant qu'il n'ignorait pas que des détenteurs de la nationalité suisse, domiciliés en Suisse mais réputés être des US persons au sens des lois américaines, pouvaient eux aussi être soumis à des restrictions quant à l'ouverture ou au maintien d'une relation d'affaires auprès d'établissements financiers et/ou quant à l'utilisation de certains produits et services dans le cadre d'une relation. Mais d'après ses observations, précisa-t-il ensuite, il n'était pas totalement impossible pour ces personnes d'ouvrir et d'utiliser un compte courant ou un compte d'épargne. Il attira donc l'attention du requérant sur le fait que, au regard des informations figurant sur les sites internet de certains établissements bancaires, il semblait bien y avoir en Suisse des banques qui continuent de proposer des services bancaires aux binationaux suisses et américains – moyennant toutefois certaines exigences et restrictions. Ne connaissant pas l'ensemble de ces offres, l'Ombudsman laissait toutefois au requérant le soin de s'adresser directement aux établissements concernés.

L'Ombudsman ne fournit pas de renseignements généraux en matière de droit fiscal. Ces activités ne relèvent pas de son mandat et, par ailleurs, il ne dispose pas des ressources nécessaires pour clarifier les questions de droit fiscal. En l'espèce, il n'avait donc pas d'autre choix que d'inviter le requérant à s'adresser à l'ambassade des Etats-Unis à Berne ou à un avocat spécialisé pour en savoir plus sur ses obligations fiscales envers les Etats-Unis.

*Au cours de l'exercice sous revue, les banques ont mis en application en Suisse l'accord fiscal conclu entre la Suisse et le Royaume-Uni. Sont assujetties à l'impôt à la source toutes les personnes domiciliées au Royaume-Uni à compter du 1er janvier 2011. Les citoyens britanniques résidant en dehors du Royaume-Uni bénéficient d'une exemption, mais doivent fournir une attestation selon laquelle ils sont domiciliés à l'étranger. Le client fit valoir qu'il habitait depuis longtemps en Afrique du Sud et n'était donc pas concerné par l'accord. Mais comme il n'était pas en mesure de fournir l'attestation requise, l'Ombudsman ne put rien faire pour lui.*

*La banque avait communiqué au client des informations écrites sur l'accord fiscal conclu entre la Suisse et le Royaume-Uni. Elle lui avait fait savoir que l'impôt à la source prévu par ce texte serait prélevé s'il ne fournissait pas des documents attestant de sa domiciliation à l'étranger. Le client contesta. Il fit valoir qu'il habitait depuis longtemps en Afrique du Sud, ce que la banque ne pouvait d'ailleurs ignorer, et que l'accord ne lui était donc pas applicable. La banque ne se laissant pas convaincre, il soumit le cas à l'Ombudsman en joignant à son dossier une autorisation de séjour sud-africaine déjà ancienne.*

*La banque argumenta en retour que l'accord fiscal concerné précisait clairement les documents à produire pour prouver une domiciliation à l'étranger: étaient acceptés à cet effet les certificats de domicile établis par des autorités étrangères ou toutes attestations correspondantes émanant des services officiels compétents du Royaume-Uni, par exemple d'une ambassade à l'étranger. Il devait ressortir clairement de ces documents que le client s'était établi à l'étranger avant le 31 décembre 2010 et était imposable dans le pays concerné. La copie d'une autorisation de séjour ne répondait donc pas à ces exigences.*

*L'Ombudsman ne trouva rien à opposer à cette argumentation de la banque. Même l'objection du client selon laquelle l'accord fiscal concerné enfreignait des principes généraux du droit, établis depuis des décennies, ne le fit pas changer d'avis – et ce d'autant moins qu'à ses yeux se procurer l'attestation demandée ne constituait pas un obstacle infranchissable et était donc une condition que le client pouvait raisonnablement remplir.*

*La banque a mis fin unilatéralement à sa relation d'affaires avec la cliente domiciliée à l'étranger. Elle n'a pas accédé à la demande de cette dernière de retirer la totalité des avoirs – environ un million de CHF – en espèces au guichet: pour la majeure partie de cette somme, elle a exigé un ordre de virement sur un compte ouvert au nom de la cliente auprès d'une autre banque. Même après intervention de l'Ombudsman, elle s'en est tenue à cette position.*

*Ayant appris que la banque avait l'intention de clôturer la relation d'affaires, la cliente – une personne âgée – avait imaginé pouvoir retirer ses économies sous la forme qui lui convenait, c'est-à-dire principalement en espèces. Après tout, c'était son argent, et elle seule était à même de décider du sort de ses avoirs. La banque n'accéda pas à sa demande, se contenta de lui accorder un retrait en espèces de quelque 100 000 CHF et évoqua pour le solde un ordre de virement en faveur d'un autre compte ouvert au nom de la cliente ou l'établissement d'un chèque de banque: la cliente s'adressa alors à l'Ombudsman. Celui-ci demanda à la banque de prendre position.*

La banque fit valoir que la cliente n'avait pu produire aucun élément prouvant que les avoirs concernés avaient été dûment déclarés dans son pays de domicile. On lui avait donc expliqué la possibilité de régularisation à sa disposition (une dénonciation spontanée que, selon des déclarations antérieures, elle avait prévue de son propre chef), puis on avait calculé la charge fiscale en résultant. Dans la perspective d'un accord fiscal imminent avec le pays de domicile de la cliente et même après l'échec de celui-ci, la banque n'autorisait plus les retraits en espèces pour des raisons de politique commerciale. Elle avait expliqué cette situation à la cliente à plusieurs reprises, de même que les solutions qui s'offraient à elle pour disposer immédiatement de ses avoirs, et elle s'était déjà montrée très conciliante en autorisant un retrait partiel en espèces. Elle n'était pas disposée à faire de nouvelles concessions.

L'Ombudsman a conscience que la banque, lorsqu'elle ouvre, gère et clôture des relations d'affaires avec des clients ayant le statut d'étranger, doit tenir compte du cadre légal et réglementaire en vigueur non seulement en Suisse, mais aussi dans divers pays étrangers, faute de quoi elle s'expose à de graves risques juridiques et de réputation. L'autorité de surveillance a d'ailleurs enjoint aux banques de prendre des mesures appropriées pour prévenir de tels risques.

Le contenu de ces mesures est toutefois laissé à l'appréciation des différents établissements. Dans quelle limite des mesures décidées unilatéralement par une banque constituent-elles une restriction aux droits de disposition reconnus au client en vertu du contrat et de la loi? S'il y a litige, il appartient au juge de trancher cette question au cas par cas. Compte tenu de ces circonstances et de la position défendue par la banque, les conditions requises pour aller plus loin dans la procédure de médiation n'étaient pas réunies et l'Ombudsman fut contraint de suggérer à la cliente de porter l'affaire devant les tribunaux si elle tenait à ce que ses avoirs lui soient versés en espèces.

### 4.3. Compte d'épargne Jeunesse

2013/05

**Le statut de US person peut aussi avoir des incidences sur les petits pécules constitués pour des enfants auprès de banques suisses: tel fut le cas pour un parrain qui, à la naissance de son filleul, lui avait ouvert un compte. L'enfant vivait aux Etats-Unis. Quand la banque décida de clôturer le compte d'épargne Jeunesse concerné au motif que l'enfant était une US person, elle refusa de verser l'argent au parrain, alors même que ce dernier avait un droit exclusif de disposition. Après d'intenses échanges d'arguments avec l'Ombudsman, la banque finit par accepter une solution amiable.**

La banque ayant décidé de clôturer le compte d'épargne Jeunesse au motif que le filleul était une US person, le parrain demanda que les avoirs en compte lui soient versés à lui. Il se disait prêt à ouvrir un «compte cadeau» à son nom auprès de la banque, afin de transférer l'argent à son filleul lorsque celui-ci atteindrait la majorité. A l'appui de sa demande, il invoqua la convention conclue avec la banque à l'ouverture du compte, en vertu de laquelle il disposait d'un droit exclusif de disposition jusqu'à la majorité de son filleul.

La banque prétendit qu'il s'agissait de la fortune de l'enfant et qu'à l'époque le droit de disposition avait été accordé au parrain à titre de faveur. En l'espèce toutefois, appliquer ce droit concédé par contrat n'était pas raisonnable. A aucun moment il n'avait eu pour but de permettre au parrain de soustraire les fonds à une administration fiscale étrangère. Si le droit fiscal suisse prévoit que la fortune de l'enfant doit être déclarée par les parents (détenteurs de l'autorité parentale), il n'en va pas de même aux Etats-Unis, où les mineurs sont imposables sous certaines conditions. Dans ces

circonstances, il était disproportionné voire carrément impossible pour la banque de déterminer avec précision s'il existait effectivement une obligation fiscale ou de déclaration concernant les valeurs patrimoniales. Participer à des infractions aux prescriptions fiscales américaines constituerait pour la banque un risque considérable. Dès lors, l'engagement contractuel de verser les avoirs au parrain était nul et non avenu. Elle n'était donc disposée qu'à transférer les avoirs sur un compte bancaire ouvert au nom du filleul aux Etats-Unis.

L'Ombudsman n'adhéra pas à cette position de la banque. En effet, c'était quand même elle qui, à l'ouverture du compte, avait accordé au parrain un droit de disposition exclusif et sans réserve jusqu'à la majorité de l'enfant – ce que nul ne contestait. De plus, on ne peut parler de «fortune de l'enfant» qu'à partir du moment où une donation des avoirs en faveur du filleul est intervenue en bonne et due forme. Or, ni l'Ombudsman ni la banque ne disposaient d'éléments laissant penser que tel avait été le cas. L'Ombudsman invita donc la banque à répondre favorablement à la demande du parrain. Celle-ci se déclara d'accord à la condition suivante: que le parrain signe une déclaration selon laquelle aucune donation des avoirs en faveur de l'enfant n'était intervenue jusqu'à présent. Le parrain s'exécuta et les avoirs lui furent alors transférés.

**2013/06**

**La banque refusait de verser le capital et les intérêts courus alors même que le livret d'épargne Jeunesse correspondant lui avait été présenté. Selon elle, il était certain que ces avoirs avaient déjà été versés dans les années 1980. L'Ombudsman lui rappela le règlement ainsi que les conditions de résiliation qu'il prévoyait. La banque accepta alors de procéder au versement du capital et des intérêts courus, déduction faite de l'impôt anticipé.**

En liquidant l'appartement de son grand-père, la petite-fille avait trouvé un livret d'épargne Jeunesse libellé à son nom. La dernière écriture datait des années 1980 et le solde s'élevait à quelques milliers de francs. Lorsqu'elle voulut retirer ce montant ainsi que les intérêts courus au guichet de l'établissement qui, dans l'intervalle, avait absorbé la banque émettrice du livret, on lui opposa un refus. La cliente prit alors contact avec l'Ombudsman.

La banque fit valoir que les avoirs avaient déjà dû être retirés dans les années 1980, après quoi la relation d'affaires avait été clôturée. Sans autres précisions, elle argua du fait que l'obligation de conservation des documents en vigueur en Suisse est limitée à dix ans. Elle n'était donc pas disposée à donner suite à la demande formulée par la titulaire du livret.

Selon l'Ombudsman, le règlement régissant les livrets fixait clairement les règles applicables en cas de clôture. Celles-ci prévoyaient que, pour retirer la totalité des avoirs et procéder à une résiliation, il fallait présenter le livret qui était alors annulé par la banque. Or, le livret détenu par la cliente ne présentait ni les écritures de clôture ni les perforations qui signalent habituellement une résiliation: l'Ombudsman demanda donc à la banque de lui faire savoir pourquoi elle partait du principe que les avoirs avaient été retirés à l'époque sans que le livret fût présenté et annulé. La banque étant dans l'incapacité d'étayer concrètement sa position puisque le délai de conservation des documents était expiré, elle se résolut à verser à la cliente le capital augmenté des intérêts courus depuis la dernière écriture, déduction faite de l'impôt anticipé.

#### 4.4. Cartes

2013/07

*Le client avait voyagé pendant environ trois mois en Amérique du Sud. A son retour, il constata au vu de ses relevés de carte de crédit que plusieurs débits dont il ignorait tout avaient été comptabilisés. Il supposa que sa carte avait été copiée (skimming) et exigea de la banque qu'elle lui rembourse les montants concernés. Celle-ci fut toutefois en mesure de prouver que ces débits n'avaient pas été effectués avec une copie de la carte, mais qu'il s'agissait de réservations de vols et de voyages faites sur Internet à l'aide des données de la carte de crédit. Quelques opérations purent être annulées par l'intermédiaire des partenaires contractuels. Mais pour le reste, la banque ne voulut pas prendre en charge le dommage, car le client n'avait pas respecté le délai de contestation convenu par contrat. L'Ombudsman comprit la position de la banque.*

*Lorsque le client rentra chez lui après un séjour prolongé en Amérique du Sud, il se mit à trier le courrier qu'un voisin avait relevé pour lui. En examinant les relevés de carte de crédit qui lui avaient été envoyés, il constata avec consternation que ceux-ci faisaient apparaître plusieurs débits intervenus peu après son départ et dont il n'était pas à l'origine. Il en informa immédiatement sa banque. A son avis, sa carte avait sans doute été copiée (une fraude appelée skimming en langage technique) et la banque aurait dû se rendre compte qu'il s'agissait de débits frauduleux, de sorte qu'il devait être remboursé. En s'adressant sans retard aux partenaires contractuels, la banque parvint à annuler une partie des débits litigieux. Mais quant à rembourser le client, elle refusa.*

*Sans se prononcer sur les griefs du client, la banque se contenta de faire valoir que la contestation était tardive.*

*Si l'Ombudsman demanda à la banque de prendre position, c'est principalement parce qu'elle n'avait pas abordé avec le client la question de la fraude que celui-ci subodorait. En présence d'un cas de skimming (lequel résulte en général d'une manipulation indétectable pour le client sur un distributeur automatique ou un lecteur de cartes), il est d'usage que les banques prennent en charge le préjudice. Les fraudeurs adeptes du skimming peuvent s'épargner la peine de subtiliser la carte: une copie leur suffit pour effectuer des retraits et des achats. Mais ils ont aussi d'autres moyens pour prendre connaissance des différentes caractéristiques des cartes de crédit (date d'échéance, nom, numéro de la carte, numéro de contrôle figurant au dos), par exemple lors d'opérations chez les commerçants, avant de s'en servir notamment sur internet.*

*Après intervention de l'Ombudsman, la banque fut en mesure de prouver que l'on n'avait pas utilisé une copie de la carte, mais effectué plusieurs réservations en ligne auprès de compagnies aériennes et d'agences de voyages. Chaque fois, on avait indiqué des données correctes. Alors même que le client n'avait pas respecté l'obligation de signalement prévue par les conditions d'utilisation de la carte, la banque s'était efforcée immédiatement et parfois avec succès d'annuler les débits frauduleux. Comme le délai de contestation strict prescrit par la société émettrice de la carte de crédit (qui lie les partenaires contractuels) était dépassé du fait de la réclamation tardive du client, la banque n'avait toutefois pas pu récupérer tous les montants. Elle ne se voyait donc pas dans l'obligation de prendre en charge le préjudice résiduel. L'Ombudsman n'eut rien à opposer à ces arguments de la banque. Les délais fixés par les sociétés émettrices de cartes de crédit pour annuler une transaction en cas de fraude protègent le titulaire de la carte. Mais si ces délais sont échus, le partenaire contractuel ou le commerçant n'est plus tenu de rembourser. Il est donc dans l'intérêt du titulaire de la carte de contrôler ses relevés en temps utile (ou de déléguer cette tâche à une*

personne de confiance) et de contester sans retard les transactions frauduleuses. En cas d'absence prolongée, de nombreuses banques et sociétés émettrices de cartes de crédit proposent en outre aujourd'hui un accès en ligne au compte de carte, afin que le titulaire de la carte puisse procéder à temps aux contrôles – y compris lorsqu'il est en voyage.

**2013/08**

***En acceptant l'héritage de leur fils décédé, les parents avaient aussi accepté ses dettes. Mais ils firent valoir que la limite de carte accordée par la banque à leur fils était irresponsable, de sorte qu'ils n'étaient pas disposés à répondre de la totalité des montants dus. La banque fut en mesure de prouver que l'examen de la capacité du client de contracter un crédit avait été effectué correctement et refusa donc de renoncer à une partie des créances. L'Ombudsman ne put rien faire pour les parents.***

Le client, âgé d'une vingtaine d'années, était décédé subitement. En acceptant son héritage, ses parents avaient aussi accepté ses dettes. Celles-ci résultaient pour l'essentiel de l'utilisation d'une carte de crédit. Selon les parents, jamais la banque n'aurait dû accorder une limite aussi élevée (6000 CHF) à leur fils. Ils étaient convaincus qu'elle n'avait pas effectué avec sérieux l'examen de la capacité de contracter un crédit, se fiant aux informations fournies par leur fils sur sa situation (p.ex. un revenu annuel de 72000 CHF et des frais de logement de 10000 CHF). Or, en réalité, il disposait d'un revenu annuel de 41000 CHF seulement. Les parents n'étaient donc pas disposés à prendre en charge la totalité des montants dus. Voyant la banque camper sur ses positions et exiger un paiement intégral, ils prirent contact avec l'Ombudsman. Ce dernier demanda à la banque de se déterminer quant aux griefs des parents.

La banque rappela tout d'abord les termes de l'article 31 LCC (loi fédérale sur le crédit à la consommation), en vertu duquel elle pouvait s'en tenir aux informations fournies par le client dans le cadre de l'examen de sa capacité de contracter un crédit. En l'espèce, l'examen de la demande de carte en interne avait abouti à la conclusion que le jeune homme vivait chez ses parents et était salarié dans leur entreprise. Un salaire brut mensuel de 6000 CHF et les frais de logement particulièrement bas qu'il avait indiqués n'avaient a priori rien d'in vraisemblable. En outre, des vérifications complémentaires n'avaient livré aucun indice permettant de douter de la solvabilité du client.

Au vu des informations communiquées par la banque dans sa prise de position, l'Ombudsman fut convaincu que l'examen de la capacité du client de contracter un crédit avait été effectué tout à fait sérieusement. Interrogée spécifiquement à ce sujet, la banque lui confirma en outre que d'une manière générale, les informations données par les clients faisaient l'objet d'un contrôle de plausibilité. Il conclut donc qu'il n'y avait rien à reprocher à la banque. Un autre argument allait d'ailleurs dans le même sens: la LCC fait la distinction entre crédits à la consommation d'une part et comptes liés à une carte de crédit d'autre part. Les dispositions concernant ces derniers sont moins strictes que celles concernant les crédits à la consommation et les leasings à proprement parler. Même en se basant sur les dispositions plus sévères applicables aux crédits à la consommation, le montant nécessaire pour rembourser la dette sur trois ans, soit 200 CHF par mois, aurait été supportable y compris au regard d'un revenu mensuel de quelque 3400 CHF seulement.

*Une mère contestait les retraits en espèces prétendument effectués avec la carte supplémentaire de son fils. Selon elle, ils étaient le fait de tiers et non de son fils. La société émettrice de la carte fit valoir que les retraits litigieux avaient été dûment autorisés, de sorte qu'ils pouvaient être imputés sur la facture de la carte de la mère. Après analyse du cas, l'Ombudsman se rallia à cette position.*

*Sur les relevés de carte de crédit mensuels de la mère figuraient aussi les transactions effectuées avec la carte supplémentaire de son fils. En mars 2013, la mère avait remarqué trois retraits en espèces effectués avec cette carte pour un montant total de 2 800 CHF. Selon ses dires, son fils lui avait affirmé ne pas être l'auteur de ces retraits, imputables à des tiers non autorisés. La mère attendait donc de la société émettrice de la carte de crédit qu'elle prenne en charge le dommage. Voyant que celle-ci ne l'entendait pas de cette oreille, elle prit contact avec l'Ombudsman.*

*Dans ses échanges directs avec la mère, la société émettrice de la carte de crédit fit valoir que les retraits contestés avaient été effectués avec la seconde carte et à l'aide du code NIP correspondant. Selon elle, la carte n'avait jamais été déclarée volée, elle n'avait pas non plus été bloquée, de sorte qu'elle devait se trouver entre les mains de son titulaire et que les débits pouvaient lui être valablement imputés.*

*L'Ombudsman commença par signaler à la mère que les conditions d'utilisation des cartes de crédit prévoient généralement une clause selon laquelle toute transaction autorisée effectuée avec la carte (originale) et le code NIP correspondant peut en principe être débitée du compte du client. A la connaissance de l'Ombudsman, les cartes de crédit de dernière génération émises en Suisse permettent de retracer et de contrôler le déroulement de chaque transaction (p.ex. d'éventuelles erreurs de saisie du code NIP) ainsi que de déterminer si c'est bien la carte originale qui a été utilisée. La mère ayant confirmé par ailleurs que son fils avait été en possession de la carte supplémentaire pendant la période concernée, l'Ombudsman manquait d'arguments pour exiger de la société émettrice un remboursement. Il s'abstint donc d'intervenir.*

#### **4.5. Trafic des paiements/chèques**

*Un fraudeur, qui n'avait pas froid aux yeux, était parvenu à subtiliser 50 000 USD à un client d'une banque suisse qui vivait à l'autre bout du monde. Il avait fait virer ce montant dans une banque en Chine. Selon le client, la banque aurait pu éviter ce problème en se montrant plus sourcilleuse. Mais le client lui-même n'avait manifestement pas fait preuve de toute la diligence requise, puisque l'escroc disposait d'informations très détaillées sur la relation d'affaires. La banque et le client finirent par convenir d'un dédommagement à hauteur de 80 % du préjudice.*

*Le client considérait que les circonstances dans lesquelles l'ordre litigieux avait été passé auraient dû éveiller les soupçons de la banque, qui aurait dû prendre contact avec lui avant toute exécution. Ainsi, jamais auparavant il n'avait passé de tels ordres, les instructions du fraudeur étaient criblées de fautes d'orthographe et, pour pouvoir exécuter l'ordre, on avait même dû vendre des titres au préalable. Le client exigea donc de la banque un dédommagement intégral.*

La banque décrivit la méthode sophistiquée employée par le fraudeur. Tout d'abord, en empruntant le nom du client, il avait demandé par écrit à la banque de modifier ses numéros de téléphone et son adresse électronique, ainsi que de remplacer le mot de passe convenu avec elle pour les ordres de virement par celui qu'il lui indiquait. La signature avait été soigneusement vérifiée et jugée valable. Ensuite, toujours sous le nom du client, le fraudeur avait téléphoné à la banque et, en se référant aux modifications effectuées, il avait annoncé qu'il aurait bientôt besoin d'un montant en dollars. Peu après, il avait rappelé, s'était identifié à l'aide du nouveau mot de passe et du numéro de compte, puis avait passé l'ordre de virement. Suite à cet appel téléphonique, la banque avait demandé un ordre écrit signé. Celui-ci, assorti du nouveau mot de passe, était arrivé peu après par coursier. La signature avait été vérifiée par deux collaborateurs de la banque et jugée authentique. Dès lors, on avait vendu la quantité de titres nécessaire et procédé au virement. La banque considérait globalement avoir fait preuve de la diligence que l'on était en droit d'attendre d'elle. Le paiement de 50% qu'elle proposait n'était donc pas un dû, mais un simple geste commercial.

L'Ombudsman ne put se ranger à l'avis de la banque. Certes, graphiquement, la falsification de la signature du client était indétectable. Mais le fraudeur avait signé chaque fois en ajoutant le prénom du client, ce qui n'était conforme ni aux documents de base, ni à la pratique antérieure. Pour l'Ombudsman, il était en outre incompréhensible que la banque ait accepté l'ordre de modifier le mot de passe sans demander l'ancien mot de passe. Enfin, de l'avis de l'Ombudsman, la banque ne peut prétendre faire preuve de la diligence requise en se bornant à vérifier la signature: elle doit prendre dûment en compte d'autres aspects (p. ex. des modèles d'ordres antérieurs). Globalement, l'Ombudsman parvint à la conclusion que si le fraudeur avait déployé une énergie criminelle remarquable et disposait sans conteste de certaines données essentielles concernant le client (coordonnées bancaires, numéro de compte, signature, existence d'un mot de passe), la banque n'en devait pas moins relever son offre pour les raisons susmentionnées. Après quelques discussions, elle se déclara disposée à dédommager le client à hauteur de 80%, ce que l'avocat du client accepta.

**2013/11**

**Une cliente constata que, en l'absence de tout ordre de sa part, un virement d'environ 1500 CHF avait été effectué au débit de son compte. Il apparut qu'un cheval de Troie avait été utilisé pour pirater son ordinateur. La banque prit en charge le dommage à titre de geste commercial.**

La cliente effectuait ses opérations de paiement par e-banking. En contrôlant les mouvements sur son compte, elle constata qu'un montant d'environ 1500 CHF lui avait été débité. Il avait été viré à une personne qu'elle ne connaissait pas. La cliente était certaine de n'avoir jamais passé d'ordre de virement correspondant. Excluant également toute erreur de saisie, elle demanda à la banque de faire en sorte que le montant débité à tort lui soit recrédité.

La banque fit valoir que l'ordre avait été indiscutablement saisi et confirmé par e-banking à partir du compte de la cliente. Elle ne pouvait recréditer le montant en cause, car le bénéficiaire du virement refusait de rembourser les fonds. La cliente refusa cette argumentation et pria l'Ombudsman d'intervenir comme médiateur. Celui-ci prit contact avec la banque.

Dans sa prise de position, la banque rappela les dispositions contractuelles. En vertu de ces dernières, elle était chargée d'exécuter les ordres reçus via le système en ligne dès lors que le contrôle de légitimation était intervenu. En l'espèce, l'ordre avait été passé à l'aide du bon code e-banking. Toutefois, une nouvelle analyse approfondie avait révélé qu'il s'agissait d'un acte de piratage par un cheval de Troie connu. Cet incident s'était produit chez la cliente et non à la banque. Bien que le piratage de l'ordinateur de la cliente par des chevaux de Troie ou autres logiciels malveillants n'entre pas dans la sphère d'influence de la banque (elle renvoya à cet égard aux consignes de sécurité visant à prévenir de tels incidents, publiées sur son site), celle-ci accepta à titre de faveur de dédommager la cliente, sans préjudice des suites à donner et moyennant une cession des créances sur le fraudeur.

**2013/12**

**Le client reprochait à la banque d'avoir exécuté sans autres vérifications un ordre de paiement manifestement falsifié de 86 000 USD. Il demanda que ce montant lui soit immédiatement extourné, mais la banque fit la sourde oreille. L'intervention de l'Ombudsman, en revanche, la fit réagir: elle indemnisa intégralement le client et lui versa en outre une indemnité au titre des désagréments subis.**

Un Suisse expatrié vivait en Afrique du Sud depuis des dizaines d'années. Il avait déposé une partie de ses économies dans une banque. Ayant reçu un avis de débit de 86 000 USD, il adressa aussitôt une réclamation à cette banque et fit valoir que l'ordre correspondant n'avait pas été passé par lui. Comme il s'agissait à coup sûr d'un faux, il exigea une extourne immédiate.

La banque argumenta pour sa part qu'elle avait reçu un appel téléphonique d'une personne qui s'était présentée de manière crédible comme le titulaire du compte et voulait passer un ordre de virement. Le collaborateur compétent ayant exigé un ordre écrit, celui-ci était parvenu le jour même à la banque, par télécopie. En vertu de cet ordre, la banque était chargée de virer un montant de 86 000 USD en faveur d'une entreprise en Chine. Après réclamation du client, la banque avait porté plainte contre X. Elle souhaitait cependant attendre le résultat des enquêtes menées par le ministère public avant de se prononcer sur un éventuel dédommagement. Le client prit dès lors contact avec l'Ombudsman.

La pratique constante qui guide l'Ombudsman dans ses appréciations en la matière est la suivante: la banque est tenue de vérifier tout ordre de paiement passé par son client avec la diligence d'usage (p.ex. contrôle de la signature). Si des éléments inhabituels (extérieurs au cadre ordinaire) apparaissent, elle doit procéder à des clarifications complémentaires. S'agissant en particulier des clients domiciliés sur le continent africain, les banques suisses reçoivent hélas régulièrement des ordres de paiement falsifiés. Le bénéficiaire est souvent une personne ou une société disposant d'un compte dans une banque en Chine. Les banques doivent être au courant de ce mode opératoire et l'intégrer dans leurs contrôles.

En l'espèce, non seulement l'ordre de virement présentait certaines caractéristiques propres au mode opératoire susmentionné, mais en plus il avait été transmis à la banque à partir d'un télécopieur connecté dans un pays anglo-saxon et était rédigé dans un anglais plus qu'approximatif. Par ailleurs, la banque savait que ce client n'avait encore jamais passé d'ordre de virement. Et enfin, le montant à transférer était relativement élevé. L'Ombudsman demanda donc à la banque si elle avait procédé aux contrôles avec toute la diligence requise et pourquoi, compte tenu du comportement habituel du client et des éléments douteux relevés, elle n'avait pas effectué un contrôle de plausibilité supplémentaire (prise de contact avec le client avant exécution de l'ordre). Sur ce, la banque dédommagea intégralement le client et lui versa en outre une indemnité au titre des désagréments subis.

*Une banque avait encaissé «sauf bonne fin» un chèque déposé par le client. S'étant vu confirmer peu après par la collaboratrice du guichet que le chèque était provisionné, le client avait retiré les fonds en espèces et les avait transférés à une personne en Angleterre. Mais par la suite, le chèque se révéla falsifié: le client exigea alors de la banque qu'elle supporte l'intégralité du dommage, au motif qu'elle lui avait communiqué un renseignement erroné. La banque ne fut pas en mesure de restituer précisément la teneur de la conversation, mais émit des doutes quant aux déclarations du client. L'Ombudsman eut donc à gérer la question de la preuve.*

*Le client prétendait avoir déposé à la banque un chèque de 2 312 USD. Le montant lui avait été crédité en compte «sauf bonne fin». Connaissant la signification de ces termes techniques, il s'était renseigné peu après auprès de la banque pour savoir si, dans l'intervalle, elle avait reçu le montant du chèque de la banque tirée. La collaboratrice du guichet lui avait confirmé que oui. Il avait donc retiré un montant de 2 200 USD en espèces et, sur demande de l'émetteur du chèque, il l'avait transféré à une personne en Angleterre. Or, quelques jours plus tard, la banque lui avait débité le montant, faute de provision du chèque. La banque lui ayant communiqué un renseignement erroné, c'était à elle, et non à lui, d'en supporter les conséquences financières. Il prit donc contact avec l'Ombudsman.*

*La banque opposa au client l'argument selon lequel elle n'était plus en mesure de retracer précisément ce qui s'était dit entre lui et la collaboratrice. D'une manière générale, les conversations au guichet n'étaient pas enregistrées ou consignées dans le système de gestion des contacts clients. Mais la banque souligna expressément que ses collaborateurs du guichet n'étaient autorisés à effectuer que les transactions courantes. Si un client posait des questions nécessitant des analyses et vérifications approfondies, ils devaient l'adresser au conseiller à la clientèle compétent. La banque n'était donc pas disposée à donner suite à la demande du client.*

*Sollicitée par l'Ombudsman, elle resta sur cette position. Elle était convaincue qu'aucune confirmation n'avait été donnée au client, selon laquelle le montant du chèque aurait bien été transféré par la banque tirée. En outre, par le passé, le client avait déjà tenté à plusieurs reprises d'encaisser des chèques falsifiés. On savait qu'il connaissait des difficultés financières; on savait aussi qu'un inconnu lui avait demandé d'encaisser des chèques pour lui, en lui faisant miroiter une partie du montant et en le priant de transférer le solde à un tiers en Angleterre. Avant même la transaction litigieuse, la banque avait d'ailleurs attiré l'attention du client sur le risque de fraude. Elle se refusait donc à tout règlement amiable.*

*Le client ayant manifestement tenté à plusieurs reprises d'encaisser des chèques falsifiés, il y avait lieu de douter de ses déclarations et du fait qu'il avait vraiment été victime d'une arnaque bien connue. Comme l'Ombudsman ne put établir, à titre de procédure d'administration de preuves, ce qui s'était dit précisément entre le client et la collaboratrice du guichet, et comme la banque campait sur ses positions en refusant tout règlement amiable, il dut se contenter de prendre acte des déclarations contradictoires des parties et suggérer au client de porter l'affaire devant les tribunaux.*

2013/14

*Sur une plate-forme de négoce électronique, le client avait acquis des droits de souscription d'actions quelques jours avant leur échéance. Contre toute attente, selon ses dires, la banque ne les avait pas convertis, les laissant échoir et perdre toute valeur. La banque fit valoir que, dans le cadre d'un processus prédéfini, le client aurait pu opter pour une vente de tous ses droits et options par la banque, et ce l'avant-dernier jour de négoce. Comme il avait désactivé cette fonction programmée dans le système, il ne pouvait s'en prendre qu'à lui-même et devait supporter le dommage. L'Ombudsman arriva à la même conclusion.*

*Le client avait accès à la plate-forme de négoce électronique de la banque. C'est là que, quelques jours avant leur échéance, il fit l'acquisition de droits sur des actions d'une société cotée au SMI. Ces droits permettaient de souscrire de nouveaux titres selon une parité fixée par avance. Le client pensait que la banque procéderait automatiquement à la conversion et ne donna donc pas d'ordre spécifique en ce sens. Or, après l'expiration du délai de conversion, il constata que la banque n'avait rien fait. Les droits échus étaient donc désormais sans valeur. Le client exigea alors de la banque qu'elle le replace dans la situation qui aurait été la sienne si les nouveaux titres avaient été souscrits.*

*La banque rétorqua que sa responsabilité se limitait à mettre à disposition et exploiter un système électronique de négoce, de sorte qu'elle proposait des services execution only et non des prestations de conseil. La tenue des comptes et la gestion des ordres de négoce incombaient donc aux clients eux-mêmes. Ces derniers, dans le cadre d'un processus prédéfini, pouvaient saisir un choix: charger – ou pas – la banque de vendre automatiquement les droits et options la veille du dernier jour de négoce à défaut d'instructions spéciales, par exemple. Or, le client avait désactivé cette fonction dans le système et n'avait donné aucune instruction. La banque n'était donc pas disposée à l'indemniser.*

*L'Ombudsman a régulièrement à se prononcer sur des cas où des processus automatiques prédéfinis ont eu un impact négatif pour le client, alors même que le but de ces processus est de laisser ce dernier décider lui-même et de prévenir ainsi tout dommage. S'agissant des droits de souscription, normalement, la banque informe le client de la parité de conversion avant le début de l'augmentation de capital et lui demande ses instructions. On définit aussi en règle générale ce que devra faire la banque en l'absence d'instructions du client. Dans ce dernier cas, il arrive que la banque procède à la conversion juste avant l'échéance des droits. Mais on peut aussi imaginer qu'elle les vende au mieux le dernier jour de négoce. Si toutefois la banque laisse expressément au client le choix de définir la marche à suivre souhaitée dans le système électronique, il appartient à ce dernier de décider lui-même quelles sont ses préférences. En l'espèce, renseignements pris auprès du client, il apparut que celui-ci avait effectivement désactivé la vente automatique par la banque dans le système, car il avait fait une mauvaise expérience auparavant. L'Ombudsman en conclut qu'aucun comportement fautif ne pouvait être reproché à la banque.*

#### 4.7. Frais et commissions

2013/15

*La cliente, domiciliée à l'étranger, prétendait que la banque ne l'avait informée qu'a posteriori de l'introduction d'une nouvelle commission de tenue de compte. La banque quant à elle fit valoir que cette information était disponible au guichet et qu'une mention correspondante sur le site Internet suffisait. Dans le cadre de la procédure de médiation, elle se déclara prête à rembourser à la cliente le montant déjà prélevé au titre de cette commission.*

Début février 2013, la cliente reçut un courrier de la banque daté de fin janvier 2013 et annonçant qu'à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2013, la banque avait introduit une nouvelle commission annuelle de 200 CHF pour les clients domiciliés à l'étranger. Avant même d'avoir pu réagir, elle reçut son relevé de compte de janvier 2013 et constata qu'on lui avait déjà prélevé 50 CHF au titre de cette commission pour le premier trimestre. Elle se sentit injustement traitée, résilia immédiatement la relation d'affaires et exigea le remboursement des 50 CHF, car elle n'avait pas été informée de ces frais au préalable.

Dans sa prise de position, la banque fit valoir qu'en décembre 2012 elle avait publié sur son site Internet une information concernant la nouvelle commission. De plus, cette information était diffusée par écrit au guichet. La banque considérait donc que l'annonce avait été faite en temps utile et elle n'était pas disposée à rembourser le montant.

L'Ombudsman ne fut pas de cet avis. Selon lui, les frais et commissions sont dus lorsqu'ils ont été convenus avec le client ou correspondant à un usage. L'introduction d'une nouvelle commission constitue une modification du contrat qui doit être communiquée au client en temps utile et sous une forme appropriée. Ces communications doivent en outre intervenir par la voie habituelle pour le client: en l'espèce, l'information aurait dû lui être transmise par la poste. Une mention sur le site Internet ou dans la boîte aux lettres e-banking du client n'est éventuellement suffisante que si la correspondance entre la banque et le client est exclusivement électronique. Par ailleurs, toujours selon l'Ombudsman, une information écrite diffusée au guichet est à l'évidence insuffisante de nos jours, surtout pour les clients domiciliés à l'étranger. Compte tenu de ces arguments, la banque accepta sans plus attendre de rembourser à la cliente le montant prélevé.

#### 4.8. Gestion de fortune/conseil en placement

2013/16

*La cliente, se faisait conseiller par sa banque sur le choix de ses placements, mais aussi sur leurs caractéristiques, leurs perspectives et leurs risques en relation avec sa stratégie de placement. Bien qu'elle ne soit pas une experte des valeurs mobilières, elle constata qu'entre 2004 et 2009 elle avait subi des pertes nettement supérieures à celles d'autres investisseurs de sa connaissance, qui appliquaient pourtant des stratégies de placement comparables. Selon elle, la responsabilité en incombait partiellement à la banque. L'Ombudsman ayant identifié un risque de concentration, la banque reconnut une part de responsabilité et prit partiellement en charge le dommage.*

Pour ses décisions de placement, la cliente se faisait conseiller par la banque. Sur recommandation de cette dernière, elle investit en 2007 dans un produit structuré reposant sur des actions. Quelque temps plus tard, la barrière fixée ayant été franchie à la baisse, le remboursement intervint sous la forme des titres correspondants, lesquels continuèrent à perdre de la valeur jusqu'en 2009. La

cliente estimait avoir été mal conseillée par la banque; elle appuyait ses dires sur des comparaisons avec les portefeuilles de proches qui, au cours de la même période et sur la base de stratégies de placement comparables, avaient subi des pertes moindres. La banque refusant tout dédommagement, la cliente s'adressa à l'Ombudsman.

La banque ne contesta pas avoir recommandé le placement litigieux, mais fit valoir que la cliente, en fin de compte, avait pris elle-même la décision. De plus, ce placement était parfaitement compatible avec la stratégie de placement «Equilibre». L'expérience des dernières années montrait qu'au cours de la période concernée les fortes turbulences sur les marchés financiers avaient entraîné de manière générale des moins-values. Jugeant n'avoir pas enfreint ses obligations de conseil, la banque refusa donc de répondre favorablement à la cliente.

L'Ombudsman examina la situation et établit qu'il avait été conseillé à la cliente d'investir dans un produit structuré (Reverse Convertible). Les marchés étant sous pression, une barrière avait été franchie à la baisse, de sorte que la cliente se vit attribuer les actions sous-jacentes. L'Ombudsman considère d'une manière générale que, dans le cadre de leur activité de conseil, les banques doivent notamment veiller à une diversification acceptable des placements. Cette diversification vise à réduire les risques spécifiques des différents titres au sein de la catégorie de placement concernée. A partir de quel pourcentage d'un titre donné doit-on parler de risque de concentration? Cette question n'est pas tranchée. Mais selon l'Ombudsman, il convient en règle générale de répartir le patrimoine de placement entre dix débiteurs (émetteurs) au minimum. Si cela s'avère impossible en raison de la taille réduite du portefeuille, il y a lieu d'investir dans des fonds de placement bien diversifiés.

En l'espèce, lors de l'achat du produit structuré, il était prévisible qu'il faudrait acquérir un nombre donné d'actions sous-jacentes en cas de franchissement de la barrière à la baisse. Selon l'Ombudsman, cette position «potentielle» en actions doit être intégrée dans la réflexion sur la diversification dès l'achat de tels produits. Les actions en cause ici représentant environ 80% du total de la quote-part existante d'actions à l'achat, l'Ombudsman arriva à la conclusion que la recommandation de la banque avait entraîné un risque de concentration considérable. La perte supérieure à la moyenne enregistrée par le portefeuille (les actions rachetées perdirent par la suite 70% de leur valeur) était en outre presque exclusivement imputable à ces sous-jacents. Au vu de ces arguments et après quelques va-et-vient la banque se déclara disposée à proposer un accord amiable, que l'Ombudsman jugea juste et que la cliente accepta.

#### 2013/17

**Le grief des clients envers la banque était le suivant: pour le placement de leur épargne, le conseiller à la clientèle compétent leur avait recommandé un gérant de fortune indépendant qui s'était ensuite révélé être un escroc. N'ayant jamais revu les fonds qu'ils lui avaient confiés, soit quelque 50 000 EUR, ils considéraient que la banque devait prendre en charge le dommage. La banque n'ia tout comportement fautif engageant sa responsabilité mais, après intervention de l'Ombudsman, elle accepta de dédommager les clients à hauteur de 50%.**

Les époux étaient clients de la banque depuis quelques années déjà et, à l'été 2012, ils avaient sollicité ses conseils en matière de placement. La banque ne proposant pas cette prestation pour le segment de clientèle concerné, le conseiller à la clientèle compétent avait recommandé un gérant de fortune indépendant qu'il connaissait. Après une première prise de contact, les clients avaient fait virer une partie de leurs économies sur un compte ouvert auprès d'une banque à l'étranger, en faveur de la société du gérant de fortune. Ce dernier avait alors placé les fonds. Bien que les clients eussent ensuite demandé à plusieurs reprises le remboursement de leurs avoirs, ils n'avaient jamais été

entendus. Il s'avéra que le gérant de fortune était un escroc et qu'il ne restait pas un sou de leurs économies. Ce gérant de fortune ayant été recommandé par un collaborateur de la banque, les clients considéraient qu'il appartenait à cette dernière de prendre en charge le dommage. Mais celle-ci s'y refusa, de sorte qu'ils recoururent à la médiation de l'Ombudsman.

La banque fit valoir que son collaborateur avait cité le nom du gérant de fortune exclusivement dans un cadre privé (adresse électronique privée, conversations téléphoniques à partir d'une ligne privée), pour aider les clients. La banque n'était jamais intervenue dans l'affaire à titre de conseil. Elle s'était contentée d'exécuter l'ordre de virement des clients et n'avait jamais fait office non plus de banque dépositaire pour les placements litigieux.

D'un côté, l'Ombudsman n'avait aucune preuve que la recommandation du conseiller à la clientèle était intervenue dans le cadre de ses fonctions au sein de la banque. De plus, les clients étaient expérimentés et compétents en matière bancaire. On pouvait donc attendre d'eux qu'avant de virer les fonds ils vérifient les antécédents, les compétences et les performances passées du gérant de fortune indépendant. Au vu des documents et informations disponibles, il était clair qu'ils avaient fait preuve de naïveté, voire de négligence.

Mais d'un autre côté, l'Ombudsman ne parvint pas à déterminer clairement si, en fin de compte, les clients avaient conscience que la recommandation n'était pas intervenue dans le cadre des fonctions du conseiller à la clientèle au sein de la banque. Les recommandations faites par des conseillers bancaires à des clients à titre purement privé sont par nature problématiques et peuvent représenter pour la banque, dès lors qu'elle les tolère, un risque considérable. Compte tenu de ces éléments, l'Ombudsman salua le fait que la banque, dans le cadre de la procédure, accepte de prendre en charge un montant de 25 000 EUR, soit environ la moitié du dommage.

#### 4.9. Hypothèques

2013/18

**Le contrat de prêt hypothécaire à taux fixe signé par les parties ne prévoyait aucune possibilité de résiliation anticipée unilatérale. Le client souhaitait néanmoins sortir du contrat avant terme. Tout d'abord inflexible, la banque accepta finalement, dans le cadre de la procédure de médiation, un remboursement anticipé du prêt moyennant le versement de l'indemnité de résiliation usuelle.**

Les contrats de prêts hypothécaires à taux fixe peuvent présenter des modalités différentes en ce qui concerne les conditions de rupture anticipée. Pour la plupart, les banques offrent au client la possibilité de procéder à un remboursement anticipé. Une autre forme de contrat, moins usitée, ne donne cette possibilité au client qu'en cas de changement de propriétaire du bien hypothéqué. Dans une formule comme dans l'autre, l'indemnité de résiliation anticipée usuelle s'applique. Celle-ci est habituellement égale à la différence, calculée sur la durée résiduelle du prêt, entre le taux hypothécaire convenu et le taux de réinvestissement sur le marché monétaire et financier. En l'espèce, le client et la banque étaient convenus que la seule possibilité de sortie du contrat serait un changement de propriétaire. Or, le client, qui s'était fâché avec la banque et invoquait une perte de confiance, voulait transférer l'hypothèque à une autre banque avant terme. En contrepartie, il se déclarait disposé à indemniser la banque. Cette dernière persistant à exiger du client qu'il honore le contrat, celui-ci s'était adressé à l'Ombudsman.

Considérant que les deux parties sont tenues de respecter les contrats, l'Ombudsman pouvait tout à fait comprendre que la banque défende aussi ce point de vue. Toutefois, selon les circonstances, le fait d'exiger l'exécution d'un contrat jusqu'au terme malgré le dédommagement proposé peut apparaître chicanier, voire abusif. Compte tenu des circonstances, l'Ombudsman décida de se mettre en rapport avec la banque. Le client avait perdu confiance, voulait absolument mettre fin à la relation d'affaires et était prêt à indemniser la banque. Une rupture du contrat n'aurait donc occasionné aucun préjudice financier à cette dernière. L'Ombudsman pria donc la banque de reconsidérer sa position sous cet angle. La banque finit par accepter de laisser le client résilier prématurément le contrat moyennant une indemnité négociée directement avec lui.

**2013/19**

**Le client, qui avait contracté un prêt hypothécaire à taux variable, était convenu trois ans auparavant par téléphone avec la banque d'en convertir une partie en prêt hypothécaire à taux fixe. Cette modification contractuelle n'avait pas été confirmée par écrit. Lors de la vente de la maison, la banque factura une indemnité de résiliation au titre du remboursement anticipé de la tranche à taux fixe. Le client jugea pour sa part que celle-ci n'avait jamais été convenue. Une procédure de médiation permit de parvenir à un règlement amiable.**

En 2009, le client était convenu par téléphone avec la banque de scinder en deux tranches – l'une à taux variable, l'autre à taux fixe sur cinq ans – le prêt hypothécaire à taux variable qu'il avait conclu de nombreuses années auparavant, et qui prévoyait un préavis de résiliation contractuel de six mois. Cette modification contractuelle n'avait jamais été confirmée par écrit, mais les intérêts prélevés correspondaient à ce qui avait été convenu par téléphone. La banque signala au client, après que celui-ci l'eut informée en 2012 de la vente imminente de sa maison et de son intention de rembourser la totalité du prêt hypothécaire dans un délai de six mois, qu'il devait acquitter une indemnité de résiliation anticipée au titre de l'hypothèque fixe. Estimant qu'une telle indemnité n'avait jamais été convenue, le client s'adressa à l'Ombudsman.

Aux yeux de la banque, l'engagement fixe avait été convenu de vive voix. La banque avait renoncé à établir un nouveau contrat écrit du fait de ses bons rapports avec le client. Celui-ci, qui occupait un poste à responsabilité dans le domaine financier, aurait d'ailleurs dû savoir que le remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire à taux fixe donnait lieu au paiement d'une indemnité de résiliation calculée selon des critères en usage dans la profession. Indépendamment de ces considérations, la banque avait déjà, à titre de faveur, renoncé à une partie substantielle de l'indemnité de 20 000 CHF qui lui revenait pour la réduire à 12 000 CHF. Elle n'était pas disposée à faire davantage de concessions.

L'Ombudsman parvint à la conclusion qu'il était effectivement possible de convenir oralement de la transformation d'un prêt hypothécaire à taux variable en un prêt partiellement à taux fixe. Un accord avait donc indéniablement été conclu sur les points essentiels tels que montant, taux d'intérêt et durée de la tranche à taux fixe sans modification de la garantie. Mais il était tout aussi indéniable que les parties ne s'étaient jamais entendues sur la possibilité ou les conditions de remboursement anticipé de la tranche à taux fixe, qu'il aurait fallu déterminer avant le remboursement.

L'Ombudsman signala également que les modifications de contrat, telles que la conversion d'une partie d'un prêt hypothécaire existant en prêt à taux fixe, étaient habituellement, selon le contrat de base, confirmées par écrit par les banques. Sachant que le contrat conclu initialement ne prévoyait pas l'option d'un prêt à taux fixe, la banque aurait dû, en toute logique, adresser au client un nouveau contrat à signer formellement et mettre ainsi les choses au clair, quand bien même on pouvait supposer que le client était averti des questions financières du fait de son activité professionnelle.

En écho aux réflexions de l'Ombudsman, la banque se montra disposée à réduire encore l'indemnité de résiliation de 12 000 à 8 500 CHF. Le client suivit la recommandation de l'Ombudsman et accepta la proposition de la banque.

**2013/20**

**Le client s'était entretenu à plusieurs reprises avec la banque à propos d'un nouveau prêt hypothécaire à taux fixe. Pour finir, la banque lui fit parvenir un contrat en affirmant que l'affaire avait été conclue. Or, le client nia avoir donné un quelconque assentiment et constata de surcroît que le contrat renfermait plusieurs éléments qui n'avaient jamais été discutés. La banque campa sur ses positions et brandit la menace d'une forte indemnité de résiliation anticipée en cas de non-respect du contrat. Après intervention de l'Ombudsman, la banque renonça à se prévaloir de toute créance à l'égard du client.**

Selon le client, le taux alors en vigueur pour la durée discutée et souhaitée avait été indiqué au cours des entretiens téléphoniques avec la banque et on lui avait demandé un certain nombre de documents pour examiner l'octroi du crédit. Une fois les documents fournis, la banque avait visité le bien immobilier. Environ deux mois plus tard, toujours sans nouvelles de la banque, le client avait demandé par téléphone où en était l'offre. Peu après, le conseiller lui avait communiqué, toujours par téléphone, un nouveau taux d'intérêt, plus bas. Le client avait finalement reçu un contrat, dans lequel figurait un taux d'intérêt plus élevé que celui qui lui avait alors été indiqué. De surcroît, le contrat prévoyait un amortissement substantiel dont il n'avait jamais été question. Comme il n'avait donné aucun assentiment verbal ou écrit à cette transaction, escomptant simplement une offre, et irrité par les procédés de la banque, le client avait signifié à celle-ci qu'il renonçait à ce financement.

La banque ne l'entendit pas ainsi et persista à affirmer que le client avait donné son accord verbal au financement. Bien que disposée à réduire le taux d'intérêt, elle exigeait l'indemnité usuelle en cas de résiliation par le client, avoisinant en l'occurrence 20 000 CHF.

Force fut tout d'abord à l'Ombudsman de constater, à l'égard du client, qu'il est tout à fait possible de conclure verbalement un prêt hypothécaire à taux fixe, compte tenu des variations quotidiennes des taux d'intérêt sur le marché monétaire et financier. L'Ombudsman était néanmoins d'avis que le conseiller avait le devoir d'avertir expressément le client s'il considérait qu'une transaction ferme avait été conclue au cours de la conversation. Par ailleurs, la concordance de volonté des parties concernant les principaux éléments du financement (p. ex. montant, garantie, durée, taux d'intérêt, autres composantes importantes telles que l'amortissement) est un critère déterminant quant à la formation d'un contrat. En cas de contestation d'un tel accord verbal, se pose la question de la preuve. L'Ombudsman estimait à cet égard que la charge de la preuve incomberait à la partie revendiquant la conclusion d'une affaire (la banque en l'occurrence), y compris en cas de procès.

L'Ombudsman soumit ces réflexions à la banque et la pria de prendre position. Après consultation interne, celle-ci parvint à la conclusion qu'il était incertain qu'un consensus ait eu lieu entre les parties concernant les points essentiels du contrat hypothécaire. Aussi se montra-t-elle disposée à renoncer à l'indemnité de résiliation anticipée.

#### 4.10. Légitimation

2013/21

*La requérante (aujourd'hui curatrice de son père) s'était aperçue que celui-ci avait procédé pendant une période donnée à des retraits d'espèces anormalement nombreux et élevés. Il avait prélevé de l'argent sur ses propres comptes ainsi que sur ceux de son épouse malade au moyen de sa procuration individuelle. La fille estimait que les collaborateurs compétents de la banque auraient dû se rendre compte du début de démence dont souffrait le client et refuser les retraits. La banque récusait toute faute de sa part. Après examen du cas, l'Ombudsman se rangea à cette opinion.*

*Les époux entretenaient différentes relations d'affaires avec la banque auxquelles étaient rattachés plusieurs comptes. Le mari détenait une procuration individuelle sur les comptes de sa femme. Leur fille (la requérante) signala que son père avait effectué en 2012 des retraits d'espèces anormalement nombreux et élevés. Selon elle, les collaborateurs compétents de la banque auraient dû se rendre compte qu'il était atteint de démence progressive. Ils auraient dû refuser les versements et informer la famille. Un montant de plus de 100 000 CHF fut réclamé. La banque ayant réfuté toute responsabilité, la fille s'adressa à l'Ombudsman en lui demandant d'étudier le dossier.*

*La banque indiqua qu'il y avait eu plus de 25 retraits effectués au guichet auprès de collaborateurs sans cesse différents. Ceux-ci n'avaient rien remarqué d'inhabituel ou d'étrange. Au contraire, le père s'était montré plein d'assurance et d'autorité, et avait rejeté catégoriquement la suggestion d'effectuer un virement, plus sûr que les espèces. Dans ces circonstances, la banque jugeait n'avoir commis aucune faute et se refusait donc à tout dédommagement.*

*L'Ombudsman rappela qu'une banque a parfaitement le droit de présumer la capacité de discernement et d'agir de son partenaire, dès lors qu'aucun indice ne permet d'en douter. En l'absence de tels indices, la banque est tenue de se conformer aux instructions de son client. De plus, rien ne permettait d'établir que la démence invoquée était, au moment des retraits en question, déjà avancée au point d'altérer la capacité de discernement. Rien n'indiquait non plus que la famille avait informé la banque d'une éventuelle maladie. A noter par ailleurs que le client retirait ses propres économies de ses propres comptes ou dans le cadre d'une procuration individuelle valable. L'Ombudsman dut reconnaître de surcroît que la mesure dans laquelle la famille avait subi un préjudice n'était pas étayée de manière plausible. Le client vivant de manière confortable, il aurait pu utiliser les sommes réclamées pour sa famille ou des amis ou bien en faire usage pour les soins prodigués à son épouse (alors hospitalisée). Ne voyant rien à reprocher à la banque en l'occurrence, l'Ombudsman fut à court d'arguments pour l'enjoindre à endosser une quelconque responsabilité.*

#### 4.11. Divers

2013/22

*La mère de la cliente, décédée quelques années auparavant, avait loué un compartiment de coffre-fort à la banque. Sur les quatre cohéritiers, trois résidaient dans l'Union européenne; la cliente était domiciliée en Suisse. Lorsque l'avoir en compte de la communauté héréditaire ne suffit plus, la banque débita les frais de coffre-fort du compte de la cliente. Au bout de quelque temps, celle-ci informa la banque qu'elle n'était plus disposée à acquitter ces frais toute seule et exigea de la banque qu'elle les facture à parts égales aux cohéritiers. La banque ne vit aucune raison de le faire. L'Ombudsman ne put venir en aide à la cliente.*

*Des années après le décès de la mère, le partage successoral n'avait toujours pas eu lieu. La banque avait prélevé les frais du compartiment de coffre-fort de la défunte sur l'avoir en compte de la communauté héréditaire tant que celui-ci fut suffisant. Une fois cet avoir épuisé, la banque se paya sur le compte de la cliente, également détenu chez elle. Au bout d'un certain temps, la cliente fit savoir à la banque qu'elle n'était plus disposée à prendre seule ces frais en charge. Elle s'était efforcée, en vain, d'obtenir l'accord de ses trois cohéritiers pour la fermeture du compartiment. Il appartenait maintenant à la banque, jugeait-elle, de répartir les frais entre les quatre héritiers et de facturer sa part à chacun d'eux.*

*La banque renvoya la cliente à l'article 639 al. 1 du Code Civil, qui prévoit que les héritiers répondent solidairement des dettes de la succession à moins que le créancier n'ait consenti à la division ou à la délégation de ces dettes. Elle s'estimait donc en droit, dans ces circonstances, de mettre les frais à la charge de la cliente. De plus, on ne pouvait attendre de la banque qu'elle facture séparément ces frais aux cohéritiers résidant à l'étranger ou cherche à obtenir leur accord pour la fermeture du compartiment; c'était à la communauté héréditaire, et à elle seule, qu'il incombait de régler cette affaire.*

*L'Ombudsman parvint à la conclusion suivante: la banque avait effectivement signalé auparavant à la cliente qu'elle examinerait l'opportunité d'une prise de contact directe avec les cohéritiers aux adresses qui lui avaient été communiquées, raison principale pour laquelle l'Ombudsman s'était mis en rapport avec la banque. Mais la banque avait ensuite, dans le cadre de la procédure, écarté cette possibilité, la jugeant impraticable.*

*La responsabilité solidaire de la cliente était de surcroît indéniable, elle n'envisageait pas de fermer son compte auprès de la banque et rien n'indiquait non plus une suppression du droit de compensation légal. La cliente disposait elle-même pour ces paiements d'un droit de recours envers ses cohéritiers; de plus, la banque n'était nullement informée des parts successorales. L'Ombudsman en fut donc réduit à conseiller à la cliente de rechercher une solution avec ses cohéritiers, autrement dit d'obtenir leur aval pour la fermeture du compartiment.*

**Un client étranger s'aperçut que sa relation d'affaires avait été qualifiée de «sans nouvelles», bien que la banque eût connaissance de son adresse. La banque proposa tout d'abord de l'exonérer de la moitié des frais occasionnés, puis les prit entièrement à sa charge après l'intervention de l'Ombudsman.**

Le client, domicilié en Israël, avait ouvert son compte en 1969 et habitait depuis 1970 à l'adresse, toujours valable, à laquelle la banque lui envoyait régulièrement ses relevés bancaires par courrier. En 2007, la banque lui fit savoir qu'elle ne proposait plus d'envoi postal, mais qu'il pouvait recevoir ses relevés sous forme électronique. Lorsque le client, au cours de l'exercice sous revue (la raison pour laquelle il resta sans réagir pendant des années n'est pas connue de l'Ombudsman), s'enquit auprès de la banque de la manière d'obtenir un accès électronique, il apprit que sa relation d'affaires avait été qualifiée de «sans nouvelles» en 2007 et que des frais de banque restante lui avaient depuis lors été prélevés chaque année.

En réponse à sa lettre de réclamation, la banque lui indiqua être restée sans nouvelles de lui depuis des années, raison pour laquelle sa relation d'affaires avait été classée «sans nouvelles». Pour des raisons de sécurité, les envois postaux étaient dans ce cas interrompus, d'où le prélèvement de frais de banque restante. Il incombait par ailleurs au client d'avertir la banque s'il ne recevait plus de relevés. A titre exceptionnel, la banque proposa toutefois à son client de lui restituer la moitié des frais prélevés.

Le client déclina l'offre de la banque et présenta sa réclamation à l'Ombudsman. Ce dernier estima que la banque aurait pu facilement prendre contact avec le client à son adresse, inchangée depuis des dizaines d'années, et éviter ainsi – conformément aux directives de l'Association suisse des banquiers – que le compte ne soit considéré comme sans nouvelles et débité des frais contestés. L'Ombudsman pria donc la banque de prendre position sur ce point et sur la possibilité de relever son offre. Dans sa réponse, la banque ne donna que des indications d'ordre général à propos des avoirs sans nouvelles et de la responsabilité incombant au client à cet égard. Elle n'évoqua à aucun moment le fait qu'elle avait connaissance de l'adresse du client. Comme elle était toutefois disposée à restituer aussi à son client l'autre moitié des frais prélevés, l'Ombudsman renonça à approfondir cette discussion. Il conseilla au client d'accepter l'offre que lui faisait à présent la banque de le rembourser en totalité, ce qu'il fit avec reconnaissance.

# 5. Faits et chiffres

## **Remarques préliminaires**

*Les indications suivantes ont pour but de mettre en lumière la méthode employée dans le présent rapport pour établir les statistiques et de faciliter l'interprétation des chiffres présentés.*

*Les clients peuvent soumettre leur requête à l'Ombudsman verbalement, en règle générale par téléphone, ou par correspondance. Selon le cas, l'instance de médiation la recensera comme requête verbale ou comme requête par correspondance.*

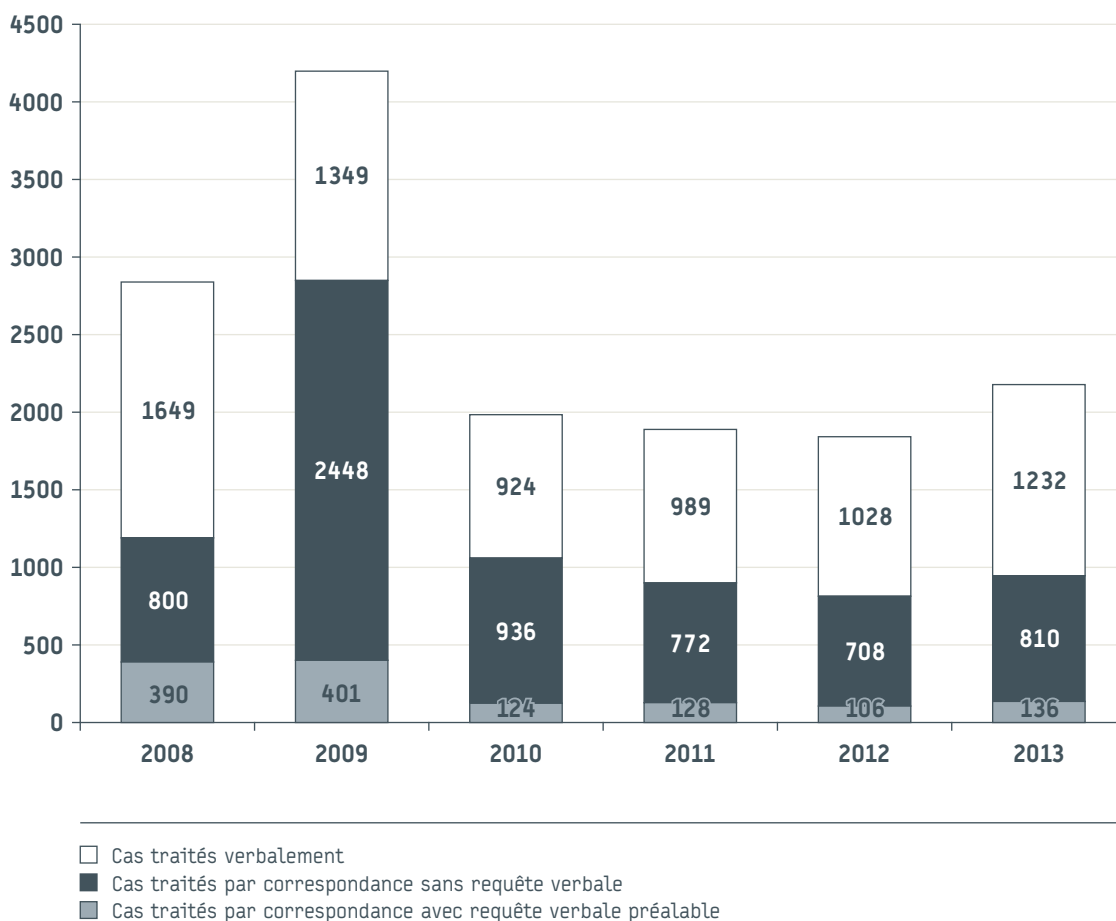
*Une requête verbale donne au client la possibilité de discuter de son cas de manière informelle et en toute confidentialité avec l'Ombudsman ou l'un de ses adjoints. Un premier avis impartial lui est alors communiqué, ainsi que des informations sur les possibilités qui s'offrent à lui.*

*Lorsqu'une requête est soumise à l'Ombudsman par correspondance, celui-ci examine si le client souhaite simplement un renseignement ou un avis, ou bien une intervention en sa faveur auprès de la banque. Dans le premier cas, le client obtient le renseignement ou l'avis demandé. Dans le second cas, l'Ombudsman intercède auprès de la banque ou ouvre une procédure de médiation, sauf s'il considère être en présence d'un cas de figure tombant sous le coup de l'art. 4.7 des Règles de procédure (p.ex. pourparlers voués à l'échec). Si ses efforts pour convaincre la banque d'accéder à la demande du client ou trouver un arrangement restent infructueux, l'Ombudsman adresse au client, par écrit, une décision finale dans laquelle il lui explique la position et les arguments de la banque, donne le cas échéant sa propre opinion et informe le client des autres possibilités d'actions éventuellement à sa disposition.*

*Lorsqu'un client a présenté sa requête verbalement avant de l'adresser par écrit à l'Ombudsman, ce dernier recense simplement les deux procédures comme un cas par correspondance. Le premier traitement verbal n'est donc pas inclus dans le recensement des requêtes verbales, les statistiques de l'instance de médiation visant en premier lieu à livrer des informations sur les requêtes de clients effectivement traitées, et non sur le travail fourni.*

## Cas réglés au cours de l'exercice sous revue

Au cours de l'exercice 2013, l'Ombudsman a traité un total de 2 178 cas, soit une augmentation d'environ 18% par rapport à 2012 (1 842 cas). Ce chiffre est inférieur aux records enregistrés en 2008 (2 839 cas) et 2009 (4 198 cas), mais reste nettement supérieur à la moyenne historique. La hausse correspond approximativement au nombre de demandes et réclamations traitées en 2013 au sujet de la communication et de la restitution de rétrocessions (voir la problématique majeure rétrocessions).



Comme à l'accoutumée, les chiffres ci-après se réfèrent aux cas réglés par correspondance au cours de l'exercice sous revue. En effet, dans le cas des requêtes téléphoniques, on ne dispose généralement pas d'informations sûres sur la procédure adoptée ensuite par le client et sur le résultat de la poursuite éventuelle de ses discussions avec la banque.

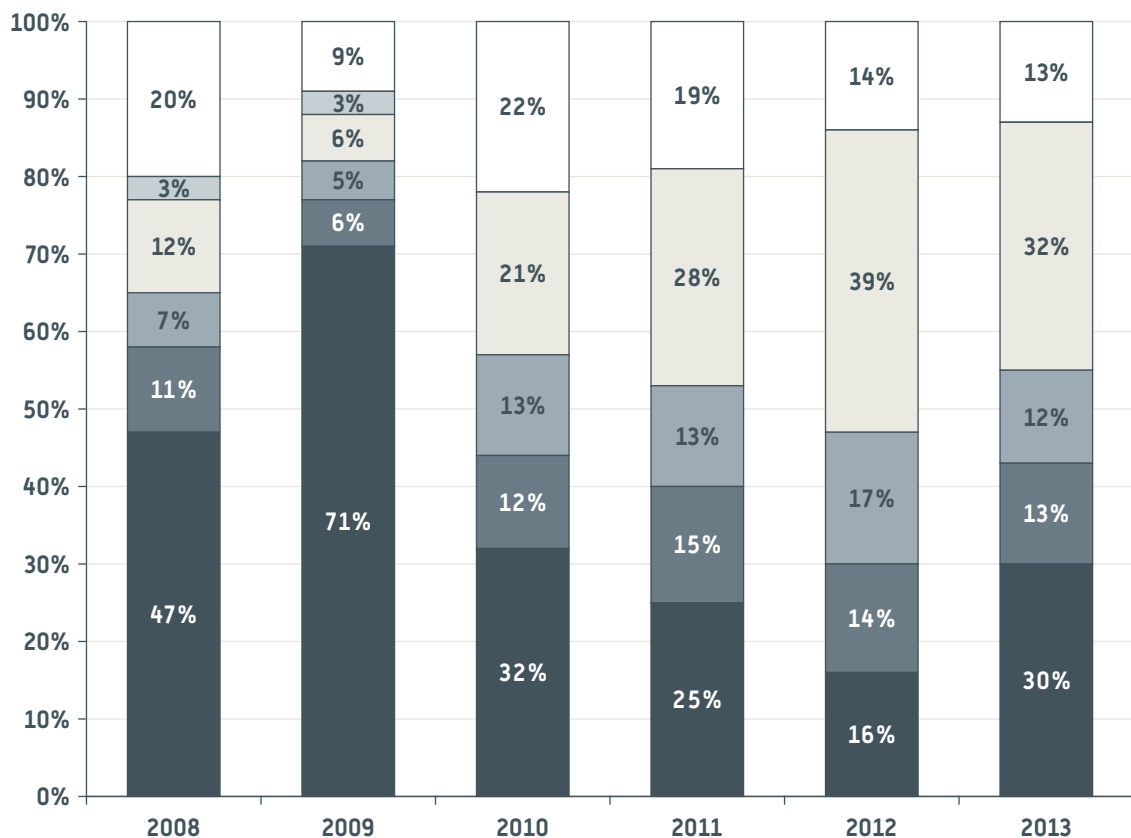
## Evolution selon la nature des cas

Depuis l'exercice 2010, l'Ombudsman présente et commente l'évolution des cinq domaines d'intervention «Conseil en placement, gestion de fortune», «Bourse, dépôts», «Crédits, hypothèques», «Comptes, trafic des paiements, cartes» et «Divers».

	2012	2013	Variation
Conseil en placement, gestion de fortune	129	281	+118%
Bourse, dépôts	112	124	+11%
Crédits, hypothèques	135	111	-18%
Comptes, trafic des paiements, cartes	319	308	-3%
Divers	119	122	+3%
<b>Total</b>	<b>814</b>	<b>946</b>	<b>+16%</b>

Base: cas réglés par correspondance

Comme en 2012, le domaine «Comptes, trafic des paiements, cartes» a constitué le groupe le plus important (32%), suivi du domaine «Conseil en placement, gestion de fortune» (30%).



- Divers
- Frais et commissions\*
- Comptes, trafic des paiements, cartes
- Crédits, hypothèques
- Bourse, dépôts
- Conseil en placement, gestion de fortune

Base: cas réglés par correspondance

\* Supprimé en tant que catégorie en 2010

## **Conseil en placement, gestion de fortune**

*Cette catégorie comprend les requêtes et réclamations liées à des erreurs de conseil de la banque ou à un manque de diligence dans la gestion de fortune. Les nombreuses saisines concernant les rétrocessions ont entraîné non seulement une forte hausse du nombre de cas de cette catégorie, mais aussi de la part de cette dernière dans le volume total des cas traités par correspondance (2012: 16%, 2013: 30%).*

### **Bourse, dépôts**

*Les requêtes portant sur l'exécution erronée ou incomplète d'ordres de Bourse (c'est-à-dire notamment de transactions sur titres, matières premières ou devises) ou le décompte incorrect de parts de fonds ont nettement augmenté (+11%). En revanche, avec 13%, leur part est restée pratiquement stable par rapport à l'exercice précédent (14%).*

### **Crédits, hypothèques**

*Bien qu'un certain nombre de cas concernant l'indemnité de résiliation anticipée (et la question de savoir si elle avait été calculée correctement par la banque) aient encore été soumis à l'Ombudsman en 2013, la part de la catégorie «Crédits, hypothèques» a régressé de 17% à 12%. En chiffres absolus aussi, on observe un recul marqué du nombre de cas traités sous cette rubrique (-18%).*

### **Comptes, trafic des paiements, cartes**

*Si la part de cette catégorie a diminué, tant en termes relatifs (32% en 2013, contre 39% en 2012) qu'absolus (baisse de 3%), elle reste, comme l'exercice précédent, le groupe le plus important. Parmi les cas traités sous cette rubrique, les demandes et réclamations dans lesquelles le statut d'étranger du client a joué un rôle (lire le sujet spécial consacré au statut étranger) ont représenté une sous-catégorie importante.*

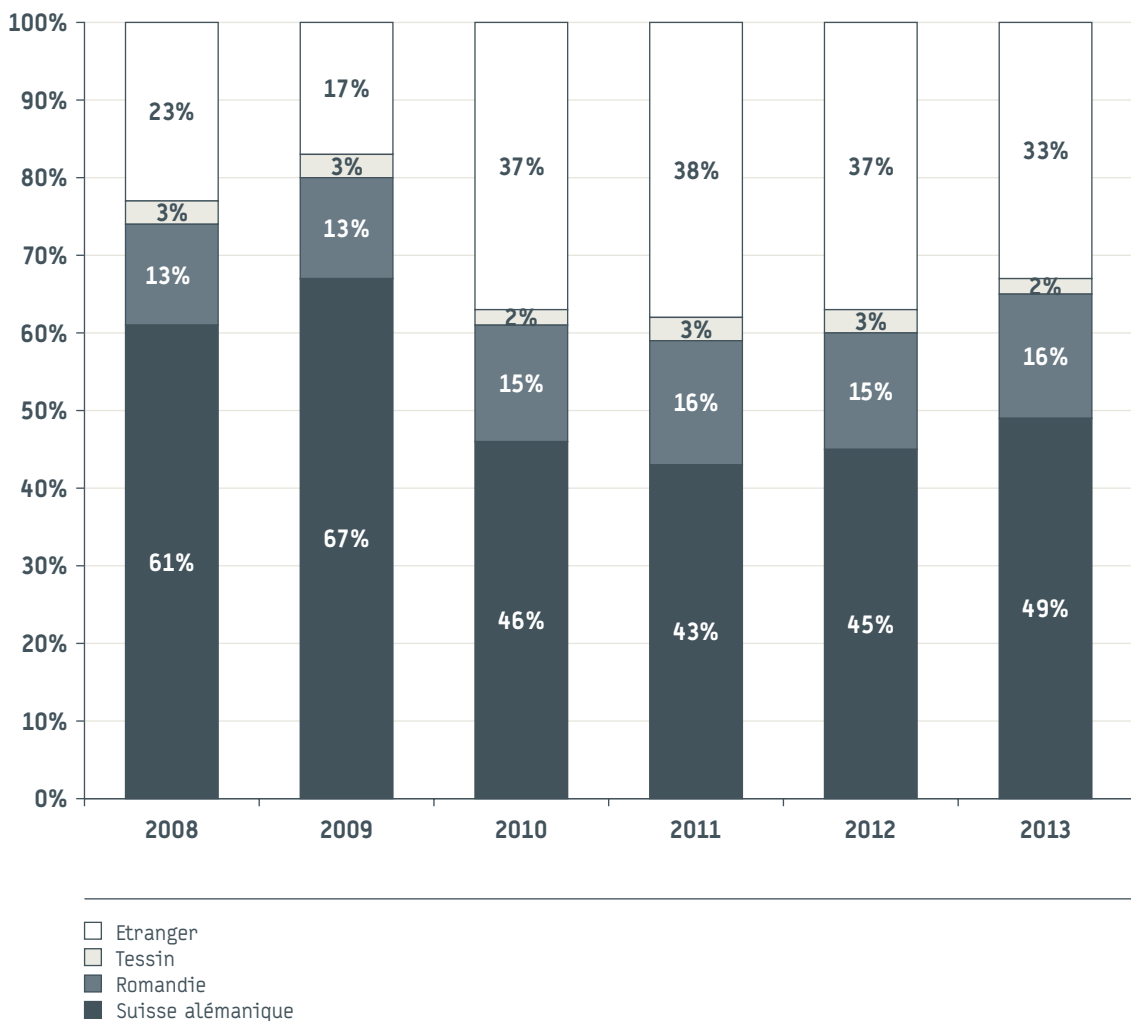
### **Divers**

*Cette rubrique regroupe les cas qui ne surviennent que sporadiquement ou qui ne peuvent pas être classés dans d'autres catégories. Il s'agit, par nature, d'un groupe hétérogène. En 2013, il rassemblait notamment des affaires de succession (quelques clients ont même prié l'Ombudsman de jouer le rôle de médiateur auprès des héritiers ou de la famille lors de litiges), des relevés fiscaux ou états des revenus manquants ou émis sans ordre du client et facturés, ou encore des insatisfactions liées au service clientèle de la banque.*

## Provenance géographique des clients

Les requêtes émanant de Suisse alémanique forment traditionnellement le gros des saisines de l'Ombudsman, leur part s'établissant généralement entre 40% et 50%. Cette part a exceptionnellement franchi la barre des 60% en 2008 et 2009, années où bon nombre des cas liés aux produits à rendement absolu et à Lehman Brothers ont concerné des clients suisses allemands. De 2010 à 2012, l'Ombudsman a reçu davantage de requêtes de l'étranger, avec une baisse de la part des réclamations provenant de Suisse alémanique. Les parts des requêtes provenant de Suisse romande et de Suisse italienne sont, quant à elles, restées à peu près stables au fil des années.

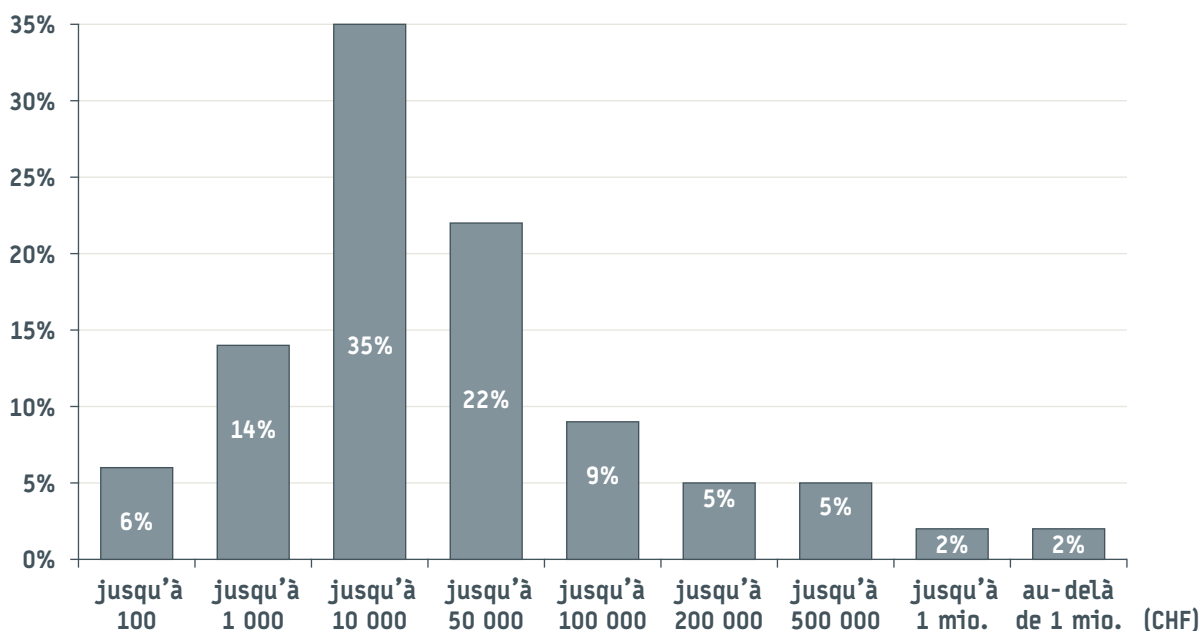
En 2013, la Suisse alémanique a représenté 49% des requêtes, la Suisse romande, 16% et le Tessin, 2%. Le nombre de requêtes provenant de l'étranger a légèrement progressé. Toutefois, leur quote-part dans le total des cas a reculé pour la première fois depuis longtemps, s'établissant à 33%, contre 37% en 2012.



Base: cas réglés par correspondance

## Valeur en litige

Les statistiques de l'Ombudsman intègrent la valeur en litige dans les cas où cela est judiciaire et possible. Aussi le graphique pour 2013 ne prend-il en compte que 52% des cas réglés par correspondance. Le montant du préjudice était compris entre 101 et 100 000 CHF dans 80% des cas, et entre 100 001 CHF et un million de CHF dans 12% des cas. Comme les années précédentes, les cas bénins et ceux dont la valeur en litige est supérieure à un million de CHF ont fait figure d'exception.



Base: cas réglés par correspondance

## Résultats des médiations

Depuis plusieurs années, la proportion des cas dans lesquels l'Ombudsman ouvre une procédure de médiation s'établit entre 30% et 35%. Il s'adresse à la banque pour examiner en détail d'éventuelles erreurs, mais aussi pour éclaircir les situations confuses. Cela lui permet de formuler une appréciation sur le cas et de le clarifier définitivement. Au cours de l'exercice 2013, l'Ombudsman est intervenu dans 315 cas, soit quelque 33% – ou un tiers – des dossiers.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Cas	1 170 100%	2 849 100%	1 060 100%	900 100%	814 100%	946 100%
– pas d'intervention	898 77%	1 192 42%	691 65%	609 68%	552 68%	631 67%
– intervention	272 23%	1 657 58%	369 35%	291 32%	262 32%	315 33%
Rectification demandée après intervention	129 100%	921 100%	109 100%	101 100%	84 100%	151 100%
– rectification acceptée	123 95%	672 73%	87 80%	92 91%	81 96%	140 93%
– rectification refusée	6 5%	249 27%	22 20%	9 9%	3 4%	11 7%

Base: cas réglés par correspondance

Le taux d'acceptation (c'est-à-dire la part des rectifications acceptées par rapport aux rectifications demandées) constaté par l'Ombudsman s'est élevé à 93% en 2013, ce qui reste un bon résultat (2012: 96%).

## Règlement des litiges

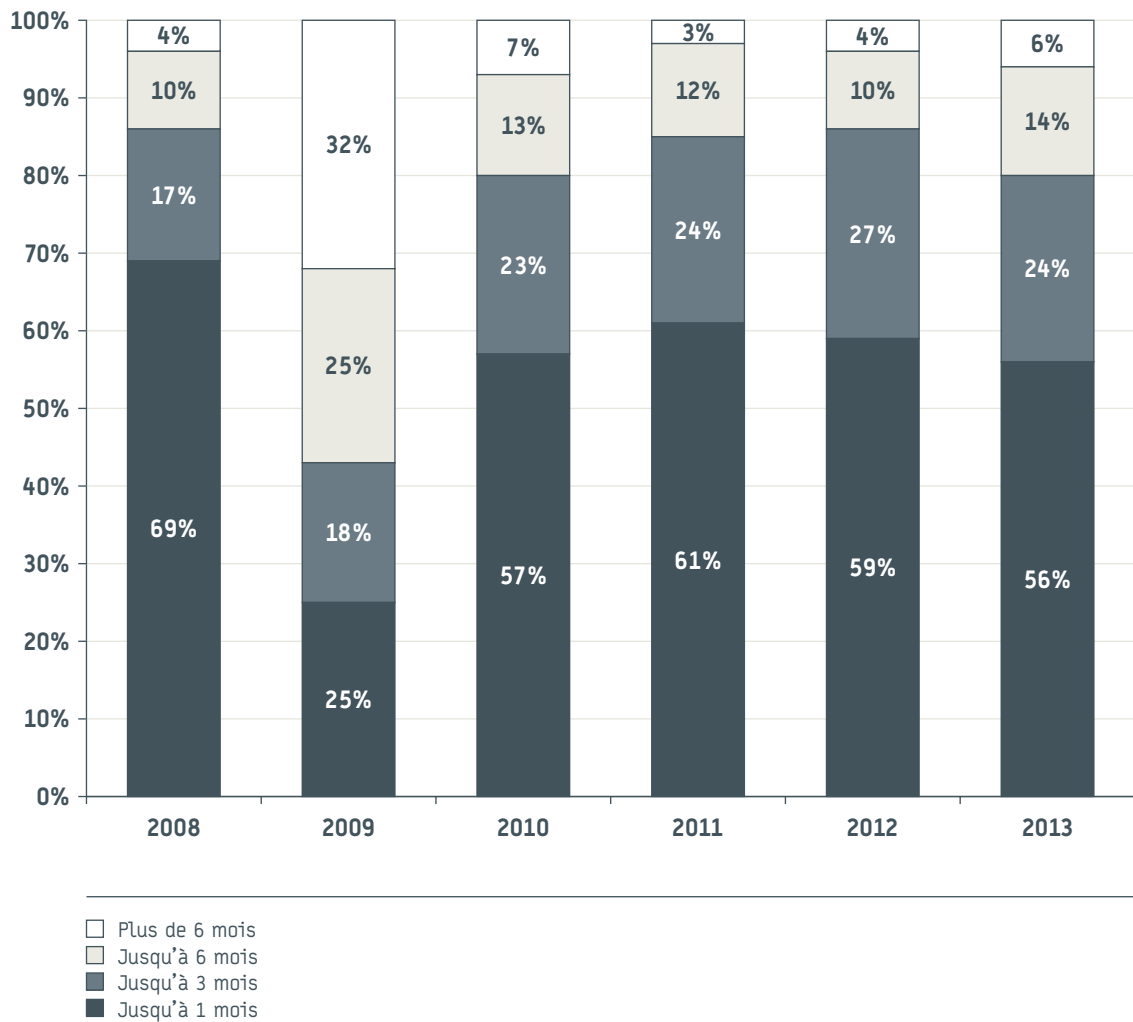
Les requêtes dans le cadre desquelles le client a sollicité un renseignement ou l'avis de l'Ombudsman à titre de repère représentent une bonne part des cas réglés. Ces clients ont reçu une réponse écrite circonstanciée de l'Ombudsman.

Dans 23% des requêtes par correspondance, l'Ombudsman s'est abstenu d'intervenir, soit parce que l'affaire n'était pas de son ressort (8%), soit parce que le client n'avait pas encore adressé sa réclamation directement à la banque (15%).

Dans 6% des cas, la procédure a été suspendue, faute d'avoir obtenu du client les documents demandés. Enfin, 4% des dossiers ont été clos sans résultat en raison de la question de la preuve, les parties campant sur leurs positions s'agissant de points essentiels et se refusant à tout compromis.

## Durée de traitement

La durée (moyenne) de traitement a légèrement augmenté en 2013 du fait du surcroît de cas, mais 56% des clients ont reçu une réponse de l'Ombudsman dans un délai d'un mois. Au bout de trois mois, 24% de plus – soit au total 80% des requêtes – étaient traités. Les durées de traitement relativement longues, de plus de six mois, sont restées exceptionnelles au cours de l'exercice sous revue.



Base: cas réglés par correspondance

# 6. Centrale de recherche d'avoirs sans nouvelles

La Centrale de recherche, rattachée à l'Ombudsman, apporte depuis 1996 son soutien aux ayants droit dans leurs recherches d'avoirs dits sans nouvelles et présumés dans des banques suisses non identifiées. Elle travaille selon les «Directives de l'Association suisse des banquiers relatives au traitement des avoirs (comptes, dépôts et compartiments de coffre-fort) auprès de banques suisses lorsque la banque est sans nouvelles du client» du 1<sup>er</sup> juillet 2000. Celles-ci ont été élevées au rang de normes professionnelles par la FINMA et s'imposent donc à toutes les banques de Suisse, qu'elles soient ou non membres de l'Association suisse des banquiers (ASB). Ces directives sont consultables sur le site Internet de l'Ombudsman ([www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch), sous la rubrique «Avoirs sans nouvelles»).

## 6.1. Procédure

La description ci-après se borne à rappeler les éléments principaux de la procédure.

### Notion de «sans nouvelles»

Des relations bancaires deviennent sans nouvelles lorsque la banque constate, à l'appui des faits suivants, que le contact avec le client ou ses éventuels mandataires est rompu:

- lorsque des courriers de la banque ne peuvent plus être remis à leur destinataire;
- s'agissant de la correspondance en banque restante, des livrets d'épargne et des compartiments de coffre-fort, lorsque la banque sait de source sûre que le client est décédé et au plus tard au bout de dix ans sans contact avec le client, ses mandataires ou ses héritiers;
- lorsque tous les efforts de la banque pour rétablir le contact sont restés vains.

### Enregistrement dans la base de données centrale

Lorsque la banque constate qu'une relation d'affaires est devenue sans nouvelles, elle est tenue d'enregistrer les informations concernant le client et ses mandataires dans une base de données centrale, sauf si la valeur de la relation d'affaires est inférieure à 100 CHF.

### Qualité pour consulter la base

Seule la Centrale de recherche de l'Ombudsman des banques suisses est habilitée à accéder à la base de données centrale. Cet accès n'est possible que sous forme de consultations individuelles. Avant de pouvoir lancer une requête, la Centrale de recherche doit vérifier la légitimité à agir du requérant au moyen d'un questionnaire et de documents officiels qui lui sont fournis (certificat d'héritier, attestation d'exécuteur testamentaire, etc.). Puis la consultation proprement dite a lieu, c'est-à-dire que le système effectue une comparaison quotidienne des requêtes, selon des critères phonétiques, avec les relations d'affaires sans nouvelles enregistrées par les banques, et signale les concordances identifiées (matches).

*Si une concordance identifiée par le système semble plausible, la Centrale de recherche transmet le dossier correspondant (questionnaire et documents) à la banque concernée. Celle-ci procède alors à un examen plus approfondi. Il appartient à la banque concernée de décider si la relation d'affaires recherchée correspond effectivement à une relation d'affaires enregistrée comme sans nouvelles et si les requérants ont bien le droit d'accéder aux informations. Au besoin, la Centrale de recherche peut vérifier les décisions négatives.*

### **Limites de la Centrale de recherche**

*Les possibilités de recherche de la Centrale sont limitées aux relations d'affaires signalées comme sans nouvelles. Lorsqu'une relation d'affaires existante n'est pas (encore) réputée sans nouvelles, elle n'est pas (encore) enregistrée comme telle par la banque concernée et ne peut donc pas (encore) être identifiée par la Centrale de recherche. Il est donc vain d'adresser une requête à la Centrale de recherche si, par exemple, le mandataire d'un client maintient le contact avec la banque après le décès dudit client.*

*Il est fréquent que des ayants droit s'adressent à la Centrale de recherche peu après le décès d'un client présumé, c'est-à-dire lorsque la banque ne peut pas encore identifier comme sans nouvelles des avoirs éventuellement disponibles. La base de données centrale prend toutefois ces cas en compte, dans la mesure où elle recherche et signale aussi les concordances entre les nouvelles relations d'affaires enregistrées comme sans nouvelles par les banques et les anciennes requêtes saisies par la Centrale de recherche. On constate régulièrement qu'en pratique cela fonctionne bien, ainsi que le montrent les statistiques ci-après.*

*Par définition, les relations d'affaires clôturées ne peuvent pas devenir sans nouvelles. Les banques ne les indiquent donc pas dans la base de données centrale et la Centrale de recherche ne peut par conséquent pas les rechercher.*

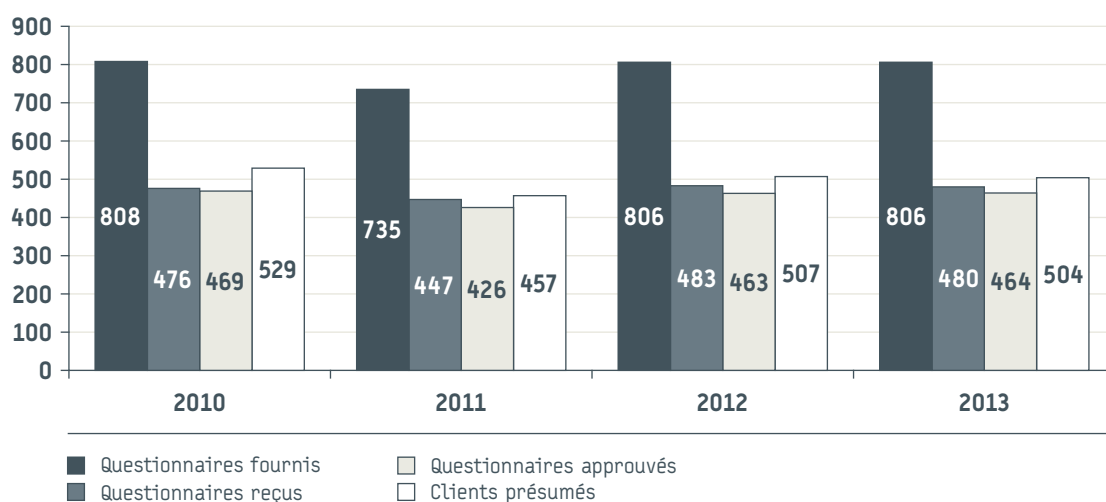
*Enfin, toute procédure est inutile lorsque la requête concerne un client avec lequel la banque n'a plus eu aucun contact depuis la fin de la Deuxième Guerre mondiale. Dès 1997, les banques suisses ont publié des listes de relations d'affaires sans nouvelles depuis 1945 et, jusqu'ici, la Centrale de recherche n'a pas pu identifier dans la base de données centrale une seule relation d'affaires datant d'avant 1945 et qui n'aurait pas été publiée en 1997. S'agissant des requêtes, toujours nombreuses, portant sur la période antérieure à 1945, la Centrale de recherche informe systématiquement les requérants que leurs chances d'aboutir sont minimes, mais beaucoup d'entre eux tiennent néanmoins à ce que la Centrale effectue une recherche.*

## 6.2. Statistiques

Au cours de l'exercice sous revue, 806 questionnaires ont été demandés auprès de la Centrale de recherche – soit le même nombre que l'année précédente (806 en 2012) –, dont nettement plus de la moitié (527) par l'intermédiaire du formulaire ad hoc disponible sur notre site Internet. Dans le même temps, 480 (483) questionnaires remplis ont été retournés et, après examen, 464 (463) ont été jugés suffisamment légitimés. Ces 464 questionnaires ont fait apparaître au total 504 (507) noms, pour lesquels des requêtes ont été saisies dans la base de données. Environ 5% de ces noms concernaient la période antérieure à 1945. Le système a donc identifié de nombreuses concordances, dont 46 (64) ont été jugées plausibles par la Centrale de recherche. Les dossiers correspondants ont alors été transmis aux banques concernées en vue d'un examen approfondi. Celles-ci ont confirmé la concordance dans 27 (32) cas, ce qui a permis aux ayants droit de récupérer des avoirs à hauteur de 5,04 millions de CHF ainsi que le contenu de quatre compartiments de coffre-fort. Par ailleurs, sept concordances concernaient des relations d'affaires ayant déjà fait l'objet d'une recherche au cours des années antérieures. Les requérants avaient reçu à l'époque une réponse provisoire négative, car la banque gérant le compte n'avait pas encore identifié la relation d'affaires comme sans nouvelles et ne l'avait donc pas enregistrée en tant que telle. Cela confirme que le système fonctionne parfaitement et qu'il établit automatiquement les concordances entre les anciennes requêtes de la Centrale de recherche et les relations d'affaires nouvellement enregistrées par les banques dans la base de données.

D'après les statistiques mises en place en 2001 dans le cadre de l'application des directives de l'ASB, la Centrale de recherche a identifié au total 330 concordances avérées. Les ayants droit ont ainsi pu récupérer des avoirs d'une valeur de 47,9 millions de CHF, ainsi que le contenu de 36 compartiments de coffre-fort.

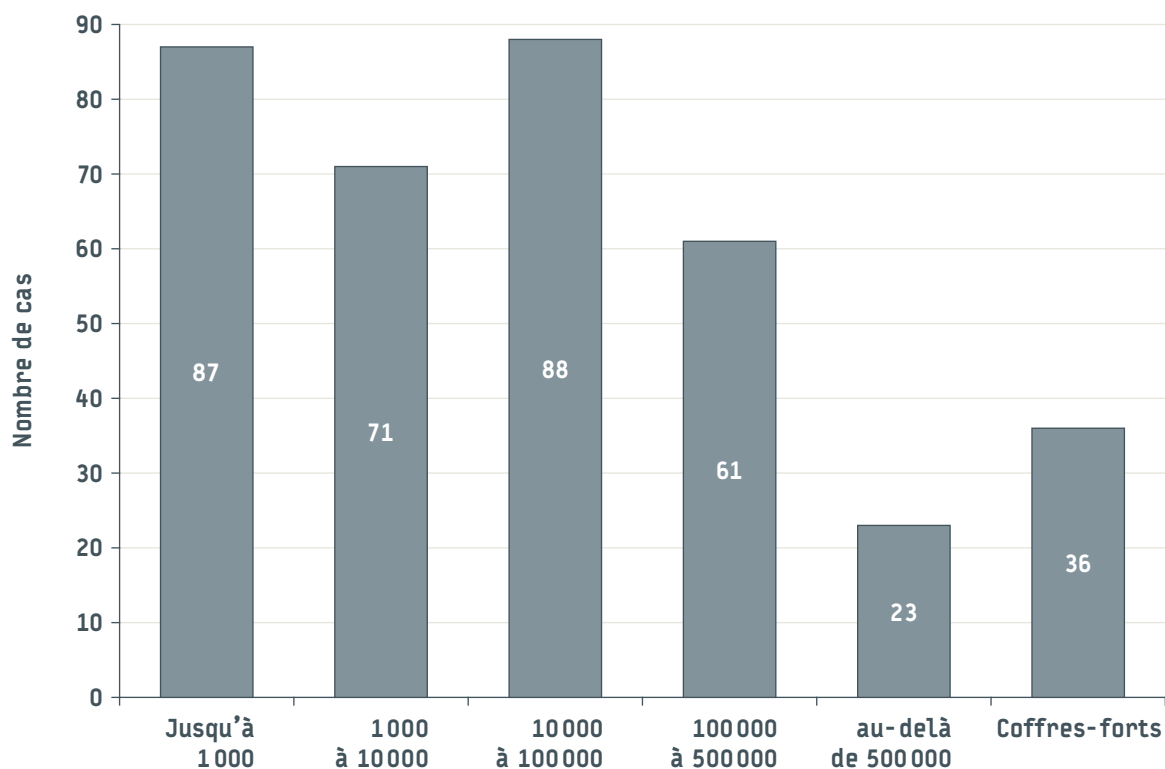
### Evolution des requêtes transmises à la Centrale de recherche (2010–2013)



Statistiques du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013 (en %)

Répartition géographique	Questionnaires fournis	Questionnaires reçus	Questionnaires approuvés	Clients présumés	Concordances confirmées
<b>Europe</b>	<b>81,0</b>	<b>81,3</b>	<b>80,6</b>	<b>82,5</b>	<b>63,0</b>
Suisse	10,5	9,0	9,3	9,1	11,1
Allemagne	31,9	36,3	35,8	36,9	22,2
France	13,9	12,1	11,4	12,5	11,1
Italie	3,8	4,6	4,3	4,6	3,7
Europe de l'Est	8,9	6,9	7,3	6,7	0
Reste de l'Europe	12,1	12,5	12,5	12,7	14,8
<b>Afrique</b>	<b>1,5</b>	<b>1,0</b>	<b>1,1</b>	<b>1,0</b>	<b>3,7</b>
<b>Asie</b>	<b>5,0</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>3,2</b>	<b>7,4</b>
<b>Australie/Océanie</b>	<b>1,1</b>	<b>1,5</b>	<b>1,3</b>	<b>1,2</b>	<b>0</b>
<b>Amérique centrale/du Sud</b>	<b>2,5</b>	<b>2,9</b>	<b>5,4</b>	<b>5,0</b>	<b>3,7</b>
<b>Amérique du Nord</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>22,2</b>
<b>Nombre</b>	<b>806</b>	<b>480</b>	<b>464</b>	<b>504</b>	<b>27</b>

## Répartition des avoirs récupérés par les ayants droit, selon leur montant en CHF (2001–2013)



### 6.3. Cas particulier

Le représentant de la requérante, domiciliée aux Etats-Unis, fit en 2002 une demande de recherche des avoirs de son frère. La requérante indiqua s'être présentée en 1980 auprès d'une banque à Zurich avec son frère, désormais atteint de la maladie d'Alzheimer, et avoir été investie d'une procuration à cette occasion. A la question de savoir où résidait son frère, il fut répondu que ce dernier avait sillonné l'Amérique du Sud avec son yacht jusqu'à ce que la maladie se déclare.

Bien que n'ayant reçu aucun document attestant l'autorisation de représentation de la sœur (une carte de tuteur, par exemple), la Centrale de recherche décida de procéder aux recherches demandées en arguant que la sœur bénéficiait d'un droit d'accès à ces informations si ses indications étaient exactes.

De fait, une banque avait déjà, à cette époque, signalé une relation d'affaires correspondante comme sans nouvelles. Etant donné que la requérante n'était toutefois pas enregistrée en qualité de mandataire, le représentant fut prié de fournir des documents de légitimation (procuration certifiée conforme du frère ou de son tuteur), afin que la banque puisse lui communiquer les informations voulues. Les documents en question n'ayant jamais été produits, le dossier dut être classé.

*Fin 2012, une autre banque déclara sans nouvelles une relation d'affaires au nom du frère pour laquelle la requérante avait qualité de mandataire. La Centrale de recherche réactiva donc le dossier et discuta de la marche à suivre à l'occasion d'un entretien avec cette banque. La banque apprit via Internet que la sœur était décédée en 2006. Par ailleurs, de prétendus membres de la famille s'étaient manifestés auprès d'elle, mais sans qu'aucun d'entre eux soit en mesure de se légitimer. La banque vérifia, pour la Centrale de recherche, que l'ancien représentant habitait toujours à la même adresse qu'en 2002. La Centrale de recherche put ainsi le contacter et lui demander s'il disposait d'informations récentes concernant le frère et la sœur. Faute de réponse, elle dut archiver le dossier, sans résultat.*

# 7. Personnel et organisation

## **Changements au sein du personnel**

L'exercice sous revue a été marqué par un certain nombre de changements au sein du personnel. Désigné fin 2012, Marco Franchetti a pris les rênes de l'instance de médiation le 1<sup>er</sup> juillet 2013, succédant à Hanspeter Häni, qui a pris sa retraite au milieu de l'année, après vingt ans d'activité.

Quatre autres départs en retraite étaient prévus au sein de l'instance de médiation en plus de celui de l'Ombudsman. Dans la perspective du départ à la retraite, fin avril 2013, de Martin Tschan, adjoint à l'Ombudsman des banques, son successeur, Rolf Wüest, a pris ses fonctions d'adjoint à l'Ombudsman dès l'automne 2012. Suite au départ à la retraite de Christian Guex, lui aussi adjoint à l'Ombudsman des banques, à la fin 2013, un nouveau collaborateur a été engagé. Il entrera en fonctions au deuxième trimestre 2014.

Fin novembre, Marlen Leu (comptabilité, gestion du personnel) et Monique Gast (correspondance française, à mi-temps), deux collaboratrices de longue date, ont elles aussi quitté l'instance de médiation pour cause de départ en retraite. Valérie Büsler-Marion et Cornelia Knecht ont intégré l'Office de l'Ombudsman respectivement au 1<sup>er</sup> septembre et au 1<sup>er</sup> novembre, se partageant les tâches d'état-major, chacune dans le cadre d'un poste à 80%.

## **Défis organisationnels**

Ces changements non négligeables au sein du personnel représentent un défi de taille s'agissant de la bonne marche des affaires courantes et du nécessaire transfert des connaissances des partants. Grâce à un passage de témoin assuré avec professionnalisme et à la collaboration optimale de toutes les personnes concernées, la transition s'est effectuée sans grandes difficultés. Fin 2013, l'Office de l'Ombudsman comptait huit collaborateurs permanents, soit 7,5 postes à plein temps.

Le site Internet remanié ([www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)), plus clair et doté de nouvelles fonctions, a été mis en ligne à l'occasion de la conférence de presse, début juillet. Les effets sur les statistiques de fréquentation ne se sont pas fait attendre (17 625 visiteurs au premier semestre, 26 951 au second). Au cours de la deuxième moitié de l'exercice sous revue, des travaux ont par ailleurs été engagés pour permettre aux clients de soumettre leurs requêtes non plus seulement par écrit, mais aussi par Internet. Cet objectif est synonyme de nouveaux défis concernant l'organisation, les processus de travail et l'infrastructure technique de l'instance de médiation. Il sera mis en œuvre dans le courant de l'année prochaine.

# 8. Office de l'Ombudsman

## Office de l'Ombudsman des banques suisses

<i>Marco Franchetti, lic. iur., notaire (à partir du 1.7.2013)</i>	<i>Ombudsman des banques</i>
<i>Hanspeter Häni, lic. rer. pol. (jusqu'au 30.6.2013)</i>	<i>Ombudsman des banques</i>
<i>Christian Guex, lic. rer. pol. (jusqu'au 31.12.2013)</i>	<i>Adjoint à l'Ombudsman des banques</i>
<i>Andrea Pellanda, lic. rer. pol., CEFA</i>	<i>Adjointe à l'Ombudsman des banques</i>
<i>Rudolf Schenker</i>	<i>Adjoint à l'Ombudsman des banques</i>
<i>Martin Tschan, lic. iur., avocat (jusqu'au 30.4.2013)</i>	<i>Adjoint à l'Ombudsman des banques</i>
<i>Rolf Wüest, lic. iur., avocat</i>	<i>Adjoint à l'Ombudsman des banques Suppléant de Marco Franchetti</i>
<i>Valérie Büsser-Marion (à partir du 1.9.2013)</i>	<i>Comptabilité, administration du personnel, traductions, correspondance</i>
<i>Cornelia Knecht, Exec. MBA ZFH (à partir du 1.11.2013)</i>	<i>Rapport annuel, site internet, informatique, traductions, correspondance</i>
<i>Marlen Leu (jusqu'au 30.11.2013)</i>	<i>Comptabilité, administration du personnel, traductions, correspondance</i>
<i>Monique Gast (jusqu'au 30.11.2013)</i>	<i>Correspondance française</i>
<i>Stefan Peter, lic. rer. pol.</i>	<i>Centrale de recherche</i>

*Adresse* *Ombudsman des banques suisses  
Bahnhofplatz 9, Case postale 1818  
CH-8021 Zurich*

*Téléphone (8h30–11h30)* *+41 (0)21 311 29 83 français/italien  
+41 (0)43 266 14 14 allemand/anglais*

*Fax* *+41 (0)43 266 14 15*

*Site internet* *www.bankingombudsman.ch*

# 9. Fondation

## **Fondation Ombudsman des banques suisses**

Le Conseil de Fondation a également connu des changements. Afin de remplacer les membres sortants à fin 2012, Madame Franziska Troesch-Schnyder ainsi que le Professeur Christian Bovet ont rejoint le Conseil au 1<sup>er</sup> janvier 2013. Le Conseil de Fondation se compose désormais ainsi:

*Annemarie Huber-Hotz, Dr. h.c.*

*Présidente, ancienne Chancelière de la Confédération, Berne*

*Paul Hasenfratz*

*Vice-président, ancien CEO de la Banque Cantonale de Zurich, Wallisellen*

*Ulrich Cavelti, Prof. Dr. iur.*

*Ancien Président du Tribunal administratif du Canton de St-Gall et ancien Juge suppléant au Tribunal fédéral, St-Gall*

*Christian Bovet, Prof. Dr. iur.*

*Professeur à l'Université de Genève, Genève*

*Franziska Troesch-Schnyder*

*Ancienne Présidente du Konsumentenforum kf, Zollikon*

*Christoph Winzeler, PD, Dr. iur.*

*Administrateur de la Fondation, Bâle*

*Ernst & Young AG, Bâle*

*Organe de révision*





