

# 2015 en bref

Outre les statistiques relatives aux cas de médiation et aux affaires en déshérence, l'analyse de trois thèmes principaux et de 24 exemples choisis, le rapport présente également ci-dessous un tour d'horizon des questions qui ont occupé l'Ombudsman durant l'année sous revue.

## FIDLEG

En date du 4 novembre 2015, le Conseil fédéral a adopté le message concernant la loi sur les services financiers (LSFin). Cette loi a pour but de régler les conditions applicables à la fourniture de services financiers et à l'offre d'instruments financiers. L'objectif est d'améliorer la protection des clients, notamment par des dispositions générales en matière de transparence. Les organes de médiation existants en sortent renforcés et tous les prestataires de services financiers seront tenus de s'affilier à un organe de médiation qui existe déjà ou qui devra être créé. Du point de vue de l'Ombudsman, les propositions relatives aux Organes de médiation (art. 77ss de la loi) sont, dans les grandes lignes, très satisfaisantes. Par ailleurs, l'Ombudsman approuve la proposition du Conseil fédéral de laisser la compétence de rendre des décisions à la justice civile ordinaire. Afin de surmonter l'obstacle lié aux frais, qui peuvent être très importants, le Conseil fédéral propose une solution dans le cadre des règles de procédure civile existantes (cf. page 13).

## PUBLICATION DES AVOIRS EN DÉSHÉRENCE

Depuis 20 ans, il est possible de rechercher, par l'intermédiaire de l'Ombudsman des banques suisses, des avoirs en déshérence auprès de banques dans toute la Suisse. En sa qualité d'instance indépendante, l'Ombudsman a accès à une base de données centralisée créée à cet effet dans laquelle toutes les relations de clientèle en déshérence de l'ensemble des banques de Suisse sont enregistrées et régulièrement actualisées depuis 2001 (cf. chapitre «Avoirs sans contact et en déshérence», page 56).

En outre, une nouvelle réglementation relative au traitement des avoirs en déshérence est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015. En vertu de cette dernière, la tranche la plus ancienne des relations de clientèle en déshérence (celles avec lesquelles aucun contact n'a plus eu lieu depuis 60 ans) est chaque fois publiée pendant un an sur Internet et les avoirs en déshérence pour lesquels aucun ayant droit ne s'est manifesté sont ensuite liquidés par la banque et transférés à la Confédération. Une plateforme électronique commune à toutes les banques et dédiée à la publication des avoirs en déshérence a été prévue à cet effet; elle a été mise en ligne le 16 décembre 2015 à l'adresse [www.dormantaccounts.ch](http://www.dormantaccounts.ch).

Depuis lors, l'Ombudsman se tient à la disposition des requérants pour leur fournir des renseignements de nature générale et les aider en cas de problèmes concernant la plateforme de publication. L'annonce de la première publication a suscité un grand intérêt, notamment dans les médias étrangers.

Conséquence: l'Ombudsman des banques a reçu, au cours du mois qui a suivi la mise en ligne de la plateforme, autant de demandes de recherches individuelles d'avoirs en déshérence qu'au cours de toute une année normale (cf. page 15), alors que ces demandes étaient déjà possibles auparavant.

## DÉCISION DE LA BANQUE NATIONALE SUISSE DU 15 JANVIER 2015

Le 15 janvier 2015, la Banque nationale suisse (BNS) a créé la surprise en annonçant l'abandon avec effet immédiat du cours plancher de 1,20 CHF pour 1 EUR. La conséquence immédiate en a été une forte appréciation du CHF, surtout par rapport à l'EUR et à l'USD. Par la même occasion, la BNS a abaissé à -0,75% le taux d'intérêt appliqué aux avoirs en comptes de virement supérieurs à un certain montant exonéré et une nouvelle fois adapté vers le bas, dans la zone négative, la marge de fluctuation du Libor à trois mois. Cette décision a eu d'importantes répercussions sur l'économie suisse, et donc aussi sur les clients des banques. L'Ombudsman a traité de nombreuses réclamations de clients liées aux conséquences de cette décision et concernant diverses thématiques (cf. page 16).

## RECUEIL DE CAS

### ABANDON DU COURS PLANCHER PAR RAPPORT À L'EUR

Outre les transactions en cours en EUR, CHF, USD et GBP sur le marché des changes, la décision de la Banque nationale suisse a aussi eu des conséquences sur différents produits bancaires et sur le traitement des opérations correspondantes. Un exemple: les ordres stop loss, pour lesquels aucune transaction n'a pu être effectuée aux limites fixées du fait du manque de liquidité du marché et dont le but n'a par conséquent pas pu être réalisé. Le décompte des transactions par carte de crédit dans diverses monnaies étrangères et les cours de change utilisés à cet effet ont aussi donné lieu à des réclamations, tout comme, d'une manière générale, les turbulences du marché et certaines corrections de cours effectuées a posteriori à ce titre sur des opérations déjà décomptées les 15 et 16 janvier 2015, jours où les marchés ont été marqués par de fortes incertitudes (cf. pages 23 / 24).

### TAUX D'INTÉRÊT NÉGATIFS

Parallèlement à l'abandon du cours plancher du CHF par rapport à l'EUR, la Banque nationale suisse a aussi décidé d'introduire, pour les dépôts des banques qui dépassent un certain montant exonéré, un taux négatif fixé à -0,75%. Les taux à court terme du marché monétaire (comme le Libor)

sont donc aussi passés en territoire négatif. Les questions soulevées à ce sujet étaient notamment les suivantes: les banques devaient-elles, et dans quelle mesure, prendre en considération ces taux négatifs pour les crédits pour lesquels il avait été convenu contractuellement que le taux applicable au client résulterait de la somme d'un taux de base à court terme et d'une marge (p. ex. hypothèques Libor)? Et, à l'extrême, pourrait-il en résulter un crédit d'intérêts au lieu d'une charge d'intérêts pour les clients? Certaines banques avaient déjà intégré depuis quelques années l'hypothèse de taux négatifs sur le marché monétaire dans leurs contrats de crédit standards, en prévoyant que le taux de base applicable au client ne pourrait pas être négatif, définissant donc de facto un plancher de 0%. Ces cas n'ont donné lieu à aucune discussion. En revanche, des controverses sont apparues lorsque les conditions contractuelles ne prévoyaient pas explicitement la possibilité de taux Libor négatifs. Etant d'avis que les deux parties avaient avancé des arguments valables pour défendre leur point de vue respectif, l'Ombudsman se vit contraint, dans certains cas, de suggérer aux clients de porter l'affaire devant les tribunaux (cf. pages 25 / 26).

#### **HYPOTHÈQUES À TAUX FIXE**

Les turbulences sur le front des taux ont aussi eu des répercussions sur les taux monétaires à plus long terme et sur ceux des marchés des capitaux, (notamment les taux de swap) qui sont également devenus négatifs pour les échéances les plus longues, tout comme les rendements des obligations de la Confédération à long terme. Dans certains cas soumis à l'Ombudsman, cette situation a, à son tour, eu une incidence sur le calcul de l'indemnité de résiliation anticipée en cas de remboursement prématuré d'hypothèques à taux fixe. Les contrats correspondants prévoient généralement qu'en cas de remboursement anticipé le client doit s'acquitter d'une prime correspondant à la différence entre les intérêts que la banque ne percevra pas du fait du remboursement par anticipation et le produit qu'elle peut espérer obtenir en réinvestissant le capital remboursé sur le marché monétaire ou des capitaux pendant la durée résiduelle du contrat. Se basant sur la courbe des taux, un groupe de banques a appliqué des taux de réinvestissement négatifs, avec pour conséquence une indemnité de résiliation anticipée plus élevée, pour le client, que les intérêts hypothécaires dus pour la durée résiduelle. D'autres banques n'ont pas suivi le mouvement et ont utilisé pour leurs calculs un taux de réinvestissement au moins égal à zéro. Là encore, des arguments plaident en faveur des deux méthodes. Certaines banques n'ont donc pas accepté de renoncer à l'application de taux de réinvestissement négatifs, si bien que cette question de principe devra elle aussi, le cas échéant, être tranchée par la justice (cf. pages 27 - 29).

#### **CONSEIL EN PLACEMENT ET GESTION DE FORTUNE**

Pour la plupart des réclamations soumises par les clients dans cette catégorie, la question était de savoir si la banque, dans le cadre d'un conseil en placement, avait suffisamment rempli les obligations y afférentes lui incombant et, concernant les mandats de gestion de fortune, si les directives de placement convenues avaient été respectées. Lorsque la banque assume une fonction de conseil, elle doit faire en sorte que ses recommandations correspondent au profil du client en termes de propension au risque et de capacité de risque, et informer ce dernier de manière appropriée sur les risques et les caractéristiques des placements recommandés. L'étendue des informations sur les produits et les risques doit être fonction des connaissances du client. En outre, la banque doit veiller à ce que ses recommandations ne débouchent pas sur une concentration des risques et donc à ce qu'une diversification acceptable du portefeuille des clients soit toujours assurée. Dans le cas des mandats de gestion de fortune, la banque doit vérifier que le type de mandat recommandé correspond au profil d'investisseur et que les directives de placement ainsi convenues sont respectées à tout moment. Si le client fait preuve d'un appétit pour le risque excessif, elle doit également le mettre en garde (cf. page 30).

#### **ABUS ET ESCROQUERIE**

Les escroqueries liées aux cartes de crédit et cartes bancaires restent fréquentes. Divers modes opératoires, connus grâce aux informations des médias, sont constatés: manipulation de distributeurs automatiques afin de mettre la main sur la carte, lecture des données enregistrées sur la carte en vue d'en fabriquer des copies ou encore installation de mini-caméras ou d'autres dispositifs permettant d'obtenir le code NIP lors de sa saisie par le client avec vol consécutif de la carte n'en sont que quelques exemples. S'il peut être prouvé que les retraits ont été effectués avec des cartes copiées, les banques prennent en règle générale le dommage à leur charge, car aucune violation de ses obligations de diligence ne peut être reprochée au client. Il peut en aller autrement en cas de vol de la carte et d'obtention du code NIP par espionnage. Si les retraits ont été effectués avec la carte originale et le bon code NIP, les banques font généralement valoir le non-respect des obligations de diligence (conservation soigneuse de la carte et du code NIP connu uniquement du client) et refusent d'assumer une partie du préjudice. Dans tous les cas, les clients sont bien avisés de faire bloquer la carte immédiatement après sa perte (même s'ils se trouvent à l'étranger) et de s'assurer régulièrement que leur carte n'a pas disparu. Les cas dans lesquels les clients ont été contraints de livrer leur carte et leur code NIP sous la menace témoignent du déploiement d'une énergie criminelle remarquable. Les ordres de virement frauduleux passés à la banque, par écrit au moyen de signatures falsifiées ou par voie électronique par l'utilisation abusive de comptes e-mail piratés, sont également

un phénomène fréquent. Dans ces cas, la question se pose de savoir si, outre le client, la banque a également rempli ses obligations de diligence de manière appropriée (cf. pages 31 – 33).

#### FRAIS ET COMMISSIONS

Les frais et commissions bancaires et les litiges y afférents sont également un thème récurrent. L'avis de l'Ombudsman tient en premier lieu compte de la règle de base selon laquelle les frais bancaires sont dus s'ils ont été convenus ou s'ils sont conformes à l'usage. Dans la plupart des cas, il s'agit donc d'examiner si, et sous quelle forme, le client a accepté des frais donnés. On considère que c'est généralement le cas lorsque la banque a informé le client de manière appropriée, préalablement et à temps, de son intention d'introduire ou d'augmenter certains frais, de telle sorte qu'il puisse éviter ces frais en renonçant à la prestation ou en mettant un terme à la relation d'affaires. Les modifications rétroactives des frais et commissions ne sont, selon l'Ombudsman, pas autorisées. L'appréciation peut être plus complexe en cas de modification radicale et peu prévisible pour les clients qui ont donné des instructions de conservation de leur courrier en banque restante, lorsque la banque ne leur a communiqué les informations correspondantes que de manière fictive, en gardant le courrier chez elle (cf. pages 34 – 40).

#### LÉGITIMATION

Conformément à sa mission statutaire, l'Ombudsman traite les questions et réclamations des clients des banques. Comme les banques, il doit veiller au respect du droit de ces clients à la confidentialité. Il ne peut donc donner suite aux requêtes qui lui sont soumises par des tiers au sujet d'une opération bancaire donnée que si le tiers s'est identifié comme représentant autorisé du client de la banque pour la procédure de médiation. Si une relation bancaire engage plusieurs personnes, par exemple plusieurs membres d'une communauté héréditaire, ou si le partenaire contractuel de la banque est une société, par exemple une communauté de travail pour la réalisation d'un projet de construction, l'Ombudsman doit en outre toujours vérifier si la personne qui s'adresse à lui peut légitimement faire valoir seule des prétentions découlant de la relation contractuelle avec la banque ou si la participation des autres personnes ou leur autorisation par le biais d'une procuration est requise. Si un recourant ne consent pas à fournir une légitimation, ou n'est pas en mesure de le faire, les conditions d'intervention envers la banque ne sont en général pas remplies et l'Ombudsman doit limiter sa réponse à la communication d'indications d'ordre général. Les questions de légitimation sont aussi souvent l'une des causes des litiges soumis à l'Ombudsman. C'est notamment le cas lorsque deux époux qui ont contracté un financement pour leur logement en tant que débiteurs solidaires sont en conflit et ne parviennent pas à s'entendre sur la suite à donner à leur prêt hypothécaire, ou si l'ordre successoral n'a pas encore été réglé et si des frais liés au décès doivent être portés au débit du compte de la personne décédée (cf. pages 41 – 44).

#### FAITS ET CHIFFRES

Par rapport à 2014, le nombre de cas réglés (par oral et par écrit) a augmenté de 5%, passant de 2002 à 2103. Si l'on excepte l'année 2013, où la question des rétrocessions avait généré un nombre particulièrement élevé de cas, c'est là un sommet depuis 2008 et 2009, deux années marquées par un nombre record de dossiers en raison de la crise financière. Les domaines «Hypothèques» (taux négatifs) et «Comptes, trafic des paiements, cartes» (frais et commissions, statut d'étranger) ont notamment enregistré de fortes hausses (cf. page 46).

#### RELATIONS PUBLIQUES

Outre les cas de médiation écrits, que l'Ombudsman traite de manière individuelle et confidentielle, plusieurs lignes téléphoniques sont ouvertes au public chaque matin. L'Ombudsman et ses adjoints sont à disposition des clients pour les informer de la procédure, des règles applicables aux questions qui les concernent et leur donner un préavis informel général sur la problématique spécifique qu'ils soulèvent. De nombreuses demandes téléphoniques du public sont liées aux avoirs en déshérence dont il convient d'expliquer les distinctions entre les différents cas de figure et les possibilités de retrouver d'éventuels avoirs. Toutes ces informations sont individuelles.

L'Ombudsman s'adresse au public lors d'une conférence de presse annuelle. A cette occasion, il présente son rapport de l'an précédent ainsi que quelques thèmes d'actualité de l'année en cours. Cette conférence de presse est complétée par le site internet où sont publiés les présentations à la presse, le rapport annuel ainsi que de nombreux exemples tirés de la pratique quotidienne. On y trouve également d'autres informations importantes, telles que la réglementation applicable à l'Ombudsman, la procédure à suivre, des informations sur les avoirs en déshérence ou encore des déterminations publiques sur des questions spécifiques. L'Ombudsman est également en contact régulier avec la presse.

En 2015, l'Ombudsman a rencontré des représentants de divers établissements financiers. Des membres de son office ont aussi pris part activement au groupe de travail de l'Association suisse des banquiers relatif à la problématique des avoirs en déshérence. Enfin, l'échange de vues annuel sur des thèmes d'actualité a eu lieu entre le Conseil de fondation «in corpore» et le président et le directeur de l'Association suisse des banquiers.

L'Ombudsman a, cette année encore, été invité à s'exprimer en de multiples occasions. Ainsi, en avril, dans le cadre d'un cours à l'Université de Lausanne il a présenté le thème «L'Ombudsman des banques: une alternative à la résolution des différends». De plus, lors du congrès «Update Finanzmarktregulierung 2015» organisé par la ZHAW School of Management and Law, le suppléant de l'Ombudsman a donné une conférence sur le rôle des organes de médiation dans le cadre de la nouvelle réglementation des marchés financiers.

Sur le plan international, l'Ombudsman a participé en qualité d'observateur à une réunion de FIN-NET, le réseau européen des médiateurs financiers provenant des pays de l'UE et de l'Espace économique européen. La directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation figure au centre des débats de cette instance, et il a été établi que la structure actuelle de l'Ombudsman des banques suisses est totalement conforme.

En septembre 2015, le suppléant de l'Ombudsman a participé à la conférence annuelle de l'International Network of Financial Ombudsman Schemes, à Helsinki, où il a fait deux exposés intitulés «What is hot in problem solving? What is trending?» et «Differences in the type and quantity of data published by different financial ombudsmen». Du fait de la renommée de l'Ombudsman des banques suisses dans cet organe, il lui a également été proposé de prendre part aux discussions correspondantes en tant que panéliste. Ces rencontres permettent d'établir des contacts précieux et d'avoir un aperçu de systèmes très divers à l'échelle mondiale.

L'Ombudsman a été invité par le Financial Ombudsman Institute à un congrès organisé en mai à Erevan où il a fait une présentation intitulée «Independent Mediation by the Swiss Banking Ombudsman».

#### **SAISINE ÉLECTRONIQUE PAR INTERNET POUR LES CLIENTS**

Parallèlement à la saisine par correspondance, les clients peuvent, depuis début mai 2015, saisir l'Ombudsman par voie électronique en déposant leur requête sur son site Internet. Cette possibilité de soumission d'un dossier électronique est très prisée. Au cours de l'exercice sous revue, l'organe de médiation a enregistré 102 saisines par Internet, soit plus de 10% des requêtes écrites.

#### **AVOIRS SANS CONTACT ET EN DÉSHÉRENCE**

Comme indiqué plus haut (cf. «Publication des avoirs en déshérence»), le nombre de questionnaires envoyés a augmenté massivement, passant de 831 en 2014 à 1503 en 2015. Sur 532 questionnaires renvoyés au cours de l'exercice sous revue, 484 ont été jugés suffisamment légitimés et 556 requêtes ont été saisies dans la base de données centralisée. Les ayants droit ont ainsi pu récupérer 30 relations d'affaires totalisant des avoirs d'un montant d'environ 19,9 millions de CHF et le contenu de deux compartiments de coffre-fort. Depuis 2001 (l'année d'introduction du système actuel de recherche), la Centrale de recherche a identifié au total 387 relations de clientèle sans contact et en déshérence, permettant aux ayants droit de récupérer des avoirs d'une valeur de 72,4 millions de CHF ainsi que le contenu de 44 compartiments de coffre-fort (cf. page 56).

#### **OFFICE DE L'OMBUDSMAN DES BANQUES SUISSES**

Le nouveau logo et l'identité visuelle modernisée de l'Ombudsman des banques suisses ont été présentés lors de la conférence de presse qui a eu lieu en juillet 2015. Le rapport annuel publié au même moment arborait ainsi une nouvelle présentation.

Outre ce remodelage visuel, plusieurs processus internes, y compris en informatique ont été améliorés, permettant une optimisation de la qualité du travail quotidien de l'organe de médiation.

Après le départ en retraite d'un adjoint de longue date de l'Ombudsman, au printemps 2015, l'équipe de l'organe de médiation se compose à nouveau de huit spécialistes chevronnés et personnes qualifiées en fin d'année (cf. page 62).