

# 2017 en bref

## PROCÉDURES DE MÉDIATION

Certaines années, l'Ombudsman se trouve confronté à un grand nombre de cas ayant trait à un sujet spécifique. Ces «cas en série» s'expliquent par la survenance d'événements majeurs et exceptionnels qui touchent de nombreux clients des banques (par exemple, la crise financière de 2007-2009, l'arrêt de principe du Tribunal fédéral en matière de rétrocessions, l'abandon du cours plancher par rapport à l'euro ou encore l'introduction, par la Banque nationale suisse, de taux d'intérêt négatifs). Aucune situation particulière ne doit toutefois être relevée pour l'exercice sous revue. En effet, en 2017, l'Ombudsman a eu affaire à un large éventail de cas portant sur des produits et des prestations variés, si bien qu'aucun type de cas en particulier n'est ressorti de façon significative. De même, les causes à l'origine des cas traités étaient diverses. Les pages 12 - 47 contiennent quelques exemples de cas qui se sont présentés en 2017.

Plusieurs de ces exemples méritent tout particulièrement d'être relevés. L'Ombudsman est régulièrement amené à gérer des cas relatifs aux indemnités de résiliation anticipée dues en cas de remboursement d'hypothèques à taux fixe avant la date convenue. Etant donné que les taux d'intérêt sont bas, ces indemnités s'avèrent relativement élevées pour les clients (voir les exemples de cas 2017/03 et 2017/04, pages 16 - 18). Un autre sujet récurrent des réclamations est celui des frais et commissions bancaires. Le litige repose alors souvent sur la validité de l'introduction ou de l'adaptation des frais, en particulier lorsque le client n'a pas effectivement pris connaissance des notifications correspondantes et que la question se pose de savoir si l'on peut valablement considérer qu'il a accepté tacitement lesdits frais (à ce sujet, voir les exemples de cas 2017/01 et 2017/02, pages 13 - 15). En troisième lieu, les clients déplorent souvent des abus ou des escroqueries, notamment dans le cadre de services électroniques fournis par les banques. Se posent alors des questions de responsabilité. Pour y répondre, il convient avant tout de déterminer si la banque et les clients ont respecté leurs obligations de diligence respectives, telles que définies contractuellement. Les exemples de cas 2017/08, 2017/09 et 2017/10, pages 22 - 27, fournissent davantage de détails sur ce point. Pour ce qui est de la présomption de l'incapacité de discernement d'un client ainsi que de l'obligation d'informer du mandataire introduite par la révision du droit de la protection de l'adulte, les banques concernées rencontrent parfois des problèmes épineux, décrits dans le cas 2017/24, page 43. Enfin, comme on a pu le lire dans la presse, des conseillers en matière d'endettement ont reproché à certaines banques proposant des crédits à la consommation de ne pas effectuer diligemment les examens de la capacité de contracter un crédit et, ainsi, d'entraîner fréquemment le surendettement des emprunteurs. L'Ombudsman a lui aussi été confronté à ce genre de cas, comme l'illustre notamment l'exemple 2017/22, pages 40/41.

En 2017, l'Ombudsman a réglé 2027 cas en tout (1202 requêtes verbales et 825 dossiers écrits). Alors que le nombre de dossiers écrits a augmenté de 3% par rapport à l'année précédente, les requêtes verbales ont accusé un net recul de 16%. En 2016, elles avaient atteint leur nombre le plus élevé depuis la crise financière de 2007-2009.

Plus de la moitié des cas signalés appartiennent à la catégorie «Comptes, trafic des paiements, cartes». Par ailleurs, une fois encore, de nombreuses requêtes verbales relèvent de la catégorie «Crédits, hypothèques». Les deux années précédentes déjà, un nombre de cas élevé, supérieur à la moyenne, avait été recensé dans cette rubrique, en raison notamment de questions liées aux indemnités de résiliation anticipée ainsi qu'aux taux d'intérêt négatifs et à leur incidence sur le calcul du taux applicable au client pour les hypothèques Libor. Toutefois, si le nombre de requêtes verbales dans cette catégorie est resté important, les dossiers écrits se sont faits plus rares, se rapprochant ainsi de la valeur moyenne à long terme. Enfin, en ce qui concerne l'ensemble des dossiers écrits déposés en 2017, 20% ont pour objet des questions relatives aux frais et commissions bancaires. En outre, même si ces cas concernent toutes les catégories, la majeure partie a trait à la rubrique «Comptes, trafic des paiements, cartes».

Parmi les clients des banques ayant fait appel à l'Ombudsman, 38% sont domiciliés à l'étranger, en particulier dans les pays voisins de la Suisse que sont l'Allemagne et la France. S'agissant des Suisses, la proportion de clients de chaque région linguistique correspond plus ou moins à la répartition effective de la population.

Pour 85% des dossiers écrits, la valeur litigieuse n'a pas dépassé 100 000 CHF, et 77% de tous les cas ont pu être réglés dans le délai de trois mois, qui constitue l'objectif de l'Ombudsman. Une durée de traitement exceptionnellement longue de plus de six mois a été nécessaire pour 7% des cas.

L'Ombudsman est intervenu auprès de la banque concernée dans 264 cas (soit pour 32% des dossiers écrits et 39% des demandes de médiation). Après avoir procédé à une analyse approfondie des faits, il a recommandé à la banque de consentir à une concession dans 158 cas. La banque concernée n'a pas suivi la recommandation de l'Ombudsman dans sept cas seulement (4%).

Les statistiques détaillées relatives aux réclamations orales ou écrites figurent aux pages 48 - 57.

## LSFIN

En 2017, le Parlement a poursuivi l'élaboration de la loi sur les services financiers (LSFin). L'Ombudsman regrette que le Conseil national, à l'instar du Conseil des Etats avant lui, ait rejeté la proposition du Conseil fédéral visant à alléger les frais de procès pour les clients privés en cas de litiges ayant pour objet des services financiers ou des prétentions découlant d'activités de placement, d'opérations de crédit ou d'affaires d'assurance. Ladite proposition prévoyait une exonération de l'avance des frais et de toute sûreté en garantie des dépens pour les clients privés dont la situation financière n'est pas exceptionnellement bonne, ainsi qu'une réduction du risque lié aux frais de procès lorsque le client, au terme d'une procédure de médiation devant un organe de médiation reconnu, a été amené de bonne foi à engager un procès civil. En raison de ce rejet, le problème des frais (et du risque lié à ceux-ci) des procès civils, qui, dans certains cas, s'avèrent prohibitifs tant ils sont élevés, reste pour l'instant irrésolu.

En plus d'avoir suivi la procédure législative, l'Ombudsman a soutenu les travaux de l'Administration fédérale portant sur les normes d'exécution relatives à la LSFin entamés en 2017. Son suppléant a pu siéger dans un groupe de travail du Département fédéral des finances (DFF) et soumettre des propositions pour les dispositions de l'ordonnance relative à la LSFin concernant les organes de médiation.

## RÉTROCESSIONS

Le 30 octobre 2012 déjà, le Tribunal fédéral avait rendu un arrêt de principe très remarqué précisant que les clients pouvaient exiger, à l'instar des rétrocessions ordinaires, la restitution des commissions d'état perçues par les banques. Les commissions d'état sont des indemnités de distribution que les promoteurs de produits versent aux banques et dont le montant est fonction non pas du travail fourni par celles-ci, mais du volume des produits distribués. Par la suite, le contenu et la signification de cet arrêt ont fait l'objet de controverses publiques entre représentants d'intérêts et juristes. Les questions suivantes ont notamment continué de diviser en 2017:

- les banques ont-elles l'obligation de restituer les commissions d'état perçues en dehors des mandats généraux de gestion de fortune, notamment dans le cadre de relations de conseil ou de simples relations de compte/dépôt sans prestations de conseil?
- quelles sont les conditions requises pour que la renonciation anticipée du client à la restitution de ces rémunérations soit valable?
- après combien de temps le droit à la restitution se prescrit-il, et à quel moment le délai commence-t-il à courir?

La dernière question, celle de la prescription, a été clarifiée par le Tribunal fédéral dans un nouvel arrêt de principe, rendu le 16 juin 2017. Ainsi, il a jugé que le droit du mandant à la restitution des rétrocessions se prescrit par dix ans, et que ce délai court, pour chaque rémunération, à compter du jour où le mandataire l'a perçue.

En vue de renseigner les clients des banques intéressés par cette nouveauté, l'Ombudsman a mis en ligne une version actualisée de la notice «Rétrocessions: Quand puis-je m'adresser à l'Ombudsman des banques suisses?» sur son site Internet. En outre, en septembre 2017, il a publié un article dans la revue Schweizer Bank, dans lequel il exposait sa pratique eu égard à la restitution des rétrocessions à la suite du nouvel arrêt de principe rendu par le Tribunal fédéral.

Bien que l'Ombudsman n'ait reçu que peu de demandes liées à la décision du Tribunal fédéral relative à la prescription du droit à la restitution des commissions d'état, le cas 2017/05, page 19, en constitue un bon exemple.

## RELATIONS PUBLIQUES

Dans le cadre de ses activités, l'Ombudsman a effectué, lors de l'année sous revue, différentes apparitions publiques en plus de sa conférence de presse annuelle en juin.

Par exemple, l'Ombudsman et son suppléant ont été invités à s'exprimer lors de plusieurs forums et conférences (notamment dans des universités) et ont, comme les années précédentes participé activement aux réunions du réseau européen des médiateurs financiers (FIN-NET) ainsi qu'à la conférence annuelle mondiale des ombudsman financiers (INFO Network).

Par ailleurs, plusieurs discussions avec des journalistes, des juristes ou des représentants d'institutions importantes ont eu lieu en 2017. L'Ombudsman a également rencontré les représentants de différents établissements financiers, avec lesquels il s'est entretenu de sujets spécifiques aux banques. Il a aussi participé à une audition de la Commission de l'économie et des redevances du Conseil national relative à la LSFin. Enfin, le Conseil de fondation a rencontré le président et le directeur de l'Association suisse des banquiers pour un échange de vues.

### AVOIRS SANS CONTACT ET EN DÉSHÉRENCE

Dans le cadre de ses activités traditionnelles de Centrale de recherche d'avoires, l'Ombudsman a reçu 530 nouvelles requêtes en 2017, auxquelles s'ajoutent les demandes introduites en 2016 qui étaient toujours en suspens. Sur l'ensemble de ces requêtes, 526 lui ont paru suffisamment légitimées, et l'Ombudsman a procédé à 588 recherches de clients présumés dans la banque de données centrale des avoires sans contact et en déshérence. Ces chiffres témoignent d'un recul de 25 % par rapport à l'année précédente, ce qui s'explique toutefois par le nombre exceptionnellement élevé de cas recensés en 2016. En effet, cette année-là, la première publication des avoires en déshérence de longue date avait contribué à faire mieux connaître la possibilité de recherche pourtant disponible depuis de nombreuses années, entraînant ainsi une nette progression des demandes adressées à la Centrale de recherche. L'exercice sous revue, quant à lui, est marqué par un retour à la normale. Au total, en 2017, 40 relations bancaires (10,9 millions de CHF et le contenu de deux compartiments de coffre-fort) ont pu être récupérées par leurs ayants droit. Deux de ces cas concernaient des relations bancaires que la banque n'avait signalées comme sans contact qu'au cours de l'année sous revue, alors que leurs ayants droit les avaient déjà recherchées par le biais de la Centrale de recherche plusieurs années auparavant. Depuis l'introduction, en 2001, du système actuel de recherche, la Centrale de recherche a été en mesure d'identifier 489 relations bancaires sans contact et en déshérence, permettant ainsi aux ayants droit de récupérer des avoires à hauteur totale de 96 millions de CHF ainsi que le contenu de 53 compartiments de coffre-fort. Les statistiques détaillées figurent aux pages 58 – 61.

Depuis décembre 2015 et la première publication des avoires en déshérence de longue date, l'Ombudsman exerce également la fonction de service de renseignement pour toute question ou requête relative à la plateforme de publication accessible à l'adresse [www.dormantaccounts.ch](http://www.dormantaccounts.ch). En 2017, le travail fourni dans ce cadre a été moindre que l'année précédente et a principalement consisté à livrer des renseignements ainsi qu'à prendre quelquefois contact avec les banques qui mettaient trop de temps à répondre aux demandes reçues.

Depuis plusieurs années, des représentants de l'Office de l'Ombudsman participent activement au groupe de travail Narilo de l'Association suisse des banquiers. Ce groupe, qui se consacre à la coordination, à la résolution des problèmes et à l'amélioration des processus en lien avec les avoires sans contact et en déshérence, s'est réuni à plusieurs reprises en 2017, tant en personne qu'au cours de conférences téléphoniques.

De plus amples informations sur les directives et les possibilités de recherche d'avoires en Suisse sont disponibles à l'adresse [www.bankingombudsman.ch/fr](http://www.bankingombudsman.ch/fr) (rubrique «Recherche d'avoires»).





