

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses

- **L'ère des «services gratuits» est révolue!**
- **E-Banking: qui est responsable en cas d'erreurs commises par le client?**
- **Les délits envers les personnes âgées constituent un défi de taille pour les banques.**
- **Premières décisions judiciaires en matière de taux de réinvestissement négatifs applicables en cas de résiliation anticipée.**
- **Attentes de l'Ombudsman à l'égard des banques avec l'introduction de la LSFIn (Loi sur les services financiers).**
- **1926 cas réglés en 2018: augmentation des requêtes venant de Suisse, recul de celles provenant de l'étranger.**

Zurich, 27 juin 2019. --- Lors de sa conférence annuelle, l'Ombudsman des banques suisses a souligné qu'un grand nombre de différends portant sur les frais et commissions bancaires continuait de lui être soumis. Dans ce cadre, il estime important que les frais et commissions soient fixés contractuellement de manière transparente et que les principes applicables aux modifications contractuelles soient respectés. En revanche, la problématique du caractère adéquat des frais et commissions bancaires échappe à son appréciation, les questions de politique commerciale et tarifaire générale ne relevant pas de la compétence de l'Ombudsman. Le Surveillant des prix et le SECO ont eu l'occasion de traiter ces questions, relatives à l'équité des pratiques commerciales en la matière. «Il est parfois plus difficile de faire respecter les principes au sujet des frais et commissions appliqués depuis des années par l'Ombudsman», a en outre précisé Marco Franchetti.

La progression de la numérisation permet aux clients d'effectuer de plus en plus de transactions eux-mêmes, voire même d'avoir «leur banque dans la poche». «Les clients doivent rester vigilants lors de leurs opérations bancaires électroniques», met en garde l'Ombudsman. S'ils commettent des erreurs, la banque ne sera la plupart du temps pas en mesure de les reconnaître ou d'y remédier. Les clients devront donc en assumer la responsabilité.

Dans les cas d'escroquerie dites du pseudo neveu, des personnes âgées sont amenées, sous des prétextes fallacieux, à prélever des montants importants auprès de leur banque. Les banques sont confrontées au défi de devoir faire la distinction entre les ordres légitimes de clients âgés, de ceux donnés sur la base d'une tromperie ou d'une escroquerie. Il est évident que les distinctions dans les cas particuliers sont difficiles à faire. À cet égard, l'Ombudsman reçoit environ autant de réclamations alléguant que la banque a autorisé le prélèvement d'espèces de manière inconsidérée, que de réclamations de clients reprochant à la banque d'avoir, à tort, mis en doute leur capacité de discernement.

Depuis l'introduction de taux d'intérêt négatifs en francs suisses, l'Ombudsman reçoit davantage de réclamations concernant les indemnités de résiliation en cas de remboursement anticipé d'hypothèques à taux fixe. Deux décisions judiciaires ont été rendues entre-temps à ce sujet, dans lesquelles le tribunal est parvenu à la conclusion que, sur la base des dispositions contractuelles spécifiques, une prise en compte de taux de réinvestissement négatifs dans le calcul de ces indemnités n'était pas licite. Par conséquent, les banques ne peuvent exiger au maximum que les intérêts convenus pour la durée résiduelle de l'hypothèque à taux fixe.

En vertu de la nouvelle Loi sur les services financiers (LSFin), les banques sont tenues d'informer leurs clients de la possibilité d'engager une procédure de médiation auprès de l'Ombudsman lorsqu'elles refusent de donner suite à leurs prétentions. "J'attends des banques qu'elles traitent de manière adéquate les plaintes des clients avant de les renvoyer à la médiation et qu'elles motivent leur refus par écrit", souligne l'Ombudsman.

Au cours de l'exercice 2018, l'Ombudsman a traité 1926 cas, soit 1129 requêtes orales et 797 dossiers écrits. Le nombre total de cas a donc diminué de 5% par rapport à l'année précédente. Les frais et commissions se sont à nouveau trouvés au cœur d'environ 15% des cas. Toutefois, pour la première fois, les cas liés à l'exécution d'opérations bancaires ont été les plus fréquents. Les dossiers écrits provenant de Suisse ont enregistré une hausse d'environ 4%, tandis que ceux soumis par des clients domiciliés à l'étranger ont chuté de 20%. 84% des demandes et des réclamations ont pu être traitées et réglées dans le délai visé de trois mois. 96% des propositions de résolution des litiges faites par l'Ombudsman ont été acceptées par les banques.

En 2018, 408 nouvelles requêtes concernant la recherche d'avoirs sans contact ou en déshérence ont été reçues. Les ayants droit de 41 relations bancaires ont ainsi pu récupérer des avoirs à hauteur totale de 11,7 millions de CHF, ainsi que le contenu de 4 compartiments de coffre-fort.

Le rapport annuel peut être consulté sous <http://www.bankingombudsman.ch/fr/documents>.

Pour de plus amples informations

Marco Franchetti

Ombudsman des banques suisses

Tél.: +41 (0)43 266 14 20

Adresse e-mail pour les représentants des médias: media@bankingombudsman.ch

L'Ombudsman des banques suisses

L'Ombudsman des banques suisses est une instance neutre et gratuite d'information et de médiation. Cette institution, en activité depuis avril 1993, traite les réclamations concrètes soulevées par des clients contre des banques ayant leur siège social en Suisse. L'Ombudsman des banques suisses dépend institutionnellement d'une Fondation créée par l'Association suisse des banquiers. La procédure à suivre pour signaler un problème à l'Ombudsman des banques suisses est décrite dans «La procédure en bref» sous <http://www.bankingombudsman.ch/fr/documents>