

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses du 2 juillet 2015

Exposé de Marco Franchetti Ombudsman des banques suisses

Mesdames, Messieurs,

C'est avec plaisir que je vous accueille à notre conférence de presse annuelle. Avant de vous présenter les chiffres, j'aimerais revenir brièvement sur quelques thèmes concernant les activités très diversifiées de l'Ombudsman.

Permettez-moi de commencer par la loi sur les services financiers (LSFin). C'est un thème sur lequel je me suis déjà amplement exprimé l'année dernière, mais au moment où nous entrons dans la phase décisive du projet, je voudrais revenir sur différents points importants pour l'Ombudsman.

Comme vous le savez, le Conseil fédéral a dévoilé en juin de l'année dernière son projet de loi sur les services financiers et lancé la procédure de consultation.

La LSFin vise notamment à renforcer la protection des clients – sujet qui concerne directement l'Ombudsman et ses activités.

Nous avons participé à la consultation et pris position en détail sur les dispositions relatives à notre domaine d'activité.

Vous trouvez notre prise de position circonstanciée ainsi que nos souhaits de modification sur notre site Internet.

En résumé, au vu de l'activité déployée pendant plus de 20 ans par l'instance de médiation, nous sommes d'avis que les règles de procédure contenues dans le projet mis en consultation qui portent atteinte au caractère de médiateur de l'Ombudsman ou, qui limitent sa liberté d'action en matière de conciliation doivent être rejetées.

Pour être bref, nos points essentiels sont les suivants:

- La mission de l'instance de médiation doit rester centrée sur le règlement des différends dans un esprit de conciliation. En sa qualité de médiateur indépendant, l'Ombudsman n'est pas un organe d'exécution chargé de faire appliquer la loi ni a fortiori d'établir la jurisprudence. Dans un Etat de droit, ces fonctions doivent rester du ressort des tribunaux.
- Les dispositions légales concernant la procédure de médiation doivent se limiter au strict nécessaire, à savoir à la médiation en cas de différends. Dans ses principes fondamentaux, la procédure doit s'en tenir à la pratique suivie jusqu'ici: elle doit être simple, rapide, équitable et peu coûteuse.
- L'instance de médiation ne doit pas obligatoirement être tenue de procéder à une évaluation juridique, ni de soumettre une proposition visant à régler le conflit.

- L'instance de médiation doit pouvoir décider, comme jusqu'ici, en toute liberté d'engager une procédure, de l'interrompre ou encore de recommander le recours aux voies de droit lorsque, sur la base de son évaluation, un règlement à l'amiable paraît voué à l'échec.
- La communication entre l'instance de médiation et les parties doit pouvoir s'effectuer sans restriction et rester confidentielle, comme jusqu'ici. C'est une condition sine qua non pour que chaque partie puisse s'exprimer sans réserve aucune face à l'instance de médiation.

Nous espérons que nos opinions seront prises en compte dans la législation.

Comme vous avez pu le constater, nous avons remodelé notre rapport annuel. Nous avons estimé que l'heure était venue de lui offrir un lifting.

Au-delà de l'aspect visuel, nous avons également cherché à en faciliter la lecture et à améliorer l'information.

En plus des statistiques sur les cas de médiation et les avoirs en déshérence, du traitement approfondi de deux problématiques majeures et du recueil d'une vingtaine de cas choisis, vous y trouverez désormais un aperçu d'autres thèmes qui ont occupé l'Ombudsman pendant l'exercice sous revue.

Par exemple, les questions relatives aux **procurations**, qui occupent régulièrement l'Ombudsman. Je pense notamment aux réclamations de mandataires se plaignant que la banque n'a, à tort, pas exécuté leurs instructions.

Il est vrai que les banques effectuent souvent des vérifications auprès des mandants en cas de doute. Cette précaution permet d'éviter des abus et des transactions ne servant pas les intérêts du titulaire du compte ou de ses héritiers.

Les manipulations de cours et de marché par les banques sont un autre sujet qui a fait des remous l'année dernière. Comme cela a été rendu public, ces manipulations ont porté sur différents titres de participation, taux de change, prix de métaux précieux et taux d'intérêt de référence.

Bien que ces incidents aient eu un fort retentissement médiatique, l'instance de médiation n'a été saisie que de quelques demandes et réclamations à ce sujet.

Lors de l'analyse des faits, l'Ombudsman a constaté que, dans les cas en question, il était souvent difficile de déterminer si le client avait effectivement été victime d'une manipulation et si celle-ci avait réellement eu des conséquences préjudiciables pour lui. Dans la plupart des cas, seule une enquête extrêmement fouillée aurait permis d'établir un préjudice éventuel, ce qui n'est pas possible dans le cadre d'une procédure de médiation.

L'Ombudsman n'en a pas moins obtenu, dans certains cas, que la banque effectue un versement à titre de geste commercial lorsque l'établissement en question avait manipulé les cours de ses titres de participation et recommandé activement au client d'effectuer des placements dans ces titres pendant une période critique et dans des conditions particulières.

Passons au sujet suivant: la liquidation d'un établissement financier. Les difficultés d'un groupe financier étranger, qui ont entraîné la liquidation de sa filiale bancaire suisse, ont donné lieu à quelques dizaines de réclamations de la part de clients.

La liquidation d'un établissement bancaire est soumise à des règles strictes en vue d'assurer l'égalité des créanciers, de sorte qu'une médiation de l'Ombudsman n'a plus été possible dans les cas qui lui avaient été soumis.

Les liquidateurs étaient en effet dans l'impossibilité de négocier des dédommagements spécifiques avec l'Ombudsman, car cela aurait favorisé certains créanciers au détriment d'autres.

Grâce à notre intervention auprès de l'Autorité de surveillance des marchés financiers (FINMA), nous avons néanmoins pu faire en sorte que tous les clients qui avaient sollicité notre aide obtiennent des informations détaillées sur la procédure de liquidation.

Autre exemple: les stratégies de sortie. Ces dernières années, l'évolution du contexte économique a poussé de nombreuses banques à adapter leurs prestations, à ne plus vouloir offrir leurs services à certains segments de clientèle ou à abandonner des marchés entiers.

Lors de la résiliation des relations de clientèle, certaines banques n'ont malheureusement pas toujours tenu compte de la situation particulière des clients.

Cela s'est traduit par de nombreuses réclamations adressées à l'Ombudsman, portant notamment sur le manque de compétence professionnelle et la disponibilité limitée des nouveaux interlocuteurs auprès des banques.

L'Ombudsman est intervenu dans les cas où un réel comportement fautif à l'égard du client était reproché à la banque. Il est d'avis que, même dans le cadre d'un «processus de sortie», les clients sont en droit d'attendre une qualité de service raisonnable.

Tout écart nuit non seulement à la réputation de la banque concernée, mais aussi à celle de la place financière suisse tout entière.

Ces considérations attestent clairement que le monde bancaire connaît de profonds changements.

Des pratiques considérées hier encore comme irréprochables et judicieuses sont aujourd'hui condamnées ou même interdites.

D'un côté, les banques doivent faire face à la pression des coûts et aux contraintes réglementaires. De l'autre, les attentes et les exigences des clients augmentent, conformément à l'air du temps.

Aussi n'est-il guère étonnant que cette situation tendue favorise des démêlés entre partenaires contractuels. Démêlés qui, à leur tour, ont des effets directs sur l'activité de l'Ombudsman.

L'évolution entraîne une différenciation et, partant, une complexification croissantes des produits. Pour l'instance de médiation, cela signifie que mes collaborateurs doivent disposer de connaissances juridiques et bancaires approfondies, afin d'être en mesure de soutenir le rythme de l'évolution.

Dans cette optique, j'ai profité des changements intervenus au sein du personnel de mon Office pour engager des collaborateurs disposant de qualifications conformes aux nouvelles exigences. Ces derniers mois, nous avons recruté des personnes disposant d'une expertise juridique spécifique, complétée par des connaissances approfondies acquises par de nombreuses années de pratique dans le secteur bancaire.

La nouvelle équipe est désormais au complet. L'instance de médiation compte de nouveau huit collaborateurs permanents, soit 7,6 équivalents temps plein.

Permettez-moi de le souligner: l'instance de médiation n'est pas un one man show. Sans une équipe compétente et engagée, l'Ombudsman ne serait pas en mesure de faire face à la variété et à la difficulté de ses tâches.

Statistiques

Finalement, j'aimerais examiner brièvement avec vous les chiffres de 2014.

Au cours de l'exercice 2014, l'instance de médiation a traité au total 2 002 cas, soit une diminution d'environ 8 % par rapport à l'année précédente (2 178 cas), sachant toutefois que le nombre de cas avait été particulièrement élevé en 2013 en raison des demandes et réclamations concernant les rétrocessions.

S'il reste supérieur à la moyenne historique, le nombre de cas traités pendant l'exercice sous revue n'atteint toutefois pas le niveau des années de la crise financière, avec 2 839 cas en 2008 et 4 198 en 2009.

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. La forte baisse de la part de cette catégorie dans le volume total (15 % en 2014 contre 30 % en 2013) est imputable au recul important des saisines concernant les rétrocessions.

Bourse, dépôts

Les cas de cette catégorie, portant en majorité sur l'exécution erronée ou incomplète d'ordres de Bourse ou le décompte incorrect de parts de fonds, ont augmenté de 8 %. La part de cette catégorie dans le total des requêtes a progressé en conséquence, passant de 13 % en 2013 à 15 % en 2014.

Crédits, hypothèques

Dans cette catégorie, le nombre de cas est resté quasiment inchangé par rapport à l'exercice précédent. Les questions et litiges concernant l'indemnité de résiliation anticipée, perçue par les banques en cas de remboursement prématuré de prêts hypothécaires à taux fixe, ont occupé une place centrale.

Comptes, trafic des paiements, cartes

Cette catégorie constitue depuis 2011 le groupe proportionnellement le plus important. Le nombre de cas s'est maintenu au niveau de l'exercice précédent, d'où une augmentation de leur part de 32 % à 35 %. Comme en 2013, les demandes et réclamations dans lesquelles le statut d'étranger du client a joué un rôle (commissions pour les clients étrangers, résiliation de la relation d'affaires par la banque) ont tenu une place importante.

Divers

Cette rubrique regroupe les cas qui ne peuvent pas être classés dans d'autres domaines. En 2014, les cas liés à l'étranger (en rapport avec diverses questions fiscales) ont également augmenté dans cette

catégorie. On note par ailleurs une progression des requêtes ne relevant pas du domaine de compétence de l'Ombudsman (aucune banque impliquée, demandes et renseignements juridiques à caractère général, etc.). Conséquence: une forte hausse du nombre de cas comme de leur part pendant l'année sous revue.

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 les clients de Suisse alémanique avaient été particulièrement touchés par les turbulences liées aux produits "absolute return" et à l'affaire Lehman Brothers.

En 2014, la Suisse alémanique a représenté 45 % des requêtes, la Suisse romande, 11 % et le Tessin, 2 %. Les demandes en provenance de l'étranger ont bondi de 33 % à 42 %. Comme je l'ai déjà évoqué, cette progression s'explique par les accords fiscaux, les frais prélevés en rapport avec la résidence à l'étranger et la résiliation de la relation d'affaires par la banque.

Valeur litigieuse

Les statistiques de l'Ombudsman intègrent la valeur litigieuse dans les cas où cela est judicieux et possible, soit, en 2014, la moitié des cas réglés par correspondance.

Comparé à l'exercice précédent, le nombre de réclamations portant sur une valeur litigieuse de moins de 100 CHF a légèrement progressé. C'est là le reflet des rapports tendus entre les banques et leurs clients, ces derniers s'étant davantage plaints de leur banque pour des questions de principe.

Les cas portant sur une valeur litigieuse supérieure à un million de CHF ont quant à eux fait figure d'exception, comme les années précédentes.

La valeur litigieuse est restée inférieure à 200 000 CHF dans 89 % des cas, et n'a pas dépassé 100 000 CHF dans 81 % des cas traités par l'Ombudsman.

Règlement des dossiers

Au cours de l'année sous revue, l'instance de médiation a réglé au total 887 cas par correspondance. Dans chacun de ces cas, le client a reçu un avis écrit motivé ou une lettre de conclusion.

Les requêtes par lesquelles le client n'a pas demandé à l'Ombudsman d'intervenir en tant que médiateur à l'égard de la banque, mais a uniquement sollicité de sa part un renseignement ou un avis à titre de repère représentent une grande partie des cas réglés. Ces clients ont reçu une réponse écrite circonstanciée de l'Ombudsman.

Dans 28 % des requêtes par correspondance, l'Ombudsman n'est pas entré en matière, soit parce que l'affaire n'était pas de son ressort (11 %), soit parce que le client n'avait pas encore adressé sa réclamation directement à la banque (17 %).

Dans 8 % des cas, la procédure a été abandonnée, faute d'avoir obtenu du client les documents demandés.

Enfin, 5 % des dossiers ont été clos sans résultat en raison de la question de la preuve. Il s'agit de cas où les parties engagées dans la procédure de médiation campent sur leurs positions à propos de points essentiels et se refusent à tout compromis, de sorte que l'Ombudsman ne parvient pas à reconstituer les faits.

La proportion des cas dans lesquels l'Ombudsman intervient auprès de la banque s'établit, par expérience, entre 30 % et 35 %.

Au cours de l'exercice sous revue, l'Ombudsman est intervenu dans 275 cas, soit 31 % des dossiers.

Dans 122 cas, il a considéré, au terme d'une analyse approfondie des faits, qu'une rectification de la part de la banque était opportune. Dans la grande majorité de ces cas (94 %), la banque s'est rangée à l'avis de l'Ombudsman et un arrangement avec le client a pu être trouvé.

Centrale de recherche d'avoirs non réclamés

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.

Au cours de l'exercice sous revue, 831 questionnaires ont été demandés, soit un nombre légèrement supérieur à celui de l'année précédente (806 en 2013). Plus de la moitié des requérants (550) ont fait usage de la possibilité de commander le questionnaire au moyen du formulaire ad hoc disponible sur notre site Internet.

Dans le même temps, 510 (480) questionnaires remplis ont été retournés et, après examen, 491 (464) ont été jugés suffisamment légitimés. Ces 491 questionnaires ont fait apparaître au total 530 (504) noms, pour lesquels des requêtes ont été saisies dans la base de données. Quelque 5 % de ces noms concernaient la période antérieure à 1945.

Le système a donc identifié de nombreuses concordances, dont 61 (46) 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 (27) cas, ce qui a permis aux ayants droit de récupérer des avoirs à hauteur de 4,63 millions de CHF ainsi que le contenu de six compartiments de coffre-fort.

Le système fonctionne parfaitement, puisque les anciennes requêtes de la Centrale de recherche sont aussi comparées automatiquement avec les relations d'affaires nouvellement enregistrées par les banques dans la base de données. Cela a permis d'obtenir un résultat dans 8 cas pour lesquels l'issue avait été précédemment négative.

Depuis 2001, la Centrale de recherche a identifié au total 357 relations de clientèle sans nouvelles, permettant aux ayants droit de récupérer des avoirs d'une valeur totale de 52,5 millions de CHF ainsi que 42 compartiments de coffre-fort.

Je vous remercie de votre attention et me tiens volontiers à disposition pour répondre à vos questions.