

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses le 2 juillet 2020

## **Présentation de Marco Franchetti**

### **Ombudsman des banques suisses**

***Le Département fédéral des finances a reconnu l'Ombudsman des banques suisse en tant que Ombudsman en vertu de la loi sur les services financiers (LSFin). Comment la LSFin influencera-t-elle ses activités à l'avenir ?***

***Qui est responsable des résultats d'investissement insatisfaisants et des pertes d'investissement ?***

***Résiliation anticipée des hypothèques fixes. Confirmation de la jurisprudence sur la question de la facturation aux clients de taux de réinvestissement négatifs.***

***5 % de cas en plus que l'année précédente.***

**Le Département fédéral des finances a reconnu l'Ombudsman des banques suisse en tant que médiateur au sens de la LSFin. Comment la LSFin influencera-t-elle ses activités à l'avenir ?**

Au cours des années précédentes, l'Ombudsman des banques suisse a participé de manière intensive au processus législatif de la loi sur les services financiers LSFin. En 2019, il s'est occupé de sa mise en œuvre. Deux aspects étaient au premier plan pour l'organisation des organes de médiation :

D'une part, la nouvelle obligation légale faite aux prestataires de services financiers d'adhérer à un organe de médiation. D'autre part, la nouvelle obligation légale des organes de médiation d'obtenir la reconnaissance du Département fédéral des finances.

Nos tâches et responsabilités sont régies par l'acte de fondation et les règles de procédure. Depuis le début, en 1993, cette réglementation stipule que l'Ombudsman des banques suisses agit comme un organe d'information et de médiation neutre pour les "clients des banques" des établissements membres, sans pouvoir juridictionnel. Il traite les questions et les plaintes des clients des banques concernant les transactions effectuées par les banques dont le siège est en Suisse.

Selon la LSFin, non seulement les banques, mais aussi, en principe, tous les prestataires de services financiers sont désormais tenus de s'affilier à un organe de médiation. L'Association suisse des banquiers a donc décidé que l'Ombudsman des banques remplirait cette fonction pour tous les établissements membres. Cela s'applique également à ceux qui n'ont pas de licence bancaire. La réglementation a été adaptée, "client de banque" a été remplacé par "client" et "banque" par "établissement". Ceci afin de refléter le champ d'activité élargi.

Le 6 novembre 2019, le Conseil fédéral a pris les décisions nécessaires à l'entrée en vigueur des nouvelles lois sur les marchés financiers. L'Ombudsman des banques a alors soumis sa demande de reconnaissance en qualité d'organe de médiation au sens de la LSFin. Le Département fédéral des finances a rendu une décision positive la semaine dernière.

À l'avenir, ces questions formelles plutôt arides passeront probablement au second plan. L'accent sera mis sur les règles de conduite exigeantes prévues par la nouvelle loi pour les prestataires de services financiers.

Les exigences de base en matière d'information, de documentation et de compte rendu s'appliqueront à tous les types de services d'investissement. Pour le conseil en placement et la gestion de fortune. Mais aussi pour la simple exécution ou transmission d'ordres de clients. Les prestataires de services financiers qui fournissent des conseils en placement ou de gestion de fortune seront également tenus d'effectuer une vérification du caractère approprié et de l'adéquation.

Des dispositions transitoires sont prévues pour l'exécution de ces obligations jusqu'à la fin de 2021 au plus tard. Toutefois, elles ont déjà eu un certain impact sur les activités de l'Ombudsman des banques. D'une part, de nombreuses banques ont requis de leurs clients des informations complémentaires afin de satisfaire à ces obligations et certains clients se sont plaints parce qu'ils estimaient que ces questions étaient trop intrusives et menaçaient leur vie privée.

D'autres plaintes ont montré que certains prestataires de services financiers feraient bien d'examiner de près leurs processus. Dans certains cas, la documentation fournie était insuffisante ou contradictoire. Il est vrai que les mandats de conseil en placement sont de plus en plus souvent écrits et sont soumis à rémunération. Toutefois, si des instruments financiers ont été acquis pour des clients et ne satisfont pas au test de *suitability*, les banques doivent être en mesure de documenter leurs actions.

Ces nouvelles obligations de la LFin sont de nature prudentielle. Leur violation peut entraîner une sanction de l'autorité de surveillance, mais n'entraîne pas directement de responsabilité civile pour un éventuel dommage subi par le client. Toutefois, ces règles de comportement auront un effet dit de rayonnement sur la relation de droit civil entre le prestataire de services financiers et le client. La mesure dans laquelle cela affectera les exigences de droit civil en matière de responsabilité pour les pertes d'investissement des clients sera décidée en dernier ressort par les tribunaux.

Dans ses activités, l'Ombudsman continuera à adhérer principalement aux principes du droit privé, qui ont eu une influence significative sur les nouvelles obligations résultant du droit de la surveillance et qui y correspondent dans une large mesure.

### **Qui est responsable des résultats d'investissement insatisfaisants et des pertes d'investissement ?**

Les clients se plaignent régulièrement auprès de l'Ombudsman des banques de résultats d'investissement insatisfaisants et de pertes d'investissement. Ils s'attendent souvent à ce que la banque soit tenue responsable. Bien que la déception liée à l'absence de profits ou à des pertes soit compréhensible, l'Ombudsman doit souvent décevoir ces clients.

Les règles de droit civil relatives à la responsabilité de la Banque ont leur fondement dans le droit du mandat. Elles ont été développées et concrétisées par le Tribunal fédéral. En principe, les opportunités et les risques découlant d'une opération d'investissement sont à la charge du client.

Sauf convention contraire, le client n'est pas tenu de partager un bénéfice avec le prestataire de services financiers, ni ne peut lui répercuter une perte.

Le prestataire de services financiers ne doit pas au client un succès d'investissement spécifique, mais une exécution soignée du mandat.

La diligence requise est déterminée par le type de service dû, qui se divise en trois formes pour les activités d'investissement : La simple relation de compte et de dépôt, le conseil en placement et la gestion de fortune. Le facteur décisif pour la qualification est le service effectivement demandé par le client et fourni par la banque, et non la dénomination du contrat.

Dans une relation de compte et de dépôt purs, le prestataire de services financiers est avant tout tenu d'exécuter fidèlement les ordres du client.

Lorsqu'il fournit des conseils en placement, le prestataire de services financiers a le devoir de donner des conseils en tenant compte des besoins, des connaissances et des objectifs d'investissement du client. Il doit être capable d'expliquer de manière compréhensible les raisons qui ont conduit à une recommandation. En cas de litige, il doit démontrer que le client a donné l'ordre de faire un investissement particulier en toute connaissance de cause. Il n'est en revanche pas tenu de surveiller en permanence les investissements du client sauf si cela a été spécialement convenu ou si, exceptionnellement, une relation de confiance particulière a été établie entre le prestataire de services financiers et le client.

Dans le cas de la gestion de fortune, le client délègue les décisions d'investissement au prestataire de services financiers. Ce dernier doit clarifier à l'avance les intérêts du client, sa tolérance et sa capacité au risque et les enregistrer dans un profil client. Sur cette base, une stratégie d'investissement appropriée doit être convenue avec le client. Le prestataire de services financiers est tenu de protéger les intérêts du client et de gérer son patrimoine avec soin et loyauté.

En principe, il incombe au client qui invoque un manquement aux obligations de diligence de la part du prestataire de services financiers de le démontrer. Une simple affirmation générale n'est pas suffisante. Un manquement à la diligence raisonnable ne peut pas non plus être justifié simplement par une performance insatisfaisante des investissements. En cas de litige, l'Ombudsman attend cependant du prestataire de services financiers qu'il soit en mesure d'expliquer de manière plausible les contradictions et les lacunes dans la documentation.

### **Résiliation anticipée des hypothèques fixes. Confirmation de la jurisprudence sur la question de la facturation aux clients de taux de réinvestissement négatifs.**

L'Ombudsman a fait à plusieurs reprises des commentaires critiques sur la pratique d'un groupe de banques consistant à faire payer aux clients des taux de réinvestissement négatifs lors du remboursement anticipé des hypothèques à taux fixe. Ceci en plus des taux d'intérêt convenus pour la durée restante. De nombreux clients se sont plaints auprès de lui dans de tels cas depuis janvier 2015.

L'année dernière, l'Ombudsman pu faire état des premières décisions de justice qui, sur la base de l'interprétation des dispositions contractuelles applicables, ont donné raison aux clients. Les

tribunaux ont interdit aux banques concernées d'imposer des frais supplémentaires tenant compte de taux de réinvestissement négatifs. Au cours de l'année écoulée, l'Obergericht du canton de Zurich a confirmé l'une de ces décisions dans un arrêt détaillé.

De nombreuses banques semblent désormais régler directement ces litiges. Dans les cas qui étaient encore soumis à l'Ombudsman, les décisions des tribunaux ont généralement permis de trouver plus facilement une solution.

Malheureusement, des solutions n'ont pas pu être trouvées partout. Quelques banques affirment qu'elles ne doivent pas se conformer à ces décisions de justice pour diverses raisons et refusent toujours de le faire dans le cadre de la procédure de médiation.

En outre, certaines banques qui appliquent la pratique critiquée ont entre-temps adapté leurs contrats. Les clauses pertinentes prévoient désormais explicitement que des taux de réinvestissement négatifs peuvent être pris en compte.

Il n'y a pas pour l'heure de décision du Tribunal fédéral sur cette question.

#### **Et maintenant quelques chiffres : 5 % de cas en plus que l'année dernière.**

En 2019, l'Ombudsman des banques a liquidé 2013 dossiers. 1298 oraux et 715 écrits. Au total, 5 % de dossiers en plus que l'année précédente.

62% des demandes concernaient le domaine "compte, trafic des paiements, cartes". Ce domaine est dominant depuis 2011. La raison principale des requêtes était la légitimation et les opérations d'exécution. Les questions relatives aux frais ont diminué et représentent presque 20 %.

Les requêtes relatives aux "crédits et hypothèques" correspondaient à 14%. Le thème dominant était les problèmes liés aux taux de réinvestissement négatifs pour les frais de remboursement anticipé des hypothèques fixes.

Les opérations d'exécution ont été la principale cause des problèmes. Ce fut le cas pour 254 demandes, dont 142 concernaient le domaine "compte, trafic des paiements, cartes". Les problèmes de frais ont donné lieu à 134 cas. La plupart d'entre eux dans le même domaine.

37 % des demandes viennent de l'étranger, principalement d'Allemagne et de France. Comme pratiquement chaque année, le 63 % provient de Suisse et se répartit approximativement en parts correspondant à la population des régions linguistiques.

81% des cas écrits avaient une valeur litigieuse maximale de 100 000 CHF. 85 % des cas ont été réglés dans les trois mois. Dans 5 % des cas seulement, le traitement a duré plus de six mois.

Dans 94 % des cas où l'Ombudsman a recommandé une mise en conformité, la Banque a suivi sa recommandation.

Comme toujours, des statistiques détaillées figurent dans le rapport annuel. Vous y trouvez également une sélection de cas à titre d'exemple.

## **Les chiffres concernant la centrale de recherche relative aux avoirs en déshérence**

L'année dernière, nous avons reçu 468 nouvelles demandes de recherche de biens sans contact et en déshérence. 424 ont été considérées comme suffisamment légitimes. Par rapport à l'année précédente, niveau le plus bas depuis dix ans, le nombre de demandes reçues a augmenté de 15 %.

En 2019, les avoirs de 41 relations bancaires sans contact d'une valeur de 7,5 millions de francs suisses et le contenu de cinq compartiments de coffre-fort ont été rendus aux ayants droit.

Depuis l'introduction du système de recherche actuel, en 2001, la centrale de recherche a ainsi pu identifier un total de 571 relations clients sans contact et dormantes et rendre accessibles aux personnes autorisées 115,2 millions de francs suisses et le contenu de 62 coffres-forts. Des informations statistiques détaillées à ce sujet figurent également dans le rapport annuel.

## **Pour terminer l'impact du Coronavirus**

L'Ombudsman des banques a pu continuer à offrir ses services durant toute la période critique jusqu'à aujourd'hui. Les bureaux de la Bahnhofplatz sont occupés en permanence. Cependant, la plupart des employés sont en télétravail. L'activité a été grandement facilitée grâce aux fonctionnalités techniques à disposition. Les clients ont également fait preuve de compréhension pour les quelques retards.

La pandémie a entraîné une augmentation des opérations de paiement sans numéraire. La limite pour les paiements sans contact sans saisie du code NIP a également été augmentée. Malheureusement, les fraudes de toutes sortes ont également augmenté. L'Ombudsman est de plus en plus préoccupé par les cas où les clients se plaignent que les banques refusent de les indemniser pour les pertes causées par des fraudeurs, Ces dernières invoquent des manquements au devoir de diligence dans l'utilisation des cartes de crédit ou de débit. Il conseille donc aux clients de faire preuve de prudence avec de telles cartes. Il est conseillé aux clients de tenir compte des avertissements pertinents, en particulier ceux concernant la cybercriminalité, par exemple le phishing.

Madame, Monsieur,

Voilà les sujets que je voulais partager avec vous aujourd'hui.

Comme toujours, je suis maintenant à disposition pour répondre à vos questions.

Marco Franchetti  
Ombudsman

2 juillet 2020