

2019 en bref

PROCÉDURE DE MÉDIATION

En 2019, comme lors des années précédentes, l'Ombudsman a traité un grand nombre de cas portant sur différents produits et services proposés par les banques. Quelques exemples sont présentés aux pages 16–43.

Il convient notamment de mentionner les cas relatifs aux indemnités de résiliation anticipée avec taux de réinvestissement négatif. Les premiers jugements portant sur la question ont été rendus en 2018, et l'un d'eux s'est vu confirmé au cours de l'exercice sous revue par une décision dûment motivée du tribunal supérieur du canton de Zurich. A ce sujet, l'Ombudsman a publié un article intitulé «Intérêts négatifs en lien avec les pénalités en cas de remboursement anticipé» sur son site internet www.bankingombudsman.ch.

Certaines banques ont entre-temps adapté leurs dispositions contractuelles s'agissant du calcul des indemnités de remboursement anticipé. Par exemple, dans le cas 2019/04, la banque estimait pouvoir valablement appliquer une telle adaptation à une hypothèque à taux fixe en cours. Le fait que les banques procèdent parfois à des modifications pendant la durée de validité de contrats à échéance fixe s'avère aussi problématique en cas d'augmentation des frais. Depuis toujours, l'Ombudsman est toutefois d'avis que de telles adaptations ne peuvent prendre effet qu'à l'échéance de la durée fixée. Les cas 2019/15 et 2019/16 traitent également de ce sujet.

Dans un tout autre domaine, à savoir celui des opérations de dépôt, se pose régulièrement la question de savoir quelle est l'étendue des actions de gestion simples à la charge de la banque, habituellement réglées dans les dispositions des banques en matière de dépôt, et quelles informations provenant des émetteurs de titres doivent être transmises aux clients. Cette problématique fait l'objet des cas 2019/12 et 2019/13. La section «Bourse et dépôts» contient en outre un cas intéressant portant sur la scission d'une cryptomonnaie (cf. cas 2019/14).

Par exemple, les cas 2019/06, 2019/07 et 2019/08 traitent de réclamations relatives à la responsabilité de la banque lorsque le résultat d'un placement est insuffisant ou négatif. La question de savoir dans quelle mesure une banque doit tenir compte de considérations fiscales dans le cadre de ses services de conseil en placement ou de gestion de fortune a pour sa part été débattue dans les cas 2019/10 et 2019/11. Enfin, tant dans ce dernier cas que dans le cas 2019/09, il s'agissait de déterminer si un produit recommandé était compatible avec le profil client établi. La catégorie «Conseil en placement et gestion de fortune» est quant à elle abordée en détail à diverses occasions.

Dans un tout autre registre, la thématique «Abus et escroquerie» occupe malheureusement elle aussi l'Ombudsman chaque année. Par exemple, dans le cadre de l'escroquerie faisant l'objet du cas 2019/19, la banque s'est référée à des clauses de responsabilité prévues dans ses dispositions en matière d'e-banking, sans même parvenir à démontrer de manière convaincante qu'un tel contrat avait bel et bien été conclu avec la cliente. Dans un autre cas, une carte de crédit volée a fait l'objet d'un usage abusif par des auteurs inconnus grâce à la fonction «sans contact» dispensant de la saisie du NIP 2019/18. Enfin, dans l'unique cas figurant dans la catégorie «Commerce des devises» (cf. cas 2019/22), le client estimait que la banque avait clôturé ses positions en devises à des prix non conformes au marché.

Depuis toujours, l'Ombudsman fait tout son possible pour que les clients des banques puissent le contacter rapidement et sans grandes formalités. Contrairement à de nombreux autres organes de médiation, il n'impose donc aucun formalisme strict aux requêtes écrites avec l'obligation de remplir des formulaires. Il attend toutefois des clients qu'ils s'efforcent de formuler clairement leurs demandes en les accompagnant des documents nécessaires à la compréhension du cas. Il ne lui incombe pas de mettre de l'ordre dans des dossiers chaotiques, ni de structurer des réclamations pour le compte du client, comme le ferait un avocat ou un agent fiduciaire. Non seulement une telle activité serait incompatible avec sa fonction de médiateur indépendant et neutre, mais elle accaparerait aussi excessivement les ressources au détriment d'autres clients. Par ailleurs, avant de soumettre leur dossier à l'Ombudsman, les clients doivent impérativement adresser d'abord eux-mêmes une réclamation écrite à la direction de la banque en présentant leur demande de manière détaillée et en lui demandant une prise de position écrite. En effet, l'Ombudsman ne peut pas agir en qualité de médiateur avant de connaître pour l'essentiel le point de vue des deux parties.

A l'heure actuelle, il est possible d'avoir des entretiens téléphoniques où que l'on se trouve, y compris lors de déplacements. Les communications de mauvaise qualité avec des bruits parasites particulièrement forts constituent de ce fait un problème croissant lors de contacts téléphoniques avec l'Ombudsman. Parfois, il s'avère même tout simplement impossible de s'entretenir de manière convenable. De plus, les clients ne parviennent pas toujours à répondre aux questions de l'Ombudsman faute de disposer des documents nécessaires. C'est pourquoi l'Ombudsman recommande aux clients d'attendre un moment propice avant de téléphoner, de prendre leur temps et de préparer les documents nécessaires afin de les avoir à portée de main. Cette approche relève du respect du temps opportun pour chacun et permet de prodiguer des conseils de meilleure qualité, à la satisfaction des deux interlocuteurs.

CHIFFRES CLÉS

En 2019, l'Ombudsman a réglé 2013 cas en tout, soit 1298 requêtes verbales et 715 dossiers écrits. Alors que le nombre de dossiers écrits en provenance de Suisse alémanique a chuté considérablement (-27%), les clients des autres régions en ont soumis légèrement plus. S'agissant des requêtes verbales, une hausse des cas de 20% a été enregistrée en Suisse, tandis que le nombre de demandes provenant de l'étranger a diminué de 6%. Le nombre total de cas a ainsi augmenté de 5% par rapport à l'année précédente.

Avec une part de 62% dans le volume total, la catégorie «Comptes, trafic des paiements, cartes» a encore accru sa prédominance, observée depuis 2011. Près de trois quarts des cas appartenant à cette catégorie concernaient les sous-domaines «Compte/livret d'épargne» ou «Relation bancaire en général». Les questions touchant à la légitimation (30%) et aux opérations d'exécution (27%) ont constitué les problématiques principales, alors que les frais et commissions bancaires n'ont représenté plus que 20% des cas.

L'année 2019 a vu la fin de la tendance baissière observée lors des années précédentes pour la catégorie «Crédits, hypothèques», dont la part a augmenté légèrement pour atteindre 14%. Regroupant près de 50% des cas, dont une majorité de litiges en lien avec des résiliations (indemnité de résiliation en cas de remboursement anticipé, commission de clôture, etc.), le sous-domaine «Hypothèques à taux fixe» est resté le plus important.

Comme en 2018, les questions portant sur l'exécution d'ordres ont été à l'origine du plus grand nombre de cas soumis à l'Ombudsman, soit 254, dont 142 relevaient de la catégorie «Comptes, trafic des paiements, cartes». Les questions relatives aux frais et commissions bancaires ont pour leur part constitué 134 cas. Une fois encore, la majorité de ces cas (77) appartenait à la catégorie «Comptes, trafic des paiements, cartes».

Parmi les clients des banques ayant fait appel à l'Ombudsman, 37% étaient domiciliés à l'étranger. Comme en 2018, ils se trouvaient principalement en Allemagne et en France. S'agissant des Suisses, la proportion de clients de chaque région linguistique correspondait plus ou moins à la répartition effective de la population, une tendance observée chaque année.

Pour 81% des dossiers écrits, la valeur litigieuse n'a pas dépassé 100 000 CHF, et 85% de tous les cas ont pu être réglés dans le délai de 3 mois visé par l'Ombudsman. Une durée de traitement exceptionnellement longue de plus de 6 mois a été nécessaire pour 5% des cas seulement.

L'Ombudsman est intervenu auprès de la banque concernée dans 188 cas (soit pour 26% des dossiers écrits). Après avoir procédé à une analyse approfondie des faits, il a recommandé à la banque de faire des concessions dans 118 cas. La banque concernée n'a pas suivi la recommandation de l'Ombudsman dans 7 cas (6%).

Les statistiques détaillées relatives aux réclamations orales et écrites figurent aux pages 44-53.

LOI SUR LES SERVICES FINANCIERS (LSFIN)

L'Ombudsman s'est considérablement investi ces dernières années dans le processus législatif relatif à la loi sur les services financiers (LSFin). En 2019, les effets et la mise en œuvre des nouvelles dispositions légales relatives aux organes de médiation pour son institution l'ont occupé à plusieurs égards, particulièrement sous deux aspects: d'une part, la nouvelle obligation légale de s'affilier à un organe de médiation pour les prestataires de services financiers et les établissements financiers et, d'autre part, la nouvelle exigence légale de se faire reconnaître comme organe de médiation par le Département fédéral des finances (DFF).

En ce qui concerne le premier aspect, il était important que la mission et le domaine de compétence de l'Ombudsman soient définis dans l'acte de fondation, ainsi que dans les règles de procédure édictées par le Conseil de fondation. Depuis que l'Association suisse des banquiers a créé la Fondation Ombudsman des banques suisses dans le cadre de l'autorégulation du secteur bancaire et que le premier Ombudsman a commencé ses activités en avril 1993, ces règles précisaient que l'Ombudsman faisait office d'instance d'information et de médiation indépendante, neutre et sans compétence juridictionnelle pour les «clients bancaires» des instituts membres de la fondatrice, et qu'il traitait les questions et réclamations des clients bancaires au sujet des opérations effectuées par des banques ayant leur siège en Suisse.

Etant donné que la nouvelle législation sur les marchés financiers oblige non seulement les banques, mais en principe aussi tous les prestataires de services financiers au sens de la LSFin et tous les établissements financiers au sens de la LEFin à s'affilier à un organe de médiation, l'Association suisse des banquiers a décidé que l'Ombudsman serait l'organe de médiation pour tous les instituts membres soumis à une obligation d'affiliation légale, soit également pour les instituts membres disposant d'une autorisation autre qu'une licence bancaire. Le 12 septembre 2019, afin d'explicitier cette nouveauté, l'Assemblée générale de l'Association suisse des banquiers a décidé de modifier en conséquence les principes directeurs de l'organisation professionnelle. Son Conseil d'administration, en

sa qualité d'organe compétent de la fondatrice de la Fondation Ombudsman des banques suisses, a pour sa part effectué une adaptation analogue de l'article 3 de l'acte de fondation.

Afin de tenir compte de cette mission statutaire plus étendue, le Conseil de fondation de la Fondation Ombudsman des banques suisses a décidé, lors de sa séance du 21 novembre 2019, d'adapter la terminologie des règles de procédure de l'Ombudsman en remplaçant les termes «clients bancaires» et «banque» par des termes plus généraux, à savoir «clients» et «institut». En outre, la définition de la compétence de l'Ombudsman à l'article 2.1 des règles de procédure a été modifiée: l'Ombudsman ne se contente plus de traiter les questions et réclamations au sujet des «opérations» qui sont effectuées par des «banques», comme cela était le cas jusqu'à présent, mais traite désormais les questions et réclamations portant sur des «services bancaires et financiers» fournis par des «instituts».

S'agissant du deuxième aspect, l'Ombudsman et les autres instances compétentes devaient remplir les conditions de nature formelle visées à l'article 84 al. 2 LSFfin afin d'obtenir une reconnaissance du Département fédéral des finances (DFF).

D'entente avec différentes parties prenantes, l'Ombudsman a donc élaboré un nouveau règlement d'organisation ainsi qu'un nouveau barème des contributions et des frais, qui ont été tous deux adoptés par le Conseil de fondation le 21 novembre 2019, prenant effet à l'entrée en vigueur de la LSFfin le 1^{er} janvier 2020.

En septembre 2019, le Département fédéral des finances (DFF) a publié une notice en vue de concrétiser les exigences auxquelles doivent satisfaire les organes de médiation pour soumettre une demande de reconnaissance, sous réserve des décisions pendantes du Conseil fédéral concernant l'entrée en vigueur des nouvelles lois sur les marchés financiers et l'adoption des ordonnances d'exécution y relatives. Le 6 novembre 2019, le Conseil fédéral a pris et publié les décisions nécessaires. A la fin du même mois, soit dans les délais impartis, l'Ombudsman a adressé au Département fédéral des finances (DFF) une demande formelle de reconnaissance de l'institution de l'Ombudsman des banques suisses en tant qu'organe de médiation, conformément à l'article 84 al. 1 LSFfin.



SERVICES FINANCIERS: GESTION DE FORTUNE, CONSEIL EN PLACEMENT ET OPÉRATIONS PORTANT SUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

Il va de soi que l'activité de l'Ombudsman est concernée non seulement par les dispositions de la LSFIn relatives aux organes de médiation, mais aussi par les règles de comportement prévues au chapitre 2 de cette nouvelle loi, que tous les prestataires de services financiers doivent ou devront respecter.

Certaines de ces règles de comportement, notamment les obligations fondamentales d'information, de documentation et de reddition de comptes, s'appliqueront à tous les types de services financiers, c'est-à-dire tant au conseil en placement et à la gestion de fortune qu'à la simple réception, exécution ou transmission d'ordres de clients portant sur des instruments financiers.

Les prestataires de services financiers qui fournissent des services de conseil en placement ou de gestion de fortune seront en outre tenus de procéder à une vérification du caractère approprié ou de l'adéquation. Si un prestataire de services financiers fournit des services de conseil en placement liés à des transactions isolées sans prendre en compte l'ensemble du portefeuille du client, il doit se renseigner sur les connaissances et l'expérience de celui-ci et vérifier le caractère approprié des instruments financiers avant de les lui recommander. Par ailleurs, si un prestataire de services financiers fournit des services de conseil en placement tenant compte de l'ensemble du portefeuille du client ou des services de gestion de fortune, il doit se renseigner sur la situation financière et les objectifs de placement du client.

Les exigences régissant la fourniture de services financiers et l'offre d'instruments financiers ont été précisées par le Conseil fédéral dans l'ordonnance sur les services financiers (OSFin). En ce qui concerne la vérification de l'adéquation, cette ordonnance impose notamment au prestataire de services financiers de prendre en considération la nature et le montant des revenus réguliers du client ainsi que sa fortune et ses engagements financiers actuels et futurs lorsqu'il se renseigne sur la situation financière du client. En outre, lorsqu'il se renseigne sur les objectifs de placement du client, il doit prendre en considération les indications fournies par celui-ci sur la durée et le but du placement et sur sa propension au risque, ainsi que les éventuelles restrictions de placement. Se fondant sur les informations obtenues, il est tenu d'établir un profil de risque pour chaque client et, s'il existe un mandat de gestion de fortune et une relation de conseil établie sur le long terme, de convenir d'une stratégie de placement avec le client.

Le Conseil fédéral a décidé que les nouvelles lois sur les marchés financiers ainsi que les ordonnances y relatives entreraient en vigueur au 1^{er} janvier 2020. Selon les dispositions transitoires qu'il a fixées, tout prestataire de services financiers doit remplir ses obligations d'information, de vérification, de documentation et de reddition de comptes ainsi que ses obligations de transparence et de diligence en matière d'ordres des clients dans un délai de deux ans, c'est-à-dire jusqu'à fin 2021 au plus tard. Jusqu'à cette date, ou jusqu'à toute date antérieure à laquelle il entend remplir ses obligations de comportement, le prestataire de services financiers restera soumis aux règles de comportement prévues par la législation sur les marchés financiers jusqu'alors déterminante pour son activité.

Alors que les nouvelles règles de comportement n'étaient pas encore en vigueur, elles ont néanmoins déjà produit certains effets sur les activités de l'Ombudsman en 2019. Ainsi, l'Ombudsman a constaté que plusieurs banques avaient manifestement déjà commencé à adapter leurs processus et leur documentation aux nouvelles exigences, et avaient dès lors demandé des informations ou des documents supplémentaires à leurs clients bénéficiant de services financiers. Etant donné que, selon le type de relation financière déterminante, les banques doivent parfois recueillir et documenter des informations relevant de la sphère financière privée des clients, plusieurs clients déconcertés ont adressé des demandes et des réclamations à l'Ombudsman, estimant que les demandes d'information et de documentation de leur banque étaient superflues, voire exagérées.

A l'inverse, l'Ombudsman a aussi été saisi de certains cas dans lesquels la documentation de la banque était lacunaire ou contradictoire, par exemple lorsque les instruments financiers acquis dans le cadre d'un mandat de conseil n'étaient pas conformes au résultat de la vérification de l'adéquation. Dans de tels cas, il a été frappant de constater que les banques n'étaient pas en mesure de documenter leur position selon laquelle soit les placements correspondaient au souhait du client, soit le profil de risque avait changé.

Les nouvelles obligations de comportement imposées par la loi sur les services financiers étant de nature prudentielle, leur violation peut avant tout entraîner une sanction de l'autorité de surveillance, mais n'engage pas directement la responsabilité civile du prestataire de services financiers en cas de dommage subi par le client. En d'autres termes, le client ne peut faire valoir aucune prétention directe en dommages-intérêts pour violation alléguée de ces obligations. Toutefois, de l'avis le plus répandu, les obligations de comportement relevant du droit de la surveillance doivent avoir un certain effet de rayonnement sur les rapports de droit civil entre le prestataire de

services financiers et son client. En fin de compte, la jurisprudence des tribunaux civils déterminera dans quelle mesure cet effet de rayonnement aura des répercussions sur les conditions déterminant la responsabilité civile en cas de dommage lié à des placements subi par les clients.

Même si l'Ombudsman continuera de suivre en premier lieu les principes et les critères relevant du droit privé, il ne pourra pas complètement ignorer ces nouvelles dispositions de droit public lorsqu'il cherchera des compromis équitables, notamment parce que les règles de droit civil applicables coïncident en grande partie avec les nouvelles prescriptions en matière de surveillance. Les règles de droit civil se fondent sur le droit des mandats et ont été précisées et développées par le Tribunal fédéral. En voici les grandes lignes:

- Les chances et les risques liés à tout service financier sont en principe supportés par le client. Sauf accord contraire, le client n'est pas tenu de partager ses bénéfices avec le prestataire de services financiers, ni ne peut répercuter ses pertes sur celui-ci.
- Le prestataire de services financiers est tenu envers le client d'agir avec diligence, mais non, sauf accord contraire, de réaliser un certain bénéfice.
- Toute perte subie dans le cadre d'un service financier doit donc en principe être supportée par le client.
- La responsabilité du prestataire de services financiers peut toutefois être engagée lorsque celui-ci viole un devoir de diligence ou de fidélité lui incombant envers le client lésé, et que cette violation est à l'origine du dommage.
- Le devoir de diligence du prestataire de services financiers est déterminé par la nature de la prestation due ou, selon les termes du Tribunal fédéral: «En vue du placement de sa fortune en bourse, le client peut en principe conclure trois types de contrat: la simple relation de compte/dépôt, le conseil en placement et la gestion de fortune proprement dite. [...] La qualification du contrat ne dépend pas de la désignation utilisée par les parties, mais de la prestation que le client demande dans le cadre convenu et que la banque fournit effectivement.» (Arrêt du Tribunal fédéral 4A_449/2018 consid. 3).
- Dans le cas d'une simple relation de compte/dépôt, le prestataire de services financiers doit avant tout exécuter les ordres du client avec fidélité et diligence et n'est en principe pas tenu de lui fournir des conseils. Cependant, il peut être soumis à une telle obligation de conseil ou de mise en garde si, en prêtant toute l'attention commandée par les circonstances, il aurait dû reconnaître que le client n'avait pas identifié les dangers liés à un placement déterminé, ou si un rapport de confiance particulier s'est développé entre lui et le client et que celui-ci peut estimer en toute bonne foi que des conseils ou une mise en garde spontanés lui sont également dus.
- Dans le cas d'un service de conseil en placement, le prestataire de services financiers est tenu de prodiguer ses conseils en tenant compte des besoins, des connaissances et des objectifs de placement du client. Les renseignements fournis doivent répondre au besoin d'information du client, raison pour laquelle le conseiller en placement doit toujours prendre en compte le niveau de compréhension du client et le conseiller dans le choix des mesures appropriées. A cet égard, le prestataire de services financiers doit impérativement pouvoir expliquer de manière compréhensible les motifs sur lesquels il fonde sa recommandation. En cas de litige, il doit par ailleurs être en mesure de prouver que le client a bel et bien donné l'ordre de procéder à un placement spécifique.
- Dans le cas d'un service de conseil en placement, le prestataire de services financiers n'est en principe pas tenu de surveiller en permanence les placements du client, à moins qu'une telle obligation ait été convenue. Il peut toutefois en être autrement, à titre exceptionnel, dans la mesure où la banque et le client ont développé un rapport de confiance correspondant dans le cadre de leur relation de conseil en placement.
- Dans le cas d'un service de gestion de fortune, le client délègue les décisions de placement au prestataire de services financiers. Celui-ci est tenu de défendre les intérêts du client et de gérer ses avoirs avec diligence et fidélité. Le devoir de diligence qui incombe au gérant de fortune l'oblige ainsi à clarifier les intérêts, la propension au risque ainsi que la capacité de risque du client. Les résultats d'une telle analyse doivent être consignés dans un profil client, et une stratégie de placement correspondante doit être définie avec le client.
- En principe, il incombe au client qui invoque une violation du devoir de diligence du prestataire de services financiers de prouver une telle violation. De simples allégations générales ne sont pas suffisantes. De l'avis de l'Ombudsman, le prestataire de services financiers est quant à lui tenu d'expliquer les contradictions et les lacunes dans la documentation.
- Le seul fait que le client juge la performance de ses placements insatisfaisante ne permet pas de conclure à une violation des obligations de diligence par le prestataire de services financiers. Les lacunes dans la documentation peuvent toutefois être prises en considération dans le cadre de l'appréciation des preuves: «En cas de reproche relatif à l'absence d'explications ou de conseils, il incombe au mandataire visé de faire valoir et de prouver des circonstances positives afin de répondre au reproche formulé» (Arrêt du Tribunal fédéral 4A_364/2013 consid. 6.6.4).

RELATIONS PUBLIQUES

Outre sa traditionnelle conférence de presse du milieu d'année, l'Ombudsman des banques suisses mène diverses activités de relations publiques durant le reste de l'année.

L'Ombudsman et son adjoint ont ainsi été invités à prendre la parole lors de plusieurs forums et conférences, ainsi qu'à effectuer des présentations dans le cadre de séances de formation continue (notamment dans des universités). Lors des réunions annuelles du réseau européen des médiateurs financiers (FIN-NET) et de la conférence mondiale des médiateurs financiers (INFO Network), l'Ombudsman et son adjoint ont saisi l'occasion d'échanger leurs vues avec différents acteurs importants à l'étranger.

En 2019, l'Ombudsman a une fois encore répondu à de nombreuses demandes de médias relatives à des thématiques bancaires spécifiques. Il a en outre mis à profit ses réunions avec les représentants de certaines organisations du secteur bancaire et de protection des consommateurs en vue de discuter de questions fondamentales ainsi que de sujets spécifiques au domaine bancaire. Enfin, citons encore les réunions régulières avec les représentants de différents établissements financiers, qui s'avèrent toujours d'une grande utilité pour les deux parties.

AVOIRS SANS CONTACT ET EN DÉSHÉRENCE

Depuis 1996, l'Ombudsman œuvre également en tant que Centrale de recherche d'avoirs sans contact et en déshérence. Dans le cadre de ces activités, il a reçu 468 nouvelles requêtes en 2019, qui se rapportaient à chaque fois aux avoirs d'un ou de plusieurs clients présumés. Sur l'ensemble de ces requêtes, auxquelles s'ajoutent les demandes introduites en 2018 qui étaient toujours en suspens, 424 lui ont paru suffisamment légitimées, et l'Ombudsman a effectué 466 recherches de clients présumés dans la banque de données centrale des avoirs sans contact et en déshérence. Le volume des requêtes reçues a ainsi augmenté d'environ 15% par rapport à l'année précédente, où le niveau le plus bas des dix dernières années avait été enregistré. Cette hausse s'explique probablement avant tout par les informations publiées en fin d'année dans les médias étrangers, qui ont rappelé à un large public la possibilité de recherche existante. Les avoirs de 41 relations bancaires sans contact (soit des valeurs en compte/dépôt à hauteur de 7,5 millions de CHF et le contenu de cinq compartiments de coffre-fort) ont pu être rendus aux ayants droit en 2019.

Dans 12 cas, les requêtes avaient déjà été introduites avant l'exercice sous revue mais étaient restées en suspens auprès de la Centrale de recherche, les banques ayant publié les relations bancaires concernées sur la liste des relations sans contact courant 2019 seulement. En tout, depuis l'introduction, en 2001, du système actuel de recherche, la Centrale de recherche a été en mesure d'identifier 571 relations bancaires sans contact et en déshérence, permettant ainsi aux ayants droit de récupérer des avoirs à hauteur totale de 115,2 millions de CHF ainsi que le contenu de 62 compartiments de coffre-fort. Les statistiques détaillées figurent aux pages 54 – 57.

Dans le cadre de la publication des avoirs en déshérence de longue date, qui a débuté en décembre 2015, l'Ombudsman exerce la fonction de service de renseignement pour toute question ou requête relative à la plateforme de publication accessible à l'adresse www.dormantaccounts.ch. La charge de travail à cet égard s'est toutefois révélée, comme en 2018, peu importante, se limitant pour l'essentiel à envoyer des rappels aux banques qui avaient (trop) tardé à répondre aux requêtes qu'elles avaient reçues, ainsi qu'à venir en aide aux ayants droit présumés qui, en raison de problèmes techniques, ne parvenaient pas à déposer leur requête sur la plateforme de publication prévue à cet effet.

Enfin, comme lors des années précédentes, des représentants de l'Ombudsman ont participé 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 avoirs sans contact et en déshérence, a organisé plusieurs réunions et conférences téléphoniques en 2019.

De plus amples informations sur les directives applicables et les possibilités de recherche d'avoirs auprès de banques en Suisse sont disponibles à l'adresse www.bankingombudsman.ch/fr (rubrique «Recherche d'avoirs»).

