

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses du 30 juin 2016

## **Exposé de Marco Franchetti Ombudsman des banques suisses**

Mesdames, Messieurs,

Si vous séjournez un jour en Amérique du Sud et si, sous la menace d'un pistolet, vous êtes contraints de remettre votre carte de crédit ainsi que votre code NIP, il se peut que votre banque refuse de vous indemniser.

Parce que vous n'avez pas rempli vos obligations de diligence.

Cela ressemble à une mauvaise plaisanterie, et c'est pourtant ce qui est arrivé à la cliente d'une banque l'année dernière. La carte de crédit volée avait permis aux malfaiteurs de retirer 1200 francs du compte de la cliente.

Malgré l'intervention de l'Ombudsman, la banque n'a rien voulu entendre.

Il s'agit là de l'un des 880 cas soumis par écrit à l'Ombudsman l'an dernier. Nous avons par ailleurs traité plus de 1000 demandes verbales en 2015.

C'est avec plaisir que je vous accueille à notre conférence de presse annuelle.

Comparé à cette histoire de bandits sud-américains, l'année 2015 de l'Ombudsman des banques suisses n'a pas été très spectaculaire.

Ce qui ne signifie pas pour autant qu'elle a été ennuyeuse.

### **LSFin**

La situation actuelle concernant la loi sur les services financiers (LSFin) mérite, par exemple, d'être évoquée.

Comme vous vous en souviendrez, nous avons déjà traité de ce sujet lors de nos deux dernières conférences de presse annuelles.

C'est à présent la dernière ligne droite.

Le projet de loi du Conseil fédéral prévoit d'attribuer un rôle fondamental aux organes de médiation en matière de protection des consommateurs. C'est à ces organes qu'il reviendra de traiter les litiges entre les clients et les prestataires de services financiers dans le cadre d'une procédure de médiation.

Signe de l'importance que le Conseil fédéral confère aux organes de médiation: à l'avenir, tous les prestataires de services financiers devront s'affilier à un organe de médiation officiellement reconnu et attirer l'attention de leurs clients sur l'existence d'une telle procédure.

Les organes de médiation existants qui entrent en ligne de compte à cet égard sont l'Ombudsman des assurances et l'Ombudsman des banques.

A ce jour, l'Ombudsman des banques est compétent pour tous les établissements membres de l'Association suisse des banquiers.

Si la LSFIn entre en vigueur comme proposé par le Conseil fédéral et si d'autres prestataires de services financiers demandent à s'affilier à l'organe de médiation des banques, les statuts et les règles de procédure de l'Ombudsman devront être adaptés. En définitive, c'est le fondateur – l'Association suisse des banquiers – et le Conseil de fondation qui décideront de l'admission de prestataires de services financiers supplémentaires.

Dans ce contexte, je tiens à préciser que PostFinance a récemment adhéré à l'Association suisse des banquiers; je me réjouis que les clients de cet établissement financier d'envergure puissent, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, me soumettre leurs demandes ou leurs réclamations.

Du point de vue de l'Ombudsman, les dispositions de la loi sur les services financiers sont raisonnables et adaptées à la situation actuelle.

Nous saluons tout particulièrement le fait que la compétence de décision reste du ressort de la justice civile.

S'agissant du problème du coût – parfois prohibitif – du recours à la voie judiciaire lorsque les sommes litigieuses sont de moindre d'importance, le Conseil fédéral entend le résoudre dans le cadre du Code de procédure civile actuel.

Au vu de la longue expérience de notre instance de médiation, nous considérons qu'il est important que les clients puissent obtenir une décision de justice sans trop d'entraves et de risques financiers:

- lorsque les parties, en l'absence de moyens de preuve suffisants, s'en tiennent de façon intransigeante à leur point de vue;
- lorsque se posent des questions de droit qui n'ont encore jamais été tranchées et au sujet desquelles les avis des experts divergent;
- lorsqu'un établissement financier se refuse – contrairement à la recommandation de l'Ombudsman – à réparer les dommages subis par un client.

## **Coûts du crédit et taux d'intérêt négatifs**

Vous vous en souvenez certainement: le 15 janvier 2015, la Banque nationale suisse a créé la surprise en annonçant l'abandon avec effet immédiat du cours plancher de un franc vingt pour un euro.

L'Ombudsman a constaté que bon nombre de clients partent du principe qu'il existe un taux de change «officiel», que les banques sont tenues d'appliquer.

Or, ce n'est pas le cas.

Les taux de change ne se forment pas non plus sur une place de marché centralisée, mais sont fixés par les acteurs du marché dans le cadre de transactions bilatérales.

Les prix correspondants sont récapitulés et publiés par des plateformes d'information.

Lorsque les circonstances de marché sont normales, personne ne prête attention aux différences de cours, généralement minimales.

Les turbulences des marchés, telles que celles provoquées par la décision prise le 15 janvier 2015 par la Banque nationale suisse, peuvent en revanche avoir des conséquences considérables.

Par exemple pour les clients dont les opérations sur devises ne reposent pas sur l'économie réelle, mais servent à dégager des profits grâce aux fluctuations des cours de change.

Certaines banques sont spécialisées dans ce type d'opérations et disposent de plateformes de négoce sur Internet.

Elles permettent au client d'acheter ou de vendre des montants importants en monnaie étrangère en échange d'une garantie, ou marge, relativement faible.

Ces transactions sont extrêmement risquées, car l'évolution des cours de change est difficile à prévoir.

Vous trouverez différents exemples à ce sujet dans notre recueil de cas actuel.

Le problème de fond tient au fait que les banques spécialisées dans ce type d'opérations ne vérifient pas si ces transactions risquées sont proportionnées et opportunes pour leurs clients, et qu'elles ne déterminent pas non plus si les clients sont en mesure de supporter les pertes très élevées qui peuvent en découler suivant les circonstances.

Contrairement aux transactions sur valeurs mobilières, aucune réglementation correspondante n'existe pour les opérations sur devises.

L'Ombudsman n'est toutefois pas habilité à juger de questions prudentielles. C'est la FINMA qui est compétente en la matière.

Vous conviendrez qu'en matière d'opérations de crédit il va de soi qu'une banque veuille être rémunérée pour les risques qu'elle supporte du fait de l'octroi d'un crédit.

Or, des clients qui avaient conclu une hypothèque Libor ont estimé que cet axiome n'était plus vérifié suite à la décision de la BNS d'introduire un taux d'intérêt négatif.

Effectivement, l'année dernière, la limite de 0 % n'était pas encore explicitement fixée dans bon nombre de contrats, et cela bien que les taux d'intérêt aient déjà plongé une première fois en zone négative en 2011.

De nombreux acteurs n'avaient pas prévu des taux d'intérêt négatifs à long terme.

Cette situation inhabituelle concernant les taux avait incité des clients de banques à soutenir que, tant que les taux d'intérêt resteraient négatifs, il n'aurait à payer à la banque qu'une somme inférieure à la marge convenue.

Une application des contrats au pied de la lettre signifierait ainsi qu'à l'extrême la banque en tant que prêteur devrait verser des intérêts au client en tant qu'emprunteur.

Les banques refusèrent d'entrer dans ces considérations.

Il est évident que ce cas de figure contractuel est juridiquement controversé, mais aucune décision de justice n'a encore été rendue sur ce point.

Les taux négatifs ont aussi entraîné des litiges avec les banques lorsque celles-ci ont, par exemple en cas de résiliation d'une hypothèque à taux fixe, demandé au client une indemnité de résiliation anticipée supérieure à la somme des intérêts qui aurait dû être versée pendant la durée résiduelle.

Sans surprise, ces problèmes ont entraîné une hausse du nombre de cas enregistrés statistiquement dans la catégorie «Crédits, hypothèques».

Ils ont presque doublé par rapport à l'année précédente.

## **Avoirs en déshérence**

Depuis 20 ans, il est possible de rechercher, par l'intermédiaire de l'Ombudsman des banques suisses, des avoires en déshérence auprès de banques dans toute la Suisse.

Comme certains de ces avoires ne sont pas réclamés, le Parlement a décidé que les avoires en déshérence depuis 50 ans – c'est-à-dire pour lesquels le dernier contact entre le client et la banque remonte à 60 ans – devront en définitive être transférés à la Confédération par les banques.

Le transfert à la Confédération n'interviendra toutefois qu'après une publication offrant aux ayants droit une dernière chance de faire valoir leurs prétentions.

La nouvelle réglementation est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Elle prévoit une plateforme électronique, commune à toutes les banques, dédiée à la publication des avoires en déshérence.

La première publication a eu lieu le 16 décembre 2015 sur le site Internet [dormantaccounts.ch](http://dormantaccounts.ch) spécialement mis en place à cet effet par les banques.

Cette plateforme de publication centralisée présente l'avantage d'être consultable à tout moment par les ayants droit, qui n'ont de ce fait pas besoin de s'adresser individuellement aux différentes banques.

Quiconque pense avoir des droits sur les avoires en déshérence d'une personne dont le nom a été publié peut soumettre une demande en ligne correspondant à ce nom.

L'annonce est automatiquement transmise à la banque concernée.

Cette dernière examine si cette demande est fondée et prend contact avec l'ayant droit présumé.

Lorsqu'une relation plausible peut être établie avec le nom publié, la banque effectue des recherches supplémentaires et entreprend les autres démarches directement.

En qualité d'instance neutre, l'Ombudsman a pris part au groupe de travail chargé de la conception et de la réalisation de la plateforme de publication.

Il se tient à disposition pour fournir des renseignements de nature générale et aider à résoudre les problèmes concernant la plateforme de publication.

L'annonce de la première publication, en décembre 2015, a suscité un grand intérêt, notamment dans les médias étrangers.

Certains en ont déduit à tort que les banques suisses avaient découvert de nouveaux comptes en déshérence dont elles ignoraient jusque-là l'existence, et qui étaient encore publiés juste avant leur transfert à la Confédération.

En fait, depuis 2001, les banques doivent signaler dans la base de données centralisée des avoirs sans contact toutes les relations de clientèle portant sur des avoirs de plus de 500 CHF 10 ans au plus tard après le dernier contact.

La véritable nouveauté tient au fait que la tranche la plus ancienne de ces relations de clientèle (donc celles avec lesquelles aucun contact n'a plus eu lieu depuis 60 ans) est chaque fois publiée sur Internet et que les avoirs en déshérence pour lesquels aucun ayant droit ne s'est manifesté sont liquidés par la banque et transférés à la Confédération.

L'intense couverture médiatique consacrée à la publication des avoirs en déshérence de longue date a eu pour effet secondaire inattendu de renforcer sensiblement l'intérêt pour la base de données centralisée, qui existe depuis 20 ans déjà.

Nombreux sont ceux qui ont fait usage de la possibilité de recherche offerte par cette base de données, car elle englobe non seulement les avoirs en déshérence de longue date récemment publiés, mais aussi tous les autres avoirs sans contact et en déshérence.

La Centrale de recherche de l'Ombudsman des banques suisses a reçu pendant le mois qui a suivi la publication du 16 décembre 2015 autant de demandes que normalement au cours d'une année entière.

## Statistiques

Dans la seconde partie de mon exposé, j'aimerais examiner brièvement avec vous les chiffres de 2015.

Comme je l'ai mentionné précédemment, 880 dossiers écrits et 1182 requêtes verbales ont été soumis à l'Ombudsman au cours de l'exercice sous revue.

Parmi les cas soumis par écrit, 102 l'ont été par voie électronique, grâce à la possibilité de téléchargement des données sur notre site Internet offerte depuis mai 2015.

Compte tenu des cas qui n'avaient pas encore pu être réglés en 2014, l'instance de médiation a liquidé 2103 cas au cours de l'exercice sous revue, soit une augmentation d'environ 5 % par rapport à l'année précédente.

Depuis l'exercice 2010, l'Ombudsman présente et commente l'évolution des cinq domaines d'intervention «Conseil en placement, gestion de fortune», «Bourse, dépôts», «Crédits, hypothèques», «Comptes, trafic des paiements, cartes» et «Divers».

### **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 (10 % en 2015 contre 17 % en 2014) est probablement imputable au fait que les clients faisant appel à des services de conseil en placement et de gestion de fortune ont été moins touchés que les années précédentes par des événements ayant affecté les marchés et certains établissements.

### **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 légèrement augmenté en termes absolus, et leur part est passée de 15 % en 2014 à 16 % en 2015.

### **Crédits, hypothèques**

L'énorme hausse du nombre de cas dans cette catégorie est liée aux taux d'intérêt négatifs sur le marché monétaire et des capitaux, en particulier suite à la décision prise par la Banque nationale suisse d'introduire des taux inférieurs à zéro.

En outre, certaines banques ont introduit de nouveaux frais ou des méthodes de décompte défavorables aux clients, sans que ces derniers puissent s'y soustraire, car ils étaient liés à leur banque par des hypothèques à taux fixe. Ces pratiques ont donc aussi donné lieu à des saisines de l'Ombudsman.

### **Comptes, trafic des paiements, cartes**

Cette catégorie constitue depuis 2011 le groupe proportionnellement le plus important. Le nombre de cas a augmenté de 23 % par rapport à 2014, d'où une hausse de leur part, qui est passée de 35 % à 42 % au cours de l'exercice sous revue.

Un peu plus du quart des réclamations portaient sur les frais et commissions.

Le thème de la légitimation (la banque exigeant, p. ex., certains documents pour communiquer les renseignements demandés) était aussi fortement représenté,

Enfin, comme en 2014, le statut de client à l'étranger a joué un rôle (commissions pour les clients étrangers, résiliation de la relation par la banque).

### **Divers**

La rubrique «Divers» regroupe les cas qui ne peuvent être classés dans aucune autre catégorie.

En 2015, elle a également enregistré des cas liés à l'étranger (en rapport avec diverses questions fiscales).

En outre, l'Ombudsman a de nouveau reçu quelques requêtes ne relevant pas de son domaine de compétence (aucune banque impliquée, demandes et renseignements juridiques à caractère général, etc.).

Du fait de son caractère fourre-tout, la part de cette catégorie varie fortement d'année en année sans qu'on puisse véritablement y voir de raison précise.

La part de ces cas est passée de 20 % en 2014 à 11 % en 2015.

### **Frais et commissions**

Les litiges relatifs aux frais et commissions peuvent concerner l'ensemble des activités bancaires. Depuis quelques années, ces cas ne font donc plus l'objet d'une catégorie distincte, mais sont comptabilisés dans la catégorie correspondant à l'activité bancaire concernée.

Au cours de l'exercice sous revue, les frais et commissions constituaient la problématique centrale de 161 dossiers écrits réglés, soit 17 % d'entre eux, qui se répartissent comme suit entre les catégories:

Conseil en placement, gestion de fortune:	7
Bourse, dépôts:	26
Crédits, hypothèques:	26
Comptes, trafic des paiements, cartes:	87
Divers:	15

### **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 %.

En 2015, la Suisse alémanique a représenté 43 % des requêtes, la Suisse romande, 15 % et le Tessin, 3 %. Le nombre de requêtes provenant de l'étranger a légèrement reculé, mais reste à un niveau comparativement élevé (39 %) pour les raisons citées précédemment (accords fiscaux, frais appliqués en relation avec l'étranger, résiliation de la relation 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 2015, 54 % des dossiers écrits réglés.

La valeur litigieuse est restée inférieure à 200 000 CHF dans 93 % du total des cas, et n'a pas dépassé 100 000 CHF dans 88 % des cas traités par l'Ombudsman.

La part des cas portant sur une valeur litigieuse très faible, tout comme celle des cas portant sur une valeur litigieuse très élevée, a diminué par rapport à l'exercice précédent, passant de 8 % à 5 % pour les valeurs litigieuses de moins de 100 CHF et de 11 % à 7 % pour les valeurs litigieuses supérieures à 200 000 CHF.

### **Règlement des dossiers**

Pendant l'année sous revue, l'Ombudsman a réglé au total 923 cas écrits. Pour chacun de ces cas, les clients ont reçu une réponse écrite fondée ou un courrier de clôture du dossier.

Une bonne partie des cas réglés était composée de cas pour lesquels le client ne demandait pas une intervention de l'Ombudsman en tant que médiateur auprès de la banque, mais recherchait des renseignements ou une orientation sur son affaire.

Ces clients ont tous reçu une réponse écrite détaillée de l'Ombudsman.

Dans 28 % des requêtes par écrit, l'Ombudsman s'est abstenu d'intervenir, soit parce que l'affaire n'était pas de son ressort (9 %), soit parce que le client n'avait pas encore adressé sa réclamation directement à la banque (19 %).

Dans 9 % des cas, la procédure a été abandonnée, faute d'avoir obtenu du client les documents demandés.

Enfin, 3 % 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, et où l'Ombudsman ne parvient pas non plus à reconstituer les faits.

La part des cas pour lesquels l'Ombudsman intervient auprès de la banque se situe traditionnellement entre 30 % et 35 %.

Il s'adresse à elle non seulement afin de faire rectifier une erreur, mais également pour clarifier des situations peu claires. C'est ainsi seulement que les tenants et les aboutissants d'une affaire peuvent être compris.

Ainsi, pendant l'année sous revue, l'Ombudsman est intervenu dans 278 cas, soit une proportion de 30 %.

Après analyse minutieuse des dossiers, l'Ombudsman a estimé dans 159 cas qu'une correction de la part de la banque était appropriée.

Dans la majorité de ces cas (93 %), les banques se sont rangées à l'opinion de l'Ombudsman et ont offert un arrangement au client.

### **Durée de traitement**

En 2015 aussi, la tendance à l'allongement de la durée de traitement des cas observée les années précédentes s'est confirmée.

Cela tient, d'une part, au fait que de nombreux cas se sont avérés plus complexes et, d'autre part, au fait que les banques tendent à prendre plus de temps pour répondre à une demande de l'Ombudsman.



Cette tendance est encore accentuée par l'attitude des clients des banques eux-mêmes, qui se montrent globalement plus critiques et remettent davantage en question l'avis de l'Ombudsman lorsqu'il ne leur est pas favorable.

Au cours de l'année sous revue, 46 % des clients des banques ont reçu une réponse définitive de l'Ombudsman dans un délai d'un mois.

La part des cas qui ont pu être réglés dans les trois mois s'est établie à 70 %, contre 75 % l'année précédente.

Les durées de traitement longues, de plus de six mois, sont certes restées exceptionnelles en 2015, même si leur part a progressé de 8 % en 2014 à 10 % en 2015.

### **Centrale de recherche d'avoirs en déshérence**

La «Centrale de recherche», rattachée à l'Ombudsman, apporte depuis 1996 son soutien aux ayants droit dans leurs recherches d'avoirs dits «en déshérence» et présumés dans des banques suisses non identifiées.

Au cours de l'exercice sous revue, 1503 questionnaires ont été demandés, soit pratiquement le double de l'année précédente (831 en 2014).

Dans le même temps, 532 (510) questionnaires remplis ont été retournés et, après examen, 484 (491) ont été jugés suffisamment légitimés. Ces 484 questionnaires ont fait apparaître au total 556 (530) noms, pour lesquels des requêtes ont été saisies dans la base de données.

Le système a donc identifié de nombreuses concordances, dont 42 (61) 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 30 (27) cas, ce qui a permis aux ayants droit de récupérer des avoirs à hauteur de 19.9 millions de CHF ainsi que le contenu de deux 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 cinq cas pour lesquels l'issue avait été précédemment négative.

Depuis 2001, la Centrale de recherche a identifié au total 387 relations de clientèle en déshérence, permettant aux ayants droit de récupérer des avoirs d'une valeur totale de 72.4 millions de CHF, ainsi que 44 compartiments de coffre-fort.

Mon exposé est à présent terminé.

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