

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses

## **L'Ombudsman des banques: «Trouver une solution équitable en cas de conflit»**

- Dernière conférence de presse de Hanspeter Häni
- En 2012, l'Ombudsman des banques a traité 1842 cas.
- Le taux d'acceptation s'est élevé à 96%, contre 91% l'année précédente.
- La présidente du Conseil de fondation, Annemarie Huber-Hotz, présente le nouvel Ombudsman.
- Marco Franchetti prend dès aujourd'hui la responsabilité de l'instance de médiation.

**Zurich, le 4 juillet 2013** --- Lors de sa dernière conférence de presse en qualité d'Ombudsman des banques suisses, Hanspeter Häni a évoqué le privilège qui a été le sien ces 20 dernières années, soit d'exercer les tâches de l'Ombudsman *«dans l'intérêt de milliers de clients bancaires et des banques suisses»*. Selon lui, l'institution de l'Ombudsman des banques, ainsi qu'elle fonctionne en Suisse, a fait ses preuves.

Hanspeter Häni: *«En ma qualité de médiateur, je suis depuis toujours confiant dans la volonté des banques de trouver une solution équitable en cas de conflit avec leurs clients.»* Lorsque l'Ombudsman émet une recommandation allant clairement en faveur du client, les banques soumettent la plupart du temps une proposition de règlement dans leur lettre de réponse.

*«Toutefois, et en particulier lorsque la valeur de litige est élevée, la volonté de trouver une solution cède de plus en plus fréquemment la place à une attitude défensive qui nous contraint à mener d'intenses négociations et à argumenter de manière opiniâtre pour aboutir à un résultat positif – et dans de rares cas, nos efforts s'avèrent vains, alors même que la faute est irréfutable.»*

Les banques semblent tabler manifestement sur le fait que le client rechigne à porter l'affaire devant les tribunaux. *«Un tel comportement, aussi rare soit-il, est regrettable – et me met en colère »*, explique l'Ombudsman sortant.

Au regard de la complexité des activités bancaires, il se demande parfois si la prestation proposée par la banque correspond réellement à un besoin du client, et de poursuivre: *«Nous avons rencontré des cas où le conseiller a davantage agi comme un vendeur, et où ni son client, ni lui-même n'ont vraiment compris le produit et où les résultats trimestriels de la banque ont primé les intérêts du client.»*

---

---

*«En résumé, les banques et les clients ont beaucoup changé ces dernières années, et fatalement les relations entre banques et clients également.»*

Les statistiques montrent que le taux d'acceptation a progressé durant l'exercice sous revue à 96% (l'année précédente 91%), soit nettement au-dessus des statistiques de 2008 et 2009, qui reflétaient la crise financière.

Hanspeter Häni: *«A noter toutefois que cette année encore, l'Ombudsman a dû parfois déployer des trésors de persuasion pour amener la banque concernée à offrir un dédommagement, même lorsque les faits plaidaient très clairement en sa défaveur.»*

L'Ombudsman a traité 1 842 cas en 2012, soit un nombre à peu près équivalent à celui de l'exercice précédent. Les requêtes verbales ont légèrement progressé, au détriment des requêtes par correspondance. Le nombre de cas traités est ainsi toujours nettement supérieur à son niveau d'avant la crise financière de 2008.

Annemarie Huber-Hotz, présidente de la «Fondation Ombudsman des banques suisses», a saisi l'occasion pour présenter au public Marco Franchetti, le successeur de l'Ombudsman sortant. Il prend la tête de l'instance de médiation dès aujourd'hui.

Selon Annemarie Huber-Hotz, le Conseil de fondation s'est prononcé à l'unanimité en faveur de Marco Franchetti, certain à la fois de ses excellentes références professionnelles et de sa personnalité convaincante. *«Ces deux qualités forment la base d'une activité d'intermédiation efficace.»*

Annemarie Huber-Hotz: *«Naturellement, nous nous sommes également réjouis de donner nos voix à une personnalité de la Suisse francophone et à un représentant du plus jeune canton de notre pays, le Jura, pour succéder à un Bâlois.»*

Le nouvel Ombudsman prendra ses fonctions au sein de l'instance dans des conditions-cadres légèrement modifiées.

En prévision du 20<sup>e</sup> anniversaire de la Fondation Ombudsman des banques suisses, le Conseil de fondation avait commandé une étude sur le concept de médiation bancaire tel qu'il se présente aujourd'hui. L'analyse, qui compare le système suisse aux systèmes étrangers, examine la méthode de travail et l'accomplissement de la mission de l'Ombudsman des banques suisses et offre un regard prospectif sur l'avenir de l'instance en proposant un certain nombre de pistes d'intervention et de recommandations.

L'étude avait permis de dégager dix recommandations, qui ont entretemps été mises en application. Ainsi, le mandat de cinq ans de l'Ombudsman figure désormais aussi dans son contrat de travail. Annemarie Huber-Hotz: «*Cette disposition confirme l'indépendance du titulaire de cette fonction.*» Dans cette même volonté de souligner l'indépendance de l'instance de médiation, les décisions budgétaires sont désormais prises à la majorité, alors que l'unanimité était requise jusqu'à présent. Le Conseil de fondation a, de plus, révisé les statuts et règles de procédure et édicté un règlement pour l'Ombudsman des banques suisses. Ces documents sont accessibles au public sur le site Internet de l'instance de médiation.

Marco Franchetti s'est dit enchanté de cette nouvelle fonction et a témoigné son plus grand respect à son prédécesseur pour ses activités en tant qu'Ombudsman, dont il souhaite reprendre le credo: «*L'Ombudsman n'est ni l'avocat d'une des parties, ni un juge. Il s'efforce bien davantage de favoriser, sur la base des règles applicables, une solution amiable tenant compte des circonstances du cas concret.*»

### **Pour plus d'informations**

Marco Franchetti  
Ombudsman des banques suisses  
Tél.: +41 (0)43 266 14 14  
Fax: +41 (0)43 266 14 15

#### **L'Ombudsman des banques**

L'Ombudsman des banques suisses est une instance d'information et de médiation neutre et gratuite. Il traite les réclamations concrètes formulées par les clients à l'encontre d'une banque domiciliée en Suisse. Cette institution a démarré son activité en avril 1993. Elle est placée sous l'autorité de la «Fondation de l'Ombudsman des banques suisses», instituée par l'Association suisse des banquiers.

La procédure à suivre pour soumettre une requête à l'Ombudsman peut être consultée sur le site Internet de l'Ombudsman ([www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)). Une brochure est en outre disponible auprès de l'Office de l'Ombudsman.