

Communiqué de presse

## Ombudsman des banques: «Rendement élevé égal risque élevé»

- Le nombre des requêtes soumises à l'Ombudsman s'est stabilisé au niveau qui était le sien en 2006.
- Il se répartit à parts égales entre requêtes téléphoniques (50%) et requêtes transmises par correspondance (50%).
- Les requêtes en provenance de l'étranger enregistrent une nouvelle hausse et représentent désormais 39% du total.
- La répartition entre les différentes régions linguistiques suisses n'a guère changé.
- S'agissant de la répartition des requêtes selon leur nature, on constate, pour la première fois depuis plusieurs années, une légère progression du secteur du conseil en placement et de la gestion de fortune.
- 39% des requêtes transmises par correspondance ont donné lieu à une intervention auprès de la banque.
- Concernant les avoirs sans nouvelles, la tendance observée ces dernières années s'est poursuivie: à nouveau, le nombre des demandes de recherche d'avoirs formulées par des ayants droit a légèrement augmenté.
- Annemarie Huber-Hotz, la nouvelle présidente de la Fondation Ombudsman des banques suisses, a déclaré que les membres du Conseil de fondation garantissaient en leur nom l'indépendance de l'Ombudsman des banques.

**Zurich, le 1<sup>er</sup> juillet 2008** — La répartition des requêtes selon leur provenance (Suisse alémanique, Suisse romande, Suisse italienne et étranger) n'a pas connu d'évolution marquée durant l'exercice sous revue. Le changement le plus notable concerne les requêtes en provenance de l'étranger, qui sont passées de 35% à 39%. La tendance observée depuis quelques années se maintient donc. A titre de comparaison, en 2003, 26% seulement des requêtes provenaient de l'étranger.

Concernant la Suisse, la part des requêtes en provenance de la Suisse italienne est restée stable à 3%, tandis que celle des requêtes en provenance de la Suisse romande s'inscrivait en léger recul, passant de 13% à 12%. Quant aux requêtes en provenance de la Suisse alémanique, elles ont enregistré une baisse de 3%, ce qui les ramène de 49% à 46%.

La part des clients qui se font représenter par un tiers a augmenté, passant de 25% à 29%. Ce sont bien souvent les avocats et les fiduciaires qui choisissent cette voie, afin d'aboutir à une solution rapide et économique pour leurs clients.

L'Office de recherche des avoirs sans nouvelles des banques suisses, soumis à l'autorité de l'Ombudsman des banques suisses, a saisi 510 (année précédente: 497) requêtes «légitimes» dans la base de données. 17% de ces dernières concernaient la période d'avant 1945. L'Office de recherche a jugé plausibles 60 (58) des nombreuses concordances identifiées par le système et a transmis les dossiers correspondants aux banques concernées. Dans 19 (27) cas, les banques ont confirmé la concordance, ce qui a permis de restituer aux ayants droit des avoirs à hauteur de 580 000 CHF.

«Dans le rapport annuel, j'ai encore pu écrire que de premières réactions de clients sont apparues vers la fin de l'année», a expliqué Hanspeter Häni, l'Ombudsman des banques suisses, lors de la conférence de presse sur l'actuelle crise des marchés financiers. «Ce phénomène s'est fortement accentué au cours du premier semestre 2008.» Alors qu'en période de "conditions normales" sur les marchés financiers, 15 à 20% des cas concernent le secteur du conseil en placement et de la gestion de fortune, ce pourcentage a dépassé 25% ces derniers mois. On ne cesse de constater que beaucoup d'investisseurs semblent toujours ignorer la règle pourtant simple: «Plus le rendement est élevé, plus grand est le risque.»

La nouvelle présidente de la Fondation Ombudsman des banques suisses, Annemarie Huber-Hotz, a elle aussi participé à la conférence de presse. Rappelant brièvement que l'instance de médiation des banques existe depuis 15 ans déjà, elle a félicité les banques de l'avoir fondée, de même que la Fondation à laquelle elle est soumise, malgré un certain scepticisme et quelques résistances internes. Concernant le rôle du Conseil de fondation, la présidente a ajouté: «Les membres du Conseil de fondation, que l'on peut considérer comme tampon entre l'instance de médiation et les banques, garantissent en leur propre nom la qualité, mais aussi l'indépendance et la neutralité de ce service financé par les banques».

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

Hanspeter Häni

Ombudsman

Téléphone: +41 (0)43 266 14 14

Fax: +41 (0)43 266 14 15

Internet: [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

#### **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 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 y afférente est en outre disponible auprès du Secrétariat de l'Ombudsman.