

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses

## L'Ombudsman des banques: retour à la normale

- **Le nombre de cas traités a fortement baissé par rapport à l'année précédente.**
- **Les chiffres se sont stabilisés à un niveau supérieur à celui d'avant la crise financière.**
- **La perte de confiance des clients en leur banque se traduit par une augmentation de la charge de travail par cas.**
- **L'Ombudsman des banques est sceptique quant à une éventuelle attribution de la compétence de statuer sur les litiges.**

**Zurich, le 5 juillet 2011.** --- Comme l'a déclaré l'Ombudsman des banques suisses lors de sa conférence de presse annuelle mardi, à Zurich, le nombre de requêtes qui lui ont été présentées s'est inscrit en net recul en 2010. Alors que le nombre de cas soumis à l'instance de médiation avait atteint un nouveau record en 2009, deuxième année de la crise financière, il s'est établi à 2 000 pour l'exercice sous revue, soit plus de deux fois moins que l'année précédente (4 757).

Les chiffres concernant les requêtes se sont cependant stabilisés à un niveau supérieur à celui d'avant la crise financière: en 2007, ce sont quelque 1 400 requêtes qui avaient été présentées. «*Les 2 000 cas enregistrés en 2010 sont encore, pour beaucoup, liés aux turbulences survenues sur les marchés financiers*», a expliqué l'Ombudsman des banques suisses devant les représentants des médias économiques. Pour lui, ces cas reflètent la place importante qu'occupent notamment le conseil en placement et la gestion de fortune dans les banques.

Abstraction faite des répercussions de la crise financière: les cas traités par l'Ombudsman couvrent toute la gamme des prestations bancaires, des prêts hypothécaires – en particulier les hypothèques à taux fixe – et crédits aux problèmes concernant les livrets d'épargne et comptes en passant par les questions liées au secret bancaire, le trafic des paiements et les pertes dues à des escroqueries aux chèques ou aux cartes bancaires.

Parmi les requêtes présentées par correspondance, une sur trois a nécessité une intervention auprès de la banque concernée en 2010. Dans quelque 30 % des cas suivis d'une intervention, l'Ombudsman a jugé qu'une rectification s'imposait, laquelle a été effectuée dans quatre cas sur cinq. Comme l'explique Hanspeter Häni, «*ce taux relativement élevé de réussite ne doit toutefois pas masquer le fait que, pour trouver des solutions, il a parfois fallu batailler.*»

Reste que certains cas ont donné lieu à un travail accru. Force est de constater que les clients remettent de plus en plus en question les appréciations que l'Ombudsman est amené à formuler. *«Bien entendu, cela se produit notamment en cas d'appréciation favorable pour la banque»*, précise Hanspeter Häni.

Lors de sa conférence, Hanspeter Häni s'est exprimé sur la question de l'extension des compétences de l'Ombudsman des banques, diverses voix s'étant élevées ces derniers temps pour demander, par exemple, que l'actuelle instance de médiation soit dotée de la compétence de trancher les litiges. *«Personnellement, je suis sceptique quant à la compétence de statuer, même si, face à l'entêtement de certaines banques – comme de certains de leurs clients – je serais parfois tenté de dire: en voilà assez! L'heure est venue de trancher!»*, a indiqué Hanspeter Häni.

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

Hanspeter Häni

Ombudsman

Tél.: +41 (0)43 266 14 14

Fax: +41 (0)43 266 14 15

**Tous les documents concernant la conférence de presse sont disponibles sur**

[www.bankingombudsman.ch/fr/association/downloads](http://www.bankingombudsman.ch/fr/association/downloads)

#### **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/fr](http://www.bankingombudsman.ch/fr)). Une brochure est en outre disponible auprès de l'Office de l'Ombudsman.