

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 4. Juli 2013 in Zürich

## **Referat von Marco Franchetti, lic. iur.** **Ombudsman des banques suisses**

Mesdames et Messieurs

C'est avec grand plaisir et plein d'enthousiasme que j'entre aujourd'hui en fonction en tant que nouvel Ombudsman des banques suisses. Je profite de cette opportunité pour adresser mes plus sincères remerciements au Conseil de Fondation pour la confiance qu'il m'a témoignée en m'élisant.

La Fondation de l'Ombudsman fête cette année ses 20 ans. Je ne prends donc en charge aujourd'hui ni un organisme balbutiant, ni une institution adolescente qui cherche ses marques, mais une instance mature, bien établie et qui a fait ses preuves. C'est dire si c'est un privilège, mais aussi un honneur redoutable, de succéder à Hanspeter Häni, qui a façonné et porté l'institution des fonds baptismaux à la maturité.

Devenir après lui la personne de référence vers laquelle des millions de clients bancaires sont susceptibles de se tourner en cas de difficultés avec leur établissement financier représente ainsi un vrai défi, mais oh combien motivant.

Le fait de pouvoir contribuer quotidiennement, de façon positive, constructive et professionnelle, à l'amélioration des relations entre les clients et leur banque est un réel motif de satisfaction. Ces relations sont en constante mutation. La multiplication et la complexité des produits et des services offerts, les attentes des clients-consommateurs, l'évolution réglementaire et jurisprudentielle ainsi que le contexte international sont autant d'éléments perturbateurs d'une relation d'affaires paisible.

Médiation et conciliation sont des notions aujourd'hui bien connues, en tant que mode de résolution des conflits alternatif et préalable à la voie judiciaire, ceci non seulement en matière financière mais dans bien d'autres domaines également. L'écoute, l'information, l'impartialité et l'équité sont les principes qui doivent guider l'activité de l'Ombudsman.

L'Ombudsman n'est ni l'avocat d'une partie ni un juge. Il s'efforce de favoriser une solution amiable basée sur les règles en vigueur, tout en tenant compte des caractéristiques du cas particulier.

Le défi s'annonce passionnant et je me réjouis de le relever avec l'équipe en place. En effet, l'Ombudsman n'agit pas en solitaire; il est entouré de professionnels au bénéfice d'une longue pratique et d'excellentes connaissances du secteur bancaire. Comme dans toute entreprise, les employés sont la plus grande richesse. C'est d'autant plus vrai dans une petite entité, comme celle de l'Ombudsman des banques, dans laquelle chacune des personnes, par ses contributions propres, est un pilier de l'institution. En tant qu'ancien footballeur (amateur je précise), je sais aussi qu'on ne peut gagner seul. Même notre fabuleux Roger n'aurait pu accomplir ses exploits sans un soutien adéquat.

Bien entouré, j'envisage donc l'avenir de l'Ombudsman des banques suisses avec confiance et j'entends mettre toute mon énergie au service de la résolution des différends.