

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses le 1er juillet 2021

## **Présentation de Marco Franchetti**

### **Ombudsman des banques suisses**

**La reconnaissance de l'Ombudsman des banques en tant qu'institution de médiation au sens de la LSFIn en juin 2020 a entraîné certains ajustements. Toutefois, ses activités n'en ont pas été affectées de manière significative.**

Lors de la dernière conférence de presse annuelle du 2 juillet 2020, je vous ai informé que, comme prévu, l'Ombudsman des banques avait été reconnu par le Département fédéral des finances en juin 2020 en tant qu'office de médiation selon la LSFIn. L'Ombudsman est actif depuis près de 30 ans dans le cadre de l'autorégulation du secteur bancaire. La fondation a été créée par l'Association suisse des banquiers (ASB) en tant qu'organe indépendant d'information et de médiation pour les clients des banques.

Étant donné que les principes généraux de ses activités ont servi de modèle à l'élaboration des nouvelles dispositions de médiation de la LSFIn et que l'Ombudsman a été impliqué dans leur préparation, cette reconnaissance n'a pas entraîné de changements significatifs dans ses activités.

Il est désormais obligatoire pour les entreprises qui fournissent des services financiers en Suisse conformément à la LSFIn d'être affiliées à un organe de médiation. Les institutions de médiation doivent également informer les autorités de surveillance compétentes des prestataires de services financiers qui leur sont affiliés. Au cours de l'année sous revue, l'Ombudsman des banques a donc délivré une confirmation écrite d'affiliation à 307 institutions et les a annoncées à l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA.

La LSFIn stipule que les institutions financières étrangères doivent également s'affilier à un organe de médiation si elles fournissent des services financiers à des clients domiciliés en Suisse. La compétence de l'Ombudsman des banques a été étendue en conséquence à toutes les institutions financières affiliées à l'Association suisse des banquiers qui sont soumises à une obligation légale d'affiliation selon la LSFIn.

En vertu de la LSFIn, les prestataires de services financiers doivent désormais informer leurs clients de la possibilité d'une procédure de médiation. Cette obligation existe lors de l'établissement d'une relation d'affaires, lors du rejet d'une prétention du client et à tout moment sur demande.

Le devoir des prestataires de services financiers d'informer au sujet de la médiation en cas de rejet d'un droit que fait valoir le client est particulièrement important pour l'Ombudsman. Malheureusement, il fait régulièrement l'expérience que des banques lui renvoient directement des clients mécontents sans que leur propre unité spécialisée ait traité le cas. Comme l'Ombudsman doit connaître la position des deux parties avant de pouvoir agir, il n'a alors pas d'autre choix que de combler les lacunes du dossier lors de la procédure de médiation. Il demande donc en premier lieu à la banque de traiter la plainte de manière appropriée, ce qui implique souvent un effort accru et des coûts supplémentaires pour celle-ci.

## **Covid-19 et opérations d'investissement financées à crédit**

L'Ombudsman et son équipe ont pu s'adapter rapidement à la situation pandémique et ont fourni leurs services dans la mesure habituelle en 2020. La pandémie s'est partiellement reflétée sur les plaintes, notamment en raison des turbulences sur le marché qu'elle a causées au début du printemps. Ainsi, des clients s'étant engagés à crédit dans l'espoir d'engranger de gros bénéfices ont été affectés particulièrement durement par des liquidations forcées. Si des bénéfices substantiels peuvent être réalisés grâce à des opérations d'investissement à crédit, les risques encourus lors de telles opérations sont également supérieurs à la moyenne.

Plusieurs clients ayant été affectés par des liquidations forcées ont contacté l'Ombudsman et ont affirmé que la banque n'avait pas agi correctement.

## **Augmentation des cas de fraude**

Au cours de l'année sous revue, l'Ombudsman a été confronté à un nombre supérieur à la moyenne de cas dans lesquels des clients ont déposé des demandes de dommages et intérêts contre la banque en rapport avec des fraudes dont ils ont été victimes. Soit les fraudeurs ont réussi à persuader les clients, sous de faux prétextes, de transférer de l'argent de leurs comptes bancaires ou de leur faire des paiements par carte de crédit, soit ils ont réussi à avoir accès aux avoirs bancaires des clients en volant des cartes et/ou en obtenant des codes d'accès par des moyens frauduleux.

Les méthodes des criminels sont extrêmement variées et, dans certains cas, très sophistiquées. Une sélection représentative d'exemples se trouve dans le rapport annuel. Les arnaqueurs sont régulièrement insaisissables ou ne sont pas en mesure de rembourser l'argent qu'ils se sont appropriés. De nombreux clients pensent que la banque est automatiquement responsable des dommages qu'ils subissent en tant que victimes de ce genre de fraudes. Malheureusement, ce n'est pas le cas. Au contraire, le droit suisse prévoit qu'en principe la personne qui subit un dommage doit le supporter.

Le dommage ne peut être reporté sur un tiers que dans des cas exceptionnels. En règle générale, une banque n'est responsable que si elle a causé un dommage au client par une violation de ses obligations contractuelles de diligence. L'existence d'une responsabilité dans un cas individuel est décidée sur la base des circonstances spécifiques, en tenant compte des dispositions légales et contractuelles applicables, de la jurisprudence et de la doctrine juridique. La responsabilité de la banque reste l'exception et ne peut remplacer la prudence et la vigilance des clients lors de l'exécution de transactions.

Dans le rapport annuel, vous trouverez un compte rendu détaillé sur le sujet, au chapitre "2020 en bref", pages 13 à 15.

## **Passons maintenant aux chiffres : 6 % de cas de plus que l'année dernière.**

En 2020, l'Ombudsman a clôturé 2 142 dossiers, dont 1 353 par oral et 789 par écrit. Cela représente 6 % de plus que l'année précédente.

57% des demandes concernaient le domaine "comptes, trafic des paiements, cartes". Ce phénomène est dominant depuis 2011.

La part des demandes concernant les "Crédits, hypothèques" était de 18%. Comme l'année précédente, le sujet dominant a été les problèmes liés à la résiliation des hypothèques à taux fixe, tels que des questions sur les primes de remboursement anticipé ou les frais de clôture.

L'exécution d'ordres a été la cause la plus importante de problèmes dans tous les domaines. C'était le cas pour 285 requêtes. Près des deux tiers d'entre elles concernaient le domaine "Comptes, trafics des paiements, cartes". Les questions de frais ont donné lieu à 140 cas. Les cas de fraudes ont augmenté très fortement l'année dernière, à savoir de 80% pour atteindre 119 cas.

Un quart de tous les clients venaient de l'étranger, soit 11% de moins que l'année précédente. L'origine des 75% de clients résidants en Suisse correspond aux parts de population des régions linguistiques.

86% des affaires soumises par écrit portaient sur un litige allant jusqu'à 100 000 CHF. 80 % des cas ont pu être réglés dans un délai de trois mois. Seul le traitement de 6% des cas a duré plus de six mois. Cela s'explique en partie par les réponses tardives des clients et des banques en raison des restrictions dues au Corona.

Dans 87% des cas dans lesquels l'Ombudsman a recommandé un ajustement, la banque a suivi sa recommandation. Un graphique au bas du chapitre Aperçu de la page 8 montre, en proportions, de quelle manière les affaires écrites ont été clôturées.

Comme toujours, vous trouverez des statistiques détaillées sur tous les chiffres dans le rapport annuel aux pages 67 à 77, ainsi qu'une sélection de cas spécifiques à partir de la page 21.

## **Encore quelques chiffres concernant les avoirs en déshérence**

L'année dernière, la Centrale de recherche d'avoirs sans contact et en déshérence a reçu 453 nouvelles recherches. Avec celles de l'année précédente encore en suspens, 458 ont été considérées comme suffisamment légitimes.

En 2020, 28 relations clients sans contact avec des valeurs de compte et de dépôt de 3,6 millions de francs suisses et le contenu d'un coffre-fort ont été remis aux personnes autorisées.

Depuis l'introduction du système de recherche actuel en 2001, la Centrale de Recherche a ainsi pu identifier un total de 599 relations clients sans contact et dormantes, et rendre accessibles aux ayants droit 118,8 millions de francs suisses ainsi que le contenu de 63 coffres-forts. Les données statistiques détaillées à ce sujet se trouvent également dans le rapport annuel, pages 79 à 81.

**En conclusion :**

L'année dernière, lors de ce même évènement, j'ai conseillé aux clients d'être prudents lorsqu'ils effectuent des transactions sans argent liquide. Cela a parfois été quelque peu mal interprété. Non, l'Ombudsman n'est pas contre les nouveaux moyens de paiement. Mais il invite les clients à être prudents et vigilants lorsqu'ils les utilisent. Il attend aussi des banques des mesures de sécurité appropriées permettant de lutter contre les nouveaux types de fraudes. Cependant, la responsabilité des pertes ne peut pas être simplement transférée aux établissements financiers. À la fin du communiqué de presse, vous trouverez en encadré un résumé des points les plus importants que les clients doivent garder à l'esprit dans ce contexte.

Madame, Monsieur

Ce sont les sujets que je voulais partager avec vous aujourd'hui.

Comme toujours, je me tiens à votre disposition pour répondre à vos questions.

Marco Franchetti  
Ombudsman

1er juillet 2021