

Communiqué de presse

Ombudsman des banques suisses : Changement et incertitude.

- **Les cas de fraude ont encore fortement augmenté.**
- **1 921 cas clôturés en 2021, soit 10% de moins que l'année précédente.**
- **Marco Franchetti quittera la Fondation de l'Ombudsman des banques suisses à la fin de l'année 2022.**

Zurich, le 29 juin 2022 --- "*Changement et incertitude*", ont été les mots d'introduction de l'Ombudsman des banques suisses, Marco Franchetti, lors de sa conférence de presse annuelle.

L'instabilité des marchés financiers, la forte croissance des transactions en ligne, la pandémie, la guerre à nos portes, tout comme le flot d'informations facilement accessibles et parfois biaisées, autant de facteurs qui font perdre aux clients leurs repères.

"*Les fronts se sont durcis partout*", constate également l'Ombudsman des banques dans son travail quotidien. Dans ce contexte, sa mission est plus importante que jamais. Il doit garder son sang-froid et maintenir le cap. Dans la grande majorité des cas, les clients représentent la partie la plus faible. Ils manquent souvent de moyens et de connaissances, ce qui rend leur position plus fragile vis-à-vis de l'institution financière. "*Il convient de rétablir l'équilibre*", a souligné l'Ombudsman.

Durant l'année 2021, l'Ombudsman des banques et son équipe ont réglé au total **1' 921** cas. 1'172 étaient des cas oraux, 749 des cas écrits. Cela correspond à une baisse d'environ 10% par rapport à l'année précédente. La reprise étonnamment rapide de la situation économique au cours de l'exercice 2021 et le fait qu'elle fut réjouissante pour la majorité des investisseurs ont sans doute contribué à cette évolution. L'Ombudsman a toutefois été confronté à un nombre croissant de cas d'escroqueries. Il lance à nouveau un appel aux clients: "*Soyez prudents et méfiez-vous des arnaqueurs*". La principale source de problèmes a toutefois été, une fois de plus, la problématique liée à l'exécution d'ordres. Enfin en 2021, **90%** des solutions proposées par l'Ombudsman ont été acceptées par les établissements financiers.

Dans le domaine "Recherche d'avoirs sans contact et en déshérence", **441** nouvelles demandes au total ont été enregistrées en 2021. Les ayants droit de **47** relations d'affaires sans contact ont pu accéder à des valeurs de **5.4 millions** de francs suisses et au contenu de **6** compartiments de coffre-fort.

L'Ombudsman des banques suisses, Marco Franchetti, a indiqué qu'il s'agissait de sa dernière conférence de presse. Il remettra son mandat à la fin de l'année, après dix ans d'activité. *"Il faut féliciter le Conseil de fondation d'avoir pu s'adjoindre avec Andreas Barfuss un successeur extrêmement qualifié pour reprendre la fonction d'Ombudsman des banques suisses"* a-t-il ajouté.

Franchetti a saisi l'occasion pour remercier toutes celles et ceux, collaboratrices et collaborateurs ou partenaires externes qui l'ont accompagné dans la formidable aventure humaine qu'il a vécue en tant qu'Ombudsman, sans oublier les représentants des médias dont il a souligné l'importance dans la diffusion et le commentaire d'informations souvent cruciales pour les clients.

Le rapport annuel peut être téléchargé sur <https://bankingombudsman.ch/fr/rapports-annuels/>.

Contact :

Marco Franchetti
Ombudsman des banques suisses
Téléphone : +41 (0)43 266 14 20
E-mail exclusivement réservé aux médias : media@bankingombudsman.ch

L'Ombudsman des banques suisses

L'Ombudsman des banques suisses agit pour les clients des établissements membres de l'Association suisse des banquiers ainsi que d'autres établissements affiliés à l'Association suisse des banquiers à cette fin (banques et prestataires de services financiers) en tant qu'instance d'information et de médiation sans pouvoir de juridiction. Il s'occupe de leurs questions concrètes et de leurs plaintes concernant les opérations bancaires et les services financiers effectués par ces établissements. L'institution a commencé ses activités en avril 1993. L'organe responsable est la "Fondation Ombudsman des banques suisses", créée par l'Association suisse des banquiers. La manière de soumettre un problème à l'Ombudsman des banques est décrite ici <https://bankingombudsman.ch/fr/requete-ecrite/>.

L'Ombudsman des banques suisses sert en outre de point de contact central pour les personnes qui recherchent des avoirs sans nouvelles auprès de banques suisses.