

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses du 29 juin 2022

Exposé de Marco Franchetti Ombudsman des banques suisses

Changement et Incertitude. Tel est le thème de ma conférence de presse d'aujourd'hui à laquelle je vous souhaite la plus cordiale des bienvenues.

Mesdames et Messieurs,

Je suis heureux de pouvoir à nouveau vous saluer personnellement. Deux années marquées par la Corona nous ont contraints à limiter nos contacts. Tant notre vie sociale que nos relations professionnelles ont changé. Les rencontres en présentiel sont pourtant souvent indispensables pour se comprendre de manière optimale. Et c'est particulièrement vrai lorsque l'activité consiste à régler des différends.

« Taux de chômage plus bas », « Reprise de l'économie », « Place financière suisse plus en forme et plus durable malgré la pandémie ».

A lire ces titres, on pouvait penser, il y a peu de temps encore, que tout allait au mieux et que la crise serait surmontée sans dommages.

Or, il n'en est rien.

Non seulement les signaux positifs ont été relativisés par les développements récents, mais en outre permettez-moi de vous citer d'autres titres qui viennent ternir un tableau bien optimiste.

Ainsi, en 2021, les cyber-attaques, les cas d'escroquerie et les menaces ont encore augmenté de manière significative.

Mesdames et Messieurs, le monde change mais l'incertitude demeure. L'Ombudsman le ressent également.

Comme vous l'aurez remarqué, les cas de fraude les plus divers deviennent monnaie courante. L'année dernière, l'Ombudsman a été confronté à un nombre de cas supérieur à la moyenne impliquant des fraudes de différentes natures.

Les progrès technologiques ont modifié le comportement de la population. Et plus précisément, notre manière de communiquer, de nous informer et de travailler.

L'instabilité des marchés financiers, la forte croissance des transactions en ligne, le flot d'informations facilement accessibles et parfois biaisées. Ce ne sont là que quelques-uns des facteurs qui influencent aussi directement le travail de l'Ombudsman. Les clients perdent leurs repères.

Comme déjà indiqué dans le rapport annuel 2014, les banques ressentent de plus en plus la pression des coûts. Parallèlement, les attentes des clients augmentent. Cela entraîne des tensions entre les partenaires contractuels. Selon ma perception quotidienne, les fronts se sont durcis. Et cette tendance s'est poursuivie ces dernières années.

Dans un tel contexte, la mission de l'Ombudsman des banques 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'institut financier. Il convient de rétablir l'équilibre.

Le rôle de l'Ombudsman dans le domaine des services financiers peut dès lors se résumer en une seule question : Comment peut-il aider le client ? Il ne s'agit pas forcément de lui donner raison. Son rôle est plutôt d'analyser le problème du client de manière approfondie et professionnelle et, si la plainte apparaît fondée, de proposer une solution acceptable ou, dans le cas contraire, d'expliquer de manière compréhensible pourquoi elle ne l'est pas.

La Fondation Ombudsman des banques suisses a atteint un haut degré de reconnaissance au cours des années. Cela se traduit notamment par le fait qu'elle a fortement inspiré les dispositions relatives aux organes de médiation dans la récente loi sur les services financiers. Quel que soit le nom donné à l'institution de médiation, et indépendamment des digressions sémantiques sur son appellation qui, à mon avis, n'ont qu'un intérêt limité, il importe surtout qu'elle ait les compétences et l'indépendance adéquates pour venir en aide au client.

Avec mon équipe, nous avons traité près de 20 000 cas depuis 2013. Ce faisant, j'ai essayé de promouvoir une approche empathique envers le client. J'espère y être parvenu. En tout état de cause, j'ai pu constater avec plaisir que certains établissements diligents ont non seulement pris note de mes recommandations, mais qu'ils en tiennent également compte dans leurs meilleures pratiques.

Il s'est passé beaucoup de choses au cours de la dernière décennie. Sans vouloir vous donner une rétrospective complète, je me limite à quelques mots-clés : la problématique des rétrocessions en 2013, la décision de la BNS en 2015 d'abolir le cours minimum de l'euro, les taux d'intérêt négatifs, la quasi-disparition des services gratuits, l'augmentation constante des cas de fraudes les plus divers et enfin, il y a deux semaines à peine, l'annonce de la remontée du taux directeur. Il faut en outre mentionner la publication, depuis 2015, des avoirs en déshérence les plus anciens, ainsi que la récente loi sur les services financiers en vigueur depuis 2020. Autant de d'événements qui ont marqué le travail de l'Ombudsman.

Une problématique mérite cette année encore notre attention : les fraudes. Lorsque les clients sont victimes d'escrocs, les conséquences financières sont parfois très lourdes. Les chances de récupérer l'argent en mains des malfaiteurs sont pratiquement nulles. L'espoir d'obtenir un dédommagement de la part de la banque est souvent déçu. Les banques font sans aucun doute beaucoup d'efforts en matière de prévention, mais les escrocs sont extrêmement innovants et développent constamment leurs méthodes de manipulation.

D'un autre côté, les établissements financiers posent des exigences toujours plus élevées quant au respect par les clients de diverses obligations de diligence. Le respect irréprochable de ces obligations contractuelles est en règle générale une condition préalable à une indemnisation des clients en cas de fraude, obligations qu'ils ignorent bien souvent.

D'où, une fois encore, la nécessité d'insister sur mon message des années précédentes aux clients : **Soyez vigilants et protégez-vous des arnaqueurs**. Il est important de rester informé et de respecter les mises en garde des établissements financiers ou des autorités régulièrement diffusées par la presse. Les instituts financiers ne peuvent être tenus pour responsables de dommages qu'ils n'ont pas causés.

Quelques chiffres maintenant

En 2021, l'Ombudsman des banques a clôturé **1 921** cas, 1 172 oraux et 749 écrits. C'est 10% de moins que l'année précédente. La reprise étonnamment rapide de la situation économique après deux années fortement marquées par la Corona et le fait que 2021 ait été une année réjouissante pour la majorité des investisseurs ont sans doute contribué à la diminution des plaintes.

Comme en 2020, les questions relatives à l'exécution d'ordres, à l'origine de 29% des cas traités, restent les plus courantes. Ainsi que nous l'avons déjà mentionné, **les fraudes ont** continué à augmenter fortement. Un cas sur cinq concernait ce problème.

85% des cas écrits avaient une valeur litigieuse de 100 000 francs au maximum. **82%** de tous les cas ont pu être réglés dans un délai de trois mois.

Dans **90%** des cas où l'Ombudsman a demandé à la banque de venir à l'encontre du client, celle-ci a suivi sa recommandation.

Vous trouverez les statistiques détaillées de tous les chiffres dans le rapport annuel, pages 54 - 65. De même, nos exemples de cas concrets à partir de la page 14.

Qu'en est-il des avoirs sans nouvelles des clients ?

L'an dernier, en tant qu'adresse de référence pour la recherche d'avoirs sans contact ou en déshérence, nous avons reçu 441 demandes de recherches du monde entier.

Ainsi, durant cette période, nous avons pu rendre accessibles aux personnes autorisées 47 relations clients avec lesquelles le contact avait été perdu, représentant des valeurs en compte et en dépôt de 5,4 millions de francs suisses, ainsi que le contenu d'un coffre-fort.

Depuis l'introduction de notre système de recherche en 2001, l'Office de recherche a pu identifier au total 646 relations d'affaires sans contact et en déshérence. Nous avons pu rendre accessibles aux personnes autorisées 124,2 millions de francs suisses ainsi que le contenu de 69 compartiments de coffre-fort durant les deux dernières décennies. Les détails à ce sujet figurent dans le rapport annuel à partir de la page 66.

En conclusion

Je vous ai parlé de changement. Cela vaut également en ce qui me concerne.

Aujourd'hui, je vous fais ma dernière présentation en tant qu'Ombudsman des banques suisses. Après 10 années intenses et bien remplies, je remettrai mon mandat à la fin de l'année. Je suis heureux que le conseil de fondation ait trouvé en Andreas Barfuss un successeur extrêmement qualifié.

J'aimerais ici adresser un immense merci à toute celles et ceux, collaboratrices, collaborateurs et les nombreux partenaires externes, qui m'ont accompagné dans la formidable aventure humaine que j'ai vécue en tant qu'Ombudsman.

Et, last but not least, mes remerciements à vous aussi les représentantes et représentants des médias pour l'excellente collaboration ainsi que la diffusion et le commentaire d'informations souvent cruciales pour la sensibilisation des clients.

Comme toujours, je suis à disposition pour répondre à vos questions.

Marco Franchetti
Ombudsman

29 juin 2022