

2021 en bref

Tout comme 2020, l'année sous revue a été marquée par la pandémie de coronavirus. Les processus de travail de l'Ombudsman avaient déjà été adaptés aux exigences particulières en 2020 et ont parfaitement fonctionné. Toutefois, des retards ont à nouveau été observés dans les réponses apportées par certains instituts financiers, ce qui, dans certains cas, a entraîné un allongement de la procédure. Dans l'ensemble, le nombre de cas soumis à l'Ombudsman a légèrement diminué. L'amélioration étonnamment rapide de la situation économique et le fait que 2021 a ainsi été une année réjouissante pour la majorité des investisseurs ont vraisemblablement contribué à ce résultat. Un recueil de cas illustrant les activités de l'Ombudsman figure aux pages 14–53.

PROCÉDURES DE MÉDIATION

En ce qui concerne les réclamations de clients, l'Ombudsman reste confronté à un nombre considérable de cas d'escroquerie. Le nombre total de ces cas a encore augmenté par rapport à l'année précédente. La catégorie «Comptes, trafic des paiements, cartes» est particulièrement concernée. Ces cas d'escroquerie suivent en grande partie des schémas connus, même si les auteurs, parfois très rusés, ne cessent de sophistiquer leur mode opératoire. L'Ombudsman recommande aux clients de tenir compte des informations et des mises en garde des autorités, des instituts financiers et des organisations de protection des consommateurs concernant les escroqueries, ainsi que de ses propres indications, qui sont publiées sur le site Internet www.bankingombudsman.ch sous «Messages».

Dans le cas 2021/06, les clients ont été victimes d'escrocs qui avaient accédé à leurs données de carte de crédit au moyen d'un automate truqué et qui les avaient ensuite immédiatement utilisées pour leurs propres transactions. Dans le cas 2021/09, les auteurs sont parvenus à débiter la carte prépayée du client en générant, à l'aide d'un ordinateur, un grand nombre de numéros de carte possibles, et en débitant des cartes qui se trouvaient effectivement en circulation, dès qu'un numéro qu'ils avaient généré correspondait par hasard à une véritable carte. Les auteurs n'ont jamais été en possession de la véritable carte et les données utilisées abusivement n'ont pas été obtenues du titulaire. La banque a refusé de rembourser au client les débits effectués sur la carte, car celui-ci ne les avait pas contestés dans le délai prévu contractuellement. Dans le cas 2021/08, le client avait payé les services d'une plateforme de rencontres avec sa carte de crédit. Il a réclamé le remboursement de l'argent à l'émettrice de la carte parce qu'il estimait avoir été trompé par les exploitants de la plateforme de rencontres, car selon lui les contacts ne provenaient pas réellement de partenaires potentielles.

Comme en 2020, la pandémie de coronavirus a donné lieu à des réclamations liées à des dossiers de crédit. Dans ce contexte, les cas relatifs aux crédits lombards ont fortement augmenté en raison des turbulences que les marchés ont subies. Dans le cas 2021/15, de telles distorsions de marché ont conduit à une réalisation forcée de produits structurés financés par un crédit lombard. La question de savoir si la banque était en droit de procéder à la réalisation forcée était controversée. La banque ayant reconnu un certain comportement fautif, les parties ont débattu au sujet du moment à prendre en considération pour le calcul du dommage résultant de la réalisation des produits structurés et sur les mesures de réduction du dommage que le client aurait dû prendre. Dans le cas 2021/21, le client a subi des pertes considérables avec des produits à effet de levier négociés en bourse, qui ont également fortement perdu de leur valeur en raison des turbulences que les marchés ont connues. Il reprochait notamment à la banque de ne pas l'avoir informé des risques liés à ces produits et estimait qu'elle aurait dû appliquer à ceux-ci des marges de sécurité plus élevées. Il a réclamé à la banque le remboursement de l'argent qu'il avait versé dans le cadre de paiements supplémentaires destinés à régulariser la situation de crédit, en invoquant des dispositions du droit de l'UE. Dans le cas 2021/16, les clients se sont plaints de la dénonciation anticipée d'un crédit Covid-19. La banque avait pris cette mesure parce que les clients avaient changé la forme juridique de leur entreprise pour satisfaire aux exigences relatives à l'aide d'urgence fournie par les autorités cantonales en lien avec la crise du coronavirus.

En matière de crédit, d'autres cas ont soulevé des questions intéressantes. Cette année encore, la problématique des taux d'intérêt négatifs s'est retrouvée au cœur de plusieurs litiges. Ainsi, une décision du Tribunal supérieur du canton de Zurich dans laquelle se posait la question de savoir si la banque devait tenir compte de taux d'intérêt Libor négatifs lors du calcul du taux applicable au client pour les hypothèques Libor, ou si une limite inférieure du taux d'intérêt de référence de 0% s'appliquait à ce calcul, a donné lieu à plusieurs réclamations de clients auprès de l'Ombudsman. Cette problématique est illustrée par le cas 2021/14. L'Ombudsman a continué à être régulièrement confronté à des problèmes concernant les indemnités de résiliation anticipée. Dans le cas 2021/13, la cliente n'était pas d'accord avec une indemnité de résiliation anticipée que la banque lui réclamait. En effet, le remboursement du prêt hypothécaire n'a eu lieu que parce que la banque ne souhaitait pas poursuivre l'hypothèque en raison du départ de la cliente à l'étranger. Le cas 2021/10 soulevait la question de savoir si un taux d'intérêt hypothécaire déterminé, que la banque avait fixé

beaucoup trop bas dans le contrat parce qu'elle avait, lors de la rédaction de celui-ci, interverti par erreur les chiffres avant et après la virgule, était contraignant.

Le scandale Wirecard a continué d'occuper l'Ombudsman durant l'année sous revue. Dans le cas 2021/17, le client avait acquis des actions Wirecard dans le cadre d'une relation de conseil en placement et avait ainsi subi une perte totale après la découverte de cette escroquerie de grande ampleur. Il reprochait à la banque d'avoir commis des erreurs dans le cadre du conseil en placement et lui réclamait des dommages-intérêts à ce titre.

Bien entendu, l'Ombudsman a également traité de nombreuses réclamations de clients concernant des frais et commissions bancaires. Les cas 2021/25 et 2021/26 concernent des commissions pour non-respect du délai de résiliation prévu pour des comptes d'épargne. Les frais sur les avoirs («intérêts négatifs») constituent la problématique centrale des cas 2021/22, 2021/23 et 2021/24. Plus la situation de taux d'intérêt négatif se prolonge, plus les banques se mettent à facturer des frais sur les avoirs au client. On observe en outre une tendance à la baisse des limites d'exonération. Comme de grandes banques de détail ont fait de même, de nombreuses réclamations ont été soumises oralement et par écrit. En vertu de ses règles de procédure, l'Ombudsman ne peut examiner si ces frais sont appropriés, mais seulement s'ils ont été valablement convenus. Ce faisant, il applique ses principes en matière de frais et de commissions bancaires. Selon lui, l'introduction et l'adaptation de tels frais dans le cadre d'une relation d'affaires constituent une modification contractuelle qui doit être communiquée aux clients par la voie habituellement utilisée et en temps utile, de telle sorte qu'ils puissent adapter leur comportement ou résilier la relation bancaire s'ils s'y opposent. L'expérience a montré que ces principes ne sont pas toujours respectés. En outre, l'Ombudsman a estimé que certaines règles relatives aux frais sur les avoirs étaient parfois un peu compliquées et difficiles à comprendre.

Dans le cas 2021/05, la cliente s'est plainte du fait qu'un ordre de versement à sa caisse de pension pour un rachat extraordinaire de prestations de prévoyance n'avait pas été exécuté. L'erreur n'a pas été contestée par la banque. En revanche, les dommages en résultant ont fait l'objet de la controverse. La cliente a notamment demandé à la banque de prendre en charge le dommage fiscal subi du fait qu'elle n'avait pas pu déduire de l'impôt sur le revenu, l'année correspondante, le montant non versé par erreur. La banque a estimé que la cliente devait déduire du dommage invoqué l'avantage fiscal qu'elle pouvait obtenir en effectuant la déduction au cours d'une année suivante.

Avec une certaine régularité, les clients se plaignent auprès de l'Ombudsman de dysfonctionnements des automates de banques. Ceux-ci relèvent des questions relatives à l'exécution des ordres, qui représentent la plus grande partie des cas traités depuis 2018. Le cas 2021/03 en est un bon exemple. La cliente avait inséré un grand nombre de pièces de 50 centimes dans un automate. Le montant qui lui a été crédité était cependant beaucoup moins élevé que prévu. La banque a insisté sur le fait que l'automate fonctionnait parfaitement. Dans un tel cas, il est important que l'état de fait soit clarifié rapidement et de manière transparente à l'aide des moyens disponibles, tels que les enregistrements de vidéosurveillance.

Le cas 2021/27 a également fait l'objet de divers débats dans la presse. En raison d'une mise à jour d'un logiciel mal effectuée, les comptes de divers clients n'ont été débités que tardivement des montants qu'ils avaient payés avec leur carte de débit auprès d'un casino en ligne pour des mises de jeu. Cela a posé problème, dans la mesure où les clients ne s'attendaient pas à ce que des transactions qui n'avaient pas été comptabilisées leurs soient débitées avec plusieurs mois de retard. Jusqu'alors, ils avaient considéré de manière erronée que le solde de leurs comptes correspondait à leur état patrimonial effectif. En l'espèce, la question se posait de savoir si une cliente concernée devait compenser le solde négatif de son compte causé par un tel débit différé. Dans le cas 2021/29, le client a contesté un débit sur sa carte de crédit en relation avec la location d'une voiture à l'étranger: après la restitution du véhicule, la société de location a débité un montant pour des assurances que le client avait expressément exclues dans le contrat de location.

LOI SUR LES SERVICES FINANCIERS (LSFIN)

Au cours de l'année sous revue, le processus entamé en relation avec les nouvelles lois relatives aux marchés financiers, notamment la loi fédérale sur les services financiers LSFin, visant à optimiser l'accès des clients à l'Ombudsman des banques suisses et la possibilité pour les banques et les prestataires de services financiers de s'y affilier, s'est poursuivi.

Ainsi, des adaptations de l'art. 2 des règles de procédure sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2021, prévoyant désormais une compétence de l'Ombudsman pour traiter des affaires concernant des instituts affiliés auprès de lui ayant leur siège à l'étranger. Ceci dans la mesure où il s'agit de services financiers fournis à des clients privés au sens des articles 3 lettre c et 4 alinéas 1 et 2 LSFin.

En septembre 2021, l'Association suisse des banquiers, fondatrice de la Fondation Ombudsman des banques suisses, a décidé de modifier l'acte de fondation de manière à assouplir les

conditions d'affiliation à l'Ombudsman des banques suisses. En raison de ces modifications, non seulement les membres de l'Association suisse des banquiers pourront désormais s'affilier à l'Ombudsman des banques suisses, mais aussi les instituts qui se sont contractuellement affiliés à la fondatrice à cette fin. Afin de refléter cet élargissement dans les autres règlements de la Fondation, le Conseil de fondation a décidé, avec effet au 1^{er} janvier 2022, d'adapter en conséquence les règles de procédure, le règlement d'organisation et le barème des contributions et des frais.

Les instituts soumis à l'obligation légale de s'affilier à un organe de médiation reconnu imposée par la LSFIn et par la LEFin doivent pouvoir prouver leur affiliation à l'autorité de surveillance. A la fin de l'année sous revue, 306 instituts affiliés à l'Ombudsman des banques suisses étaient soumis à une obligation légale d'affiliation selon la communication de l'Association suisse des banquiers. L'Ombudsman leur a donc délivré une attestation d'affiliation écrite.

CHIFFRES CLÉS

Au cours de l'année sous revue, 1859 cas ont été soumis à l'Ombudsman, dont 687 par écrit et 1172 verbalement. Le nombre de cas soumis a ainsi diminué d'environ 15% par rapport à l'année précédente (2175).

Au total, l'Ombudsman a clos 1921 cas, dont 749 dossiers écrits et 1172 requêtes verbales. Le nombre de cas réglés a ainsi diminué d'environ 10% par rapport à l'année précédente (2142 cas) ou, plus précisément, de 5% pour les dossiers écrits et de 13% pour les requêtes verbales.

En ce qui concerne la provenance géographique, le pourcentage de dossiers écrits soumis de l'étranger a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente, passant de 26% à 27%. Pour sa part, le nombre de dossiers provenant de la Suisse alémanique a diminué, pour atteindre 52% (contre 54% en 2020). Enfin, le pourcentage relatif à la Suisse italienne a légèrement reculé, tandis qu'une faible hausse a été observée en Suisse romande.

Comme en 2020, les questions relatives à l'exécution d'ordres, à l'origine de 29% des cas, restent les plus courantes. Plus de la moitié de ces cas (55%) appartenaient à la catégorie «Comptes, trafic des paiements, cartes». La deuxième cause principale des litiges avec les banques a été l'escroquerie dans 20% des cas (15% l'année précédente), se classant juste avant la problématique des frais (19%).

Les clients ont déposé une requête de médiation pour environ 84% des dossiers écrits réglés en 2021 (soit dans 629 cas sur 749). Dans 236 cas, l'Ombudsman est intervenu auprès de l'institut financier concerné, ce qui représente 32% (31% l'année précédente) du total des cas. Après avoir procédé à une analyse minutieuse des dossiers, l'Ombudsman a estimé dans 153 cas, soit près de deux tiers de ses interventions, qu'une rectification de la part de l'institut financier était opportune. Dans 90% des cas, les instituts financiers se sont rangés à l'opinion de l'Ombudsman et sont venus à l'encontre du client.

Des statistiques plus détaillées sont présentées au chapitre «Faits et chiffres», aux pages 54 à 65.

RELATIONS PUBLIQUES

Comme l'année précédente, la conférence de presse annuelle s'est tenue en ligne, sous la forme d'une conférence Zoom, en raison du coronavirus.

De même, la plupart des réunions annuelles régulières, telles que les réunions du réseau européen des médiateurs financiers (FIN-NET) et de la conférence mondiale des médiateurs financiers (INFO Network), ont elles aussi eu lieu en ligne. Ces circonstances n'ont toutefois pas empêché un échange de vues fructueux avec différents acteurs importants à l'étranger.

De nombreuses demandes de médias relatives à des thématiques bancaires spécifiques ont été adressées à l'Ombudsman des banques. Des contacts fructueux avec diverses organisations ainsi qu'avec des représentants d'instituts financiers ont permis d'aborder des thèmes aussi bien fondamentaux que spécifiques au domaine bancaire. Par ailleurs, cette année encore, les représentants de l'Ombudsman ont participé à des tables rondes publiques et donné des cours auprès de hautes écoles, des événements qui ont toutefois aussi eu lieu en partie en ligne.

AVOIRS SANS CONTACT ET EN DÉSHÉRENCE

Depuis 1996, l'Ombudsman œuvre également en tant que Centrale de recherche d'avoirs sans contact et en déshérence, une activité qui s'ajoute à sa mission traditionnelle de médiation. Dans le cadre de ces activités, il a reçu 441 nouvelles requêtes en 2021, qui se rapportaient à chaque fois aux avoirs d'un ou de plusieurs clients présumés. Cela correspond à une baisse de 3% par rapport à l'année précédente. Parmi ces requêtes, auxquelles s'ajoutent les demandes introduites en 2020 qui étaient toujours en suspens, 418 (-9%) lui ont paru suffisamment légitimées. Sur l'ensemble de ces demandes, 463 clients présumés au total (-10%) ont été recherchés dans la banque de données centrale des avoirs sans contact et en

déshérence. Il en résulte que, durant l'année sous revue, des avoirs appartenant à 47 relations d'affaires sans contact ont été rendus accessibles aux ayants droit. Ces 47 relations représentaient des valeurs en compte/dépôt de 5,4 millions de CHF ainsi que le contenu de 6 compartiments de coffre-fort. Parmi ces relations, 8 concernaient des requêtes qui avaient déjà été introduites avant l'exercice sous revue mais étaient restées en suspens auprès de la Centrale de recherche, les banques les ayant publiées sur la liste des relations sans contact courant 2021 seulement.

En tout, depuis l'introduction, en 2001, du système actuel de recherche, la Centrale de recherche a été en mesure d'identifier 646 relations bancaires sans contact et en déshérence, permettant ainsi aux ayants droit de récupérer des avoirs à hauteur totale de 124,2 millions de CHF ainsi que le contenu de 69 compartiments de coffre-fort. Les données statistiques détaillées figurent aux pages 66 à 69.

Durant l'année sous revue, la possibilité de recherche électronique d'avoirs sans contact ou en déshérence a été réalisée via le site internet de l'Ombudsman. Grâce à cet outil en ligne, les demandes de recherche peuvent être soumises sans document papier, efficacement et de manière confidentielle.

Dans le cadre de la publication des avoirs en déshérence depuis plus de 50 ans, qui a débuté en décembre 2015, l'Ombudsman exerce la fonction de service de renseignement pour toute question ou requête relative à la plateforme de publication accessible à l'adresse www.dormantaccounts.ch. Comme les années précédentes, la charge de travail à cet égard s'est avérée faible. Outre des renseignements téléphoniques généraux, il a fallu, dans de rares cas, adresser des rappels aux banques qui n'avaient pas répondu en temps utile à des demandes qui leur étaient parvenues.

Des représentants de l'Ombudsman participent au groupe de travail Narilo de l'Association suisse des banquiers. Ce groupe se consacre à la coordination, à la résolution des problèmes et à l'amélioration des processus en lien avec les avoirs sans contact et en déshérence. Au cours de l'année sous revue, le groupe de travail s'est réuni à plusieurs reprises par téléphone et en présentiel.

Au cours de l'année sous revue, le groupe de travail a en outre préparé, avec la participation active de l'Ombudsman, le passage au nouvel exploitant de la plateforme pour la banque de données centrale des avoirs sans contact et en déshérence. La plateforme de publication www.dormantaccounts.ch a également fait l'objet d'une migration. Certaines améliorations souhaitées depuis des années ont ainsi pu être réalisées pour les banques et l'organe de médiation, en tant qu'utilisateurs. Il semble également que les derniers problèmes techniques liés à la soumission des demandes aient été résolus.

De plus amples informations sur les directives applicables et les possibilités de recherche d'avoirs auprès de banques en Suisse sont disponibles à l'adresse:
www.bankingombudsman.ch/fr/recherche-davoirs

