

# 2022 en bref

Après les années 2020 et 2021 marquées par l'épidémie de coronavirus, les processus de travail au sein de l'office de l'Ombudsman se sont largement normalisés durant l'année sous revue. L'année précédente, le nombre de cas soumis à l'Ombudsman avait légèrement diminué. Ceux-ci ont à nouveau augmenté pour atteindre un total d'un peu plus de 2000. Un recueil de cas illustrant les activités de l'Ombudsman figure aux pages 14–51.

## PROCÉDURE DE MÉDIATION

Malheureusement, le nombre de plaintes de clients victimes d'une escroquerie a une nouvelle fois augmenté au cours de l'année sous revue. Une grande partie d'entre eux concerne les cas liés aux cartes de crédit et de débit. Selon les observations de l'Ombudsman, cette augmentation est conforme à une évolution générale, également observée par la police et les autorités de poursuite pénale. Les échanges avec les organes de médiation étrangers dans le domaine des services financiers confirment également qu'il s'agit d'une évolution internationale.

Le thème «escroquerie» était au cœur du rapport annuel 2020. L'Ombudsman saisit cette occasion pour revenir ci-après sur certains aspects fondamentaux du sujet et attirer l'attention sur l'évolution récente des cas. En tant que victimes d'escroqueries, les clients s'adressent à l'Ombudsman car ils estiment qu'ils ne sont pas ou pas entièrement responsables des dommages financiers qui en résultent, mais que la banque doit en supporter tout ou partie. L'expérience montre que ce sont précisément les clientes et clients qui constituent le maillon faible le plus important sur lequel les escrocs ciblent leurs actions criminelles. Ils ont mis au point de nombreuses méthodes psychologiquement sophistiquées pour inciter les clients à effectuer eux-mêmes des paiements ou à débiter leurs cartes de crédit sous des prétextes erronés, favorisant ainsi les escrocs et leurs intermédiaires. Une autre méthode consiste à se procurer frauduleusement auprès des clients des mots de passe et des codes d'accès afin de déclencher des paiements au détriment des comptes des clients ou de débiter leurs cartes de crédit.

Comme ces attaques visent en règle générale les clients et non la banque, la responsabilité de la banque pour les dommages subis au sens juridique est rarement engagée. Par conséquent, les succès d'une procédure de médiation sont plutôt l'exception que la règle, hormis les solutions à bien plaisir et les concessions faites par les entreprises financières pour des raisons d'équité. La question de savoir qui doit finalement supporter les dommages résultant d'un cas de fraude se détermine en vertu des dispositions contractuelles et en fonction des circonstances concrètes du cas d'espèce. Les contrats pertinents sont souvent basés sur la théorie dite de la «sphère de risque», selon laquelle la partie qui peut empêcher la survenance du dommage par une prudence et une diligence raisonnables dans son domaine de responsabilité doit en supporter le dommage. Dans ce contexte, les clients jouent un rôle décisif en tant que cible principale des attaques frauduleuses.

Compte tenu de l'évolution technique de ces dernières années, le téléphone portable des clientes et des clients revêt une grande importance. Celui-ci est utilisé pour recevoir, par SMS ou sur des applications installées sur le téléphone portable, des notifications et des codes destinés à entrer dans le système e-banking, à confirmer les transactions de paiement et de cartes de crédit et à contrôler les transactions effectuées. **Les notifications correspondantes devraient être lues avec attention. Les clients doivent s'assurer qu'elles correspondent exactement aux transactions qu'ils effectuent. En particulier,**

**les montants indiqués et les données des destinataires doivent être contrôlés.** Les anomalies doivent être immédiatement signalées à la banque. Une utilisation prudente de l'appareil lui-même est également essentielle. Le téléphone portable ne doit pas tomber entre de mauvaises mains ou devrait être immédiatement bloqué s'il a disparu. Le système d'exploitation de l'appareil doit toujours être mis à jour, car cela permet de combler les failles de sécurité connues. Il devrait également être doté d'une protection adéquate contre les virus et les logiciels malveillants.

L'Ombudsman attend des banques qu'elles disposent de mesures de sécurité adéquates, qui devraient être en mesure d'identifier et d'empêcher autant que possible les méthodes d'escroquerie courantes. Les banques devraient être conscientes que les clients victimes d'une escroquerie sont souvent traumatisés et ne savent pas comment gérer la situation. Dans un premier temps, ils s'adressent à la banque en tant que service spécialisé dont ils attendent une aide professionnelle. Toutefois, selon l'expérience de l'Ombudsman, de nombreuses entreprises financières semblent s'efforcer en premier lieu de rejeter les prétentions des clients. Ceux-ci sont souvent confrontés à des déclarations contradictoires. Dans un premier temps, les entreprises financières devraient toutefois s'efforcer d'éviter un dommage imminent, par exemple en entreprenant les démarches qui peuvent raisonnablement être exigées d'elles pour stopper ou récupérer des paiements. Si des dommages ne peuvent être évités et que, de l'avis de l'entreprise financière, ils doivent être supportés par le client, il est important qu'elle explique clairement ce qui s'est passé selon elle et sur quelle base contractuelle le client doit supporter le dommage.

**Etant donné qu'il n'est souvent pas possible de répondre aux attentes des clients en matière de règlement des litiges dans le cadre de la procédure de médiation, la prévention des cas d'escroquerie est extrêmement importante.** L'Ombudsman réitère sa recommandation aux clients de respecter les informations et les mises en garde pertinentes des autorités, des entreprises financières et des organisations de protection des consommateurs et renvoie à nouveau à ses propres indications, publiées sur le site Internet sous «Se protéger contre les escrocs». Les informations détaillées fournies par la police sur les sites Internet suivants sont également très utiles: [www.telefonbetrug.ch](http://www.telefonbetrug.ch), [www.card-security.ch](http://www.card-security.ch) et [www.cybercrimepolice.ch](http://www.cybercrimepolice.ch)

En ce qui concerne les cas individuels d'escroquerie visant la clientèle: dans le cas 2022/12, la cliente a été victime d'une variante d'escroquerie commise par de faux policiers, souvent observée durant l'année sous revue. Au moyen d'un appel dit «choc», les escrocs ont convaincu la cliente que sa fille se trouvait dans une situation de détresse et qu'elle avait urgemment besoin d'espèces pour éviter de graves préjudices. La cliente âgée s'est procuré cet argent en retirant un montant élevé en espèces au débit de son compte au guichet de la banque. Dans le cas 2022/13, le client a été victime de la méthode connue sous le nom d'«escroquerie Microsoft». De faux collaborateurs de Microsoft ont contacté le client par téléphone en prétendant remédier à des problèmes de sécurité sur son ordinateur. Ils ont ainsi accédé au système e-banking du client et déclenché eux-mêmes des transactions. Les cas d'escroquerie à la carte en lien avec des transactions sur des plateformes de vente en ligne connus décrits dans le cas 2022/14 sont également fréquents. Des personnes prétendument intéressées par l'article annoncé par un client prétextent avoir besoin, pour le transfert du prix d'achat, des données de sa carte de crédit, qu'elles utilisent ensuite pour effectuer des transactions en leur propre faveur.

Outre les cas d'escroquerie, l'Ombudsman a traité, comme d'habitude, un grand nombre de réclamations dans les domaines les plus divers des services financiers. Quelques-uns d'entre eux font l'objet d'une attention particulière ci-après:

Les tristes événements survenus au cours de l'année sous revue ont entraîné le dépôt de réclamations dans le domaine des sanctions et embargos. Le cas 2022/10 concerne les mesures prises par la Confédération en relation avec la situation en Ukraine et les sanctions prises à l'encontre de la Russie, mesures reprises de l'UE. Dans ce cas, la question de savoir si une société anonyme suisse tombait sous le coup des sanctions prises en Suisse en raison des rapports de propriété était controversée. L'autre cas sélectionné sur ce thème, 2022/09, concerne des événements antérieurs à l'entrée russe en Ukraine. Un client d'une banque active à l'échelle mondiale, représenté par un avocat, s'est plaint du refus de cette dernière d'exécuter un don en faveur d'une association d'utilité publique au motif que celle-ci avait été associée à un pays frappé de diverses sanctions internationales.

Comme chaque année, un nombre important de réclamations portait sur les frais et commissions bancaires. Dans le contexte de la nouvelle répartition des relations d'affaires en vertu de la loi sur les services financiers, de nombreuses banques ont adapté les modèles de frais pour leurs différents services, ce qui a conduit à une certaine confusion quant aux termes utilisés. Dans le cas 2022/20, le client s'est plaint d'une commission de conseil forfaitaire qu'il ne voulait pas supporter, puisqu'il n'avait pas recouru aux prestations de conseil de la banque. Les cas 2022/21 et 2022/22 concernent des augmentations de frais qui ont multiplié par dix les frais facturés aux clients et qui ont rendu la poursuite de la relation bancaire inopportune du point de vue économique, compte tenu du petit montant des avoirs déposés par rapport aux frais facturés. Dans les deux cas, la question de savoir si les augmentations de frais avaient été valablement communiquées aux clients était controversée. Dans les cas 2022/23 et 2022/24, des réclamations concernant des frais qui sont typiquement dus à la fin d'une relation bancaire sont traitées. Dans le premier cas, il s'agit de frais de livraison de titres que divers clients d'une banque ne voulaient pas supporter parce que, selon eux, c'était la banque elle-même qui était à l'origine du changement de relation bancaire. Dans le second cas, pendant la durée d'une hypothèque à taux fixe du client, la banque avait adapté le calcul des frais de remboursement de crédit de telle sorte que ceux-ci étaient plus de vingt fois supérieurs aux frais convenus au moment de la conclusion de l'hypothèque à taux fixe.

Des litiges liés aux comptes de garantie de loyer sont également régulièrement présentés à l'Ombudsman. Dans le cas 2022/05, le requérant avait versé le montant de la caution sur un compte courant ordinaire de son bailleur. Il jugeait la banque responsable du fait qu'aucun compte de garantie de loyer n'avait été ouvert pour lui conformément aux dispositions du droit du bail. Dans le cas 2022/06, le requérant s'est plaint du retard de paiement de la garantie de loyer par la banque. Après la demande de paiement, celle-ci avait pris contact à plusieurs reprises avec le bailleur, qui n'a toutefois jamais pu apporter la preuve nécessaire qu'il avait fait valoir des prétentions contre le locataire dans un délai d'un an à compter de son déménagement.

De temps en temps, des clients s'adressent à l'Ombudsman pour lui demander dans quelle mesure une banque doit fournir des renseignements sur une relation d'affaires déterminée sur la base d'anciens documents bancaires et si ces documents permettent encore de faire

valoir des prétentions à l'encontre de la banque. Le cas 2022/03 concerne une carte de compte découverte qui avait été émise par un établissement bancaire duquel la banque était le successeur juridique. Le cas 2022/04 concerne un livret d'épargne découvert 40 ans après la dernière inscription.

Le thème des rétrocessions continue de préoccuper les clients. Souvent, en raison d'adaptations générales des documents de base par leur banque, les clients sont rendus attentifs pour la première fois à des dispositions à ce sujet qui leur paraissent douteuses. Dans le cas 2022/18, l'interlocuteur a demandé à l'Ombudsman s'il était possible de convenir valablement d'une renonciation anticipée aux rétrocessions, indemnités de distribution et autres prestations appréciables en argent de tiers que les banques reçoivent en lien avec les produits de placement d'un client.

Au cours de l'exercice sous revue, les taux hypothécaires ont augmenté après de nombreuses années de taux historiquement bas. Ces dernières années, l'Ombudsman a régulièrement dû traiter des réclamations où des clients contestaient la conclusion valable d'un contrat hypothécaire; cette fois-ci, il s'est trouvé confronté à des cas dans lesquels c'étaient les banques qui le contestaient. Dans le cas 2022/16, des clients ont réclamé des dommages-intérêts à la banque, estimant que celle-ci avait retiré indûment une promesse de financement conclue de manière contraignante, ce qui a eu pour conséquence qu'ils ont dû rapidement se tourner vers un nouveau financement, beaucoup plus cher en raison de la hausse des taux d'intérêt.

L'Ombudsman traite aussi presque chaque année des réclamations où se pose la question de savoir quelle est l'étendue des obligations d'une banque dans le cadre des actes dits de gestion restreints qui lui incombent en sa qualité de dépositaire de titres détenus dans le dépôt bancaire du client. Dans le cas 2022/19, le client a fait valoir un dommage à l'encontre de la banque, celle-ci ne lui ayant pas transmis une information importante du liquidateur d'un fonds dont elle détenait des parts pour le compte du client.

Voilà pour les cas qui méritent tout particulièrement d'être mentionnés. D'autres cas intéressants concernant divers autres thèmes liés aux activités de l'Ombudsman durant l'année sous revue figurent dans le recueil de cas figurant aux pages 14-51. Tous les cas des années précédentes sont publiés sur le site Internet, sous «Recueil de cas».

## CHIFFRES CLÉS

Au cours de l'année sous revue, 2009 nouveaux cas (706 dossiers écrits et 1303 requêtes verbales) ont été soumis à l'Ombudsman, ce qui représente une augmentation de 8 % par rapport à l'exercice précédent.

Au total, l'Ombudsman a clos 2007 cas, dont 704 dossiers écrits et 1302 requêtes verbales. Cela représente une augmentation d'environ 4 % par rapport à l'année précédente, ou 11 % de plus pour les cas oraux et 6 % de moins pour les cas écrits.

Répartis par catégorie, 60 % des 704 dossiers écrits réglés concernaient la catégorie «Comptes, trafic des paiements, cartes». La problématique la plus fréquente dans cette catégorie, avec 124 cas, a été celle de l'escroquerie, après 125 cas l'année précédente

et 124 cas en 2020. Dans 113 cas, il s'agissait de questions relatives à l'exécution d'ordres et dans 69 cas de restrictions imposées par l'entreprise financière. 58 litiges concernaient des questions relatives aux frais et commissions bancaires.

La rubrique «Bourse, dépôts» englobe 14% des dossiers écrits (contre 12% l'année précédente). La cause principale du problème est, dans 56% des cas, une exécution incorrecte ou incomplète des ordres, suivie de 20% de questions relatives aux frais et commissions bancaires.

Dans 79 cas, soit 28% de moins que l'année précédente, l'Ombudsman s'est occupé de plaintes liées à des «crédits et hypothèques». Regroupant 33% des cas, les hypothèques à taux fixe sont restées la partie la plus importante, dont une majorité de litiges relatifs aux frais et commissions bancaires, en particulier les indemnités de résiliation anticipée. 37% concernaient des questions relatives à l'exécution d'ordres. Le fort recul des cas d'escroquerie dans cette catégorie, qui étaient encore principalement liés aux crédits Covid-19 au cours des années précédentes, s'est poursuivi au cours de l'année sous revue.

8% des dossiers écrits concernaient la catégorie «Conseil en placement, gestion de fortune». En chiffres absolus, ces cas ont augmenté de 12% par rapport à l'année précédente. Les questions relatives à l'exécution d'ordres ont été au centre des préoccupations dans 38% des cas, suivies des problèmes en lien avec des prestations de conseil dans 30% des cas et des questions relatives aux frais et commissions bancaires dans 18% des cas.

Au cours de l'année sous revue, l'Ombudsman a dû, comme l'année précédente, se pencher de manière intensive sur la problématique de l'escroquerie. Celle-ci a occupé une place centrale dans 18% des requêtes écrites (exercice précédent: 20%). Si l'on y ajoute les requêtes verbales, les cas d'escroquerie ont même augmenté de 4% pour atteindre 265 cas au total, contre 254 en 2021. Comme l'année précédente, les questions relatives à l'exécution d'ordres, à l'origine de 30% des cas, restent les plus courantes.

Parmi les requérants étrangers, les voisins directs de la Suisse, notamment les Allemands et les Français, se partagent une nouvelle fois le haut du tableau.

La valeur litigieuse, qui est restée inférieure à 200 000 CHF dans 93% des cas, n'a pas dépassé 100 000 CHF dans 91% des cas.

Au cours de l'exercice sous revue, la durée moyenne requise pour traiter les cas s'est normalisée. Ainsi, 63% des requérants (60% l'année précédente) ont reçu une réponse définitive dans un délai d'un mois, 85% (82% l'année précédente) dans les trois mois.

Dans 83% des cas écrits réglés, le client a fait une demande de médiation. Le reste des cas réglés concernait des demandes de renseignements ou d'avis en vue d'éclaircissements, ou des réclamations de clients adressées à l'entreprise financière, qui n'ont été transmises à l'Ombudsman que pour information.

L'Ombudsman s'est abstenu d'entrer en matière pour 6 % des demandes de médiation écrites parce que l'affaire n'était pas de son ressort; pour 15 % d'entre elles, le client a dû être invité à faire d'abord valoir sa réclamation directement auprès de l'entreprise financière. Dans 10 % des cas, l'Ombudsman a abandonné la procédure, faute d'avoir pu obtenir du client les documents demandés.

9 % des cas dans lesquels l'Ombudsman s'est adressé à l'entreprise financière ont dû être clos sans résultat par manque de preuves, les questions ne pouvant être résolues dans le cadre de la procédure de médiation.

L'Ombudsman s'est adressé à l'entreprise financière dans 257 cas (contre 236 l'année précédente), ce qui correspond à une part de 37 % du total des cas ou à 44 % des cas avec demande de médiation. Après avoir procédé à une analyse minutieuse des dossiers, l'Ombudsman a estimé dans 170 cas, respectivement deux tiers des cas dans lesquels il s'est adressé à l'entreprise financière, qu'une rectification de la part de celle-ci était opportune. Dans 95 % des cas, les entreprises financières se sont rangées à l'opinion de l'Ombudsman et se sont résolues à des concessions en faveur des clients. Des statistiques détaillées figurent dans le chapitre «Faits et chiffres» aux pages 53–61.

## RELATIONS PUBLIQUES

La conférence de presse s'est tenue à nouveau en présentiel le 29 juin 2022. Outre cet échange annuel précieux avec des représentantes et représentants des médias, le nombre de demandes de journalistes adressées à l'Ombudsman a légèrement diminué au cours de l'année sous revue par rapport à l'année précédente. Le vif intérêt des médias pour les cas d'escroquerie l'année précédente, qui ont fortement augmenté depuis 2020, explique certainement cette évolution.

Des contacts fructueux avec diverses organisations ainsi qu'avec des représentants d'entreprises financières ont permis d'aborder des thèmes aussi bien fondamentaux que spécifiques au domaine bancaire.

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), se sont elles aussi tenues en ligne. Ces circonstances n'ont toutefois pas empêché un échange de vues fructueux avec différents acteurs importants à l'étranger. Jusqu'à son départ de sa fonction d'Ombudsman, Marco Franchetti a en outre été membre du comité directeur d'INFO Network.

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.

## 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 448 nouvelles requêtes pendant l'année sous revue, qui se rapportaient à chaque fois aux avoirs d'un ou de plusieurs clients présumés. Cela correspond à une augmentation de 2 % par rapport à l'année précédente. Parmi ces re-

quêtes, auxquelles s'ajoutent celles qui étaient encore en suspens l'année précédente, 433 (+4 %) lui ont paru suffisamment légitimées. Sur l'ensemble de ces demandes, 498 clients présumés au total (plus 8 %) ont été soumis 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 46 relations d'affaires sans contact ont été rendus accessibles aux ayants droit. Ces 46 relations représentaient des valeurs en compte/dépôt de 14,1 millions de CHF ainsi que le contenu de 3 compartiments de coffre-fort. Parmi ces relations, 6 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 au cours de l'exercice sous revue seulement.

En tout, depuis l'introduction, en 2001, du système actuel de recherche, la Centrale de recherche a été en mesure d'identifier 692 relations bancaires sans contact et en déshérence, permettant ainsi aux ayants droit de récupérer des avoirs à hauteur totale de 138,3 millions de CHF ainsi que le contenu de 72 compartiments de coffre-fort. Les données statistiques détaillées figurent aux pages 62–63.

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.

Les «Directives relatives au traitement des avoirs sans contact et des avoirs en déshérence auprès des banques suisses (directives Narilo)» révisées, élaborées par le groupe de travail Narilo, sont en vigueur depuis juillet 2022. Celles-ci n'ont apporté que peu de nouveautés au travail quotidien de l'organe de médiation, car elles ont principalement formalisé dans ce domaine les processus de travail qui ont fait leurs preuves depuis des années.

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. Plus de 60 % des nouvelles demandes ont déjà été déposées par ce biais.

Dans le cadre de la publication des avoirs en déshérence de longue date, 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](http://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.

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](http://www.bankingombudsman.ch/fr/recherche-davoirs).