

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses du 23 mai 2023

Exposé d'Andreas Barfuss Ombudsman des banques suisses

Mesdames et Messieurs

Bienvenue à la conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses.

Changement et incertitude, tel était le titre de la conférence de presse d'il y a un an. Après les événements de ces dernières semaines et de ces derniers mois, j'étais franchement tenté d'entamer cette année avec exactement les mêmes mots. Mais il faut croire que nous devons tout simplement nous habituer au changement permanent, notamment à l'évolution technologique et à tous ses défis.

Je suis extrêmement heureux de pouvoir vous accueillir aujourd'hui et je commencerai par quelques remarques sur les **changements intervenus au sein de la Fondation Ombudsman des banques suisses**.

Le 1er janvier 2023, j'ai pris la succession de Marco Franchetti en tant que **nouvel Ombudsman des banques**. J'ai accepté cette tâche avec plaisir. Dès les premiers mois de mon activité, j'ai pu constater de première main le rôle important que joue notre institution pour la place financière suisse en tant qu'organe neutre de médiation et d'information. Les tâches sont extrêmement variées et de nombreux sujets sont exigeants. Je suis donc heureux de pouvoir compter sur une équipe extrêmement compétente et engagée, et je remercie l'ensemble du conseil de fondation pour son grand soutien et la confiance qu'il m'accorde.

Le conseil de fondation a également **accueilli de nouveaux membres en 2022**. Comme toujours, nous avons veillé à ce que la composition de cet organe soit équilibrée. L'acte de fondation règle ce point important à l'art. 7 al. 3 comme suit : "*La composition du conseil de fondation doit garantir sa compétence, son indépendance et sa neutralité. En conséquence, le conseil de fondation doit être composé de manière équilibrée et majoritairement de personnalités indépendantes de la fondatrice et de ses instituts membres, issues notamment des milieux scientifiques, de l'application du droit et de la protection des consommateurs*".

Babette Sigg Frank, présidente du Konsumentenforum, et le professeur Rashid Bahar, vice-doyen de la Faculté de droit de l'Université de Genève, font désormais partie du conseil de fondation. Ils succèdent tous deux à Christophe Barman, président de la Fédération romande des consommateurs, et à la professeure Anne-Christine Fornage de l'Université de Lausanne. Les domaines de la protection des consommateurs et de la science continuent donc d'être représentés par des personnalités de premier plan.

Le rapport annuel a également fait l'objet de **quelques adaptations**. Il s'est avéré que la version imprimée, produite à grands frais chaque année, trouve de moins en moins de preneurs, alors que les accès aux rapports annuels via Internet augmentent fortement. Nous avons donc décidé de miser par défaut sur les lecteurs sur Internet. Nous avons ainsi simplifié la mise en page et supprimé un grand nombre d'illustrations. Le rapport annuel est plus adapté à son destinataire et plus durable. Les versions imprimées ne sont produites que sur demande.

Dans la deuxième partie de mon exposé, j'aborde maintenant les **changements intervenus dans l'environnement de l'Office de l'Ombudsman**.

L'année 2022 a été une année particulièrement difficile à bien des égards. Les répercussions de la crise de Corona n'étaient pas encore tout à fait surmontées que des taux d'inflation en hausse rapide faisaient déjà la une des journaux. Et comme si cela ne suffisait pas, l'invasion de l'Ukraine par la Russie a engendré un conflit armé directement "aux portes" de l'Europe. Cette situation se poursuit également et a été le point de départ d'une crise mondiale de l'énergie et de l'approvisionnement. Depuis, l'équilibre mondial des forces est durablement perturbé et de nouvelles escalades ne sont pas exclues. Il semblerait presque que la liste des facteurs déstabilisants puisse s'allonger à l'infini. Et si l'on considère la manière dont l'année 2023 a commencé, il est clair que cette période de profonds bouleversements est loin d'être terminée.

Il n'est donc pas surprenant que l'année 2022 soit synonyme d'un environnement très agité sur les marchés financiers. Le tournant des taux d'intérêt aura lui aussi des conséquences importantes. L'Ombudsman ressent typiquement de telles évolutions dans les statistiques de cas. Mais toujours avec un décalage dans le temps. L'année 2023 montrera donc si ces valeurs empiriques se vérifient à nouveau.

Par ailleurs, il existe aussi des changements qui ne doivent pas être considérés comme négatifs. Les avantages liés à la numérisation, par exemple, sont évidents. Mais le progrès technologique a aussi sa part d'ombre. La manière de communiquer, de s'informer et de faire des achats a fondamentalement changé au cours des dernières années. Tout le monde n'est pas en mesure de suivre le rythme.

Ainsi, on ne peut plus ignorer une tendance à l'augmentation des cas de fraude. Une grande partie d'entre eux concerne des cas liés aux cartes de crédit et de débit. Selon les observations de l'Ombudsman, cette augmentation est conforme à une évolution générale, également perçue par la police et les autorités de poursuite pénales. Les échanges avec les médiateurs d'autres pays dans le domaine des services financiers confirment également qu'il s'agit d'une évolution internationale.

Les systèmes informatiques des émetteurs de cartes sont certes de plus en plus performants et des sommes importantes sont investies dans des logiciels sophistiqués de détection des fraudes, mais l'augmentation massive du nombre de transactions implique que le nombre absolu de fraudes réussies continue d'augmenter. Les escrocs agissent également de manière de plus en plus sophistiquée et attirent leurs victimes dans des pièges, par exemple par hameçonnage, grâce à des sites web falsifiés d'apparence parfaite. Les escrocs font preuve d'une grande inventivité. Parmi de nombreux autres cas de ce type ou similaires, j'en citerai un que je décris brièvement :

Une cliente a passé une annonce pour vendre un lit sur une plateforme de vente en ligne connue. Une personne prétendument intéressée s'est annoncée en affirmant qu'elle allait lui transférer l'argent sur son compte de carte de crédit via un service de paiement de la Poste. La cliente a ensuite saisi ses données de carte de crédit sur un site Internet de la Poste falsifié. Les escrocs ont ensuite réussi à effectuer deux transactions pour un montant total d'environ 900 CHF à destination de prestataires de services de paiement. Bien que l'escroquerie ait été découverte immédiatement, les débits n'ont pas pu être annulés. L'émettrice de la carte de crédit a refusé de participer au dommage, car la cliente avait autorisé chacune des transactions avec un code envoyé sur son téléphone portable à titre d'une authentification dite à deux facteurs. Dans le cadre de la procédure de médiation, l'émettrice de la carte de crédit s'est finalement déclarée prête à prendre en charge la moitié du dommage, mais c'est toutefois loin d'être courant.

Comme ce sont généralement les clients et non l'établissement financier qui sont visés par ces attaques, la responsabilité de la banque pour les dommages causés est rarement engagée au sens juridique du terme. En conséquence, les succès de la procédure de médiation, hormis les solutions à bien plaisir, sont plutôt l'exception que la règle. Les dispositions contractuelles sont régulièrement formulées clairement en faveur de l'émetteur de la carte.

Malheureusement, il arrive régulièrement que le tiers responsable du dommage - l'escroc - soit introuvable. La tâche ingrate du règlement des dommages incombe donc naturellement toujours aux mauvaises personnes. Soit l'émetteur de la carte, qui ne peut justement pas être tenu pour responsable en raison des dispositions contractuelles, soit la personne lésée, ce qui est parfois vécu comme un traumatisme par les victimes de la fraude.

Ce cas illustre très bien la valeur ajoutée qu'offre un service professionnel d'information et de médiation. Chaque jour, l'Ombudsman des banques est confronté à des clients insatisfaits et souvent inquiets. C'est un défi de fournir à ces clients non seulement des renseignements fiables et compréhensibles sur le plan juridique, mais aussi de s'adresser correctement aux interlocuteurs sur le plan humain.

Quelques chiffres tirés des statistiques annuelles

Au vu des nombreux événements bouleversants qui ont marqué l'année 2022, les statistiques annuelles de l'Ombudsman des banques sont relativement sobres et peu mouvementées. C'est une bonne chose.

En 2022, l'Ombudsman des banques a clôturé **2 006** cas, **1 302** oraux et **704** écrits. Cela représente environ **4%** de plus que l'année précédente. Ce nombre de cas correspond plus ou moins à la moyenne à long terme et ne fournit donc pas d'indications sur un changement fondamental.

Répartis par domaine, **60%** des **704** cas écrits réglés concernaient le domaine "Compte, trafic des paiements, cartes". La cause de problème la plus fréquente dans ce domaine était celui de l'escroquerie, avec **124** cas.

Dans **91 %** des cas, la valeur litigieuse est restée inférieure à 100 000 CHF.

L'Ombudsman s'est adressé à l'entreprise financière concernée dans **257** cas et a proposé des solutions concrètes dans **170** cas, soit deux tiers de ces interventions. Dans **95 %** des cas, l'entreprise financière concernée a ensuite suivi la recommandation de l'Ombudsman et a fait des concessions aux clients.

C'est surtout ce dernier chiffre - ces 95% - qui souligne la valeur ajoutée concrète de notre travail pour les clients et prouve la grande compétence professionnelle de l'office de médiation.

Qu'en est-il des avoirs en déshérence ?

L'année dernière, en tant que point de contact pour la recherche d'avoirs sans contact ou en déshérence, nous avons reçu **448** demandes de recherche du monde entier.

Durant cette période, nous avons pu rendre accessibles aux personnes autorisées **46** relations clients représentant des valeurs de compte et de dépôt de **14,1 millions de** francs suisses ainsi que le contenu de **3** compartiments de coffre-fort.

Depuis l'introduction de notre système de recherche en 2001, la Centrale de recherche a pu identifier au total **692** relations d'affaires sans contact et sans nouvelles. Au cours des deux dernières décennies, nous avons pu rendre accessibles aux personnes autorisées **138,3** millions de francs suisses ainsi que le contenu de **72** compartiments de coffre-fort.

J'en arrive ainsi à la fin de mon exposé

Comme je l'ai mentionné au début, je ne suis en fonction que depuis quelques mois et n'ai donc pas vécu directement l'année 2022 du point de vue de la fondation. Mais je me réjouis beaucoup de poursuivre, avec mon équipe, les tâches de l'Ombudsman des banques en 2023, de manière impartiale et responsable.

J'espère avoir pu vous donner un bref aperçu des activités de l'Ombudsman des banques suisses et je tiens à vous remercier très sincèrement de l'intérêt que vous portez à l'institution. La conférence de presse annuelle est pour nous une occasion précieuse d'informer sur nos activités et, avec le soutien des médias, d'attirer l'attention des clients sur les évolutions actuelles et de les sensibiliser à certains risques liés aux opérations bancaires et aux services financiers.

Nous sommes maintenant à votre disposition pour répondre à vos questions.

Andreas Barfuss
Ombudsman