

Les faits:

Qui? Ombudsman des banques suisses
Quoi? Rapport annuel 2004
Thème central: clients victimes d'escroqueries
Comment? Conférence de presse annuelle
Où? Roof Top, Nüscherstr. 30, Zurich
Quand? 5 juillet 2005, 10h00

Bahnhofplatz 9
Postfach 1818
CH-8021 Zürich
Phone +41 (0)43 266 14 14 (D+E)
+41 (0)21 311 29 83 (F+I)
Fax +41 (0)43 266 14 15

www.bankingombudsman.ch

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses

Tendance persistante à une complexité accrue des cas

A l'occasion de sa conférence de presse annuelle, ce matin à Zurich, l'Ombudsman des banques suisses a informé l'auditoire sur l'exercice 2004. Le nombre des requêtes de clients a reculé pour s'est établir à 1 735. Mais la tendance à une complexité accrue des cas persiste. Dans 42% des cas traités par correspondance, l'Ombudsman est intervenu auprès de la banque, et un comportement fautif de cette dernière est alors apparu une fois sur deux environ. Le thème central de la conférence de presse de cette année était le préjudice causé aux clients par des escrocs. Selon Martin Tschan, adjoint à l'Ombudsman des banques, «davantage de prudence et de bon sens permettrait d'éviter la plupart des cas de fraude.»

Le nombre des recherches demandées à l'Office de recherche des avoirs sans nouvelles s'est inscrit en léger recul durant l'exercice sous revue. Néanmoins, dans 26 cas, on a pu valider une concordance et restituer des avoirs d'une valeur de 7,8 millions de CHF aux ayants droit de clients décédés.

Zurich, le 5 juillet 2005. – Avec 1 735 requêtes de clients traitées durant l'exercice 2004, le nombre des cas soumis à l'Ombudsman affiche un recul de 18% par rapport à 2003. Pour la deuxième fois depuis la création de cette institution, l'Ombudsman a ainsi enregistré une diminution des requêtes. Cela correspond-il à une inversion de tendance? On ne saurait encore le dire. Ce qui est certain en revanche, c'est que la tendance à une complexité accrue des cas, générant une charge de travail considérable, se maintient.

Bien que les marchés financiers se soient sensiblement assagis depuis les turbulences des années 2000 à 2002, des enquêtes publiées dans les médias révèlent un recul significatif du nombre absolu des petits actionnaires. Comme l'a souligné Hanspeter Häni, Ombudsman des banques suisses, lors de la conférence de presse annuelle tenue aujourd'hui à Zurich, «les pertes des années précédentes ont fait passer à bon nombre de petits investisseurs l'envie d'effectuer des placements directs en actions.» Dans ce contexte, ce sont surtout les requêtes téléphoniques, plus simples à traiter en général, qui ont décliné, alors que les requêtes par correspondance, plus complexes, ont moins diminué. Un indicateur de cette complexité croissante est le nombre de courriers adressés à la banque par cas, lorsqu'il y a lieu que l'Ombudsman intervienne. Il y a cinq ans, 2,6 courriers en moyenne permettaient de régler un cas. En 2004, il en a fallu 3,1, ce qui correspond à une augmentation de 36%. Cette évolution a eu pour conséquence qu'au cours de l'exercice sous revue, à peine 50% de l'ensemble des requêtes traitées par correspondance ont pu être réglées dans un délai d'un mois.

Davantage de requêtes provenant de l'étranger

Pour la première fois depuis assez longtemps, on a assisté durant l'exercice sous revue à une évolution de la répartition des requêtes selon leur origine géographique. Celles provenant de l'étranger ont progressé de 23%, représentant ainsi 32% des cas contre 68% pour les requêtes provenant de Suisse. Quant à la part des requêtes provenant de Suisse italienne, elle est passée de 4% à 5%, alors que celle des requêtes provenant de Suisse alémanique baissait de 56% à 50%. La part des requêtes émanant de Suisse romande est restée stable à 13%.

Par rapport à l'exercice précédent, la répartition selon la nature des cas n'a guère évolué. On note seulement, pour la première fois depuis cinq ans, une diminution des requêtes relatives au conseil en placement et à la gestion de fortune, qui sont passées de 35% à 24%. Le reflux des effets de la crise boursière n'y est pas étranger – mais 24%, c'est encore le double des valeurs habituellement constatées avant cette crise.

Environ 58% des cas traités par correspondance et réglés en 2004 ont pu l'être sans intervention de l'Ombudsman auprès de la banque. Cela signifie à l'inverse que dans

42% des cas, il s'est avéré nécessaire de solliciter une prise de position de la banque. Dans environ la moitié des cas avec intervention, l'Ombudsman est arrivé à la conclusion que la banque avait effectivement eu un comportement fautif.

Au cours de l'exercice sous revue, le montant du préjudice a pu être récupéré dans environ 60% des cas litigieux. On peut en tirer deux constatations: d'une part, l'Ombudsman se voit soumettre relativement peu de cas bénins; et d'autre part, il se confirme que, comme nous l'indiquions déjà l'année dernière, les sommes en litige sont substantielles (supérieures à 10 000 CHF) dans plus de 80% des cas où il s'agit, concrètement, d'un préjudice financier.

Période faste pour les escrocs

Le thème central du rapport annuel 2004 est celui des escroqueries dont sont victimes les clients des banques. Martin Tschan, adjoint à l'Ombudsman des banques, a présenté lors de la conférence de presse les procédés frauduleux les plus courants et mis en lumière certains aspects préventifs.

Une technique qui fait des ravages actuellement est le «phishing»: des clients e-banking sont invités, soi-disant par leur banque, à communiquer leurs numéros d'identification et mots de passe personnels. Martin Tschan a mis en garde: «Le principe absolu est qu'une banque ne demandera jamais à un client ses identifiants personnels. Toute demande de cet ordre, même si elle a toutes les apparences de la véracité, est un faux.» Le client ne doit donc réagir en aucun cas. Cette règle de comportement simple, associée aux autres dispositifs de sécurité propres à Internet, fait de la banque électronique un moyen très sûr d'effectuer des opérations bancaires. S'agissant d'autres tentatives d'escroquerie en relation avec des cartes, des chèques ou des promesses de gains mirifiques, Martin Tschan a recommandé de s'en remettre tout simplement au bon sens. Il a aussi insisté sur la responsabilité qui incombe aux clients dans le maniement des informations personnelles relatives à un compte bancaire. «Car ce n'est qu'à condition de se procurer ces informations que l'escroc pourra parvenir à ses fins», a-t-il souligné.

Avoirs sans nouvelles

Au cours de l'exercice sous revue, l'Office de recherche des avoires sans nouvelles a répondu à 562 demandes d'envoi de questionnaire (2003: 610) et a reçu 411 (420) questionnaires complétés en retour. Il se trouve que 411 questionnaires (2003: 398) ont été également jugés suffisamment légitimés pour déclencher une recherche. Dès lors, 498 (473) noms ont été saisis dans la base de données; l'Office de recherche a jugé plausibles 68 (63) des concordances identifiées par le système et a transmis les dossiers correspondants aux banques concernées. Dans 26 (17) cas, celles-ci ont confirmé que la personne identifiée était bien la personne recherchée. Les ayants droit se sont ainsi vu restituer des avoires d'une valeur totale de 7,8 millions de CHF, ainsi que le contenu de neuf compartiments de coffre-fort.

Pour toute question complémentaire:

Hanspeter Häni, Ombudsman

Téléphone: +41-(0)43-266-14-14

Fax: +41-(0)43-266-14-15

www.bankingombudsman.ch

L'Ombudsman des banques suisses est une instance d'information et de médiation neutre et gratuite. Il traite les réclamations concrètes formulées par les clients à l'encontre d'une banque domiciliée en Suisse. Cette institution a démarré son activité en 1993. Elle est placée sous l'autorité de la «Fondation de l'Ombudsman des banques suisses», instituée par l'Association suisse des banquiers.

La procédure à suivre pour soumettre une requête à l'Ombudsman peut être consultée sur le site Internet de l'Ombudsman (www.bankingombudsman.ch). Une brochure y afférente est en outre disponible auprès du Secrétariat de l'Ombudsman.