

Rapport annuel 2003

Les faits:

Qui?	Ombudsman des banques suisses
Quoi?	Rapport annuel 2003
Comment?	Conférence de presse annuelle
Où?	Roof Top, Nüschelestr. 30, Zurich
Quand?	6 juillet 2004, 10h00

Activité de l'Ombudsman des banques suisses: sous le signe de la stabilisation

En 2003, le nombre des cas soumis à la médiation de l'Ombudsman des banques suisses s'est pour la première fois inscrit en léger recul: au total, 2 113 requêtes de clients ont été traitées, soit 4% de moins qu'au cours de l'exercice 2002. Dans 38% des dossiers, l'Ombudsman a jugé opportun d'intervenir auprès de la banque concernée, et près de la moitié de ces dossiers ont abouti à une indemnisation du client. Dans le cadre de son 10^e rapport annuel, l'Ombudsman Hanspeter Häni a également examiné de plus près les questions portant sur les frais et commissions car, selon lui, «les clients considèrent que les prestations baissent alors que les frais augmentent.» L'Office de recherche des avoirs sans nouvelles a enregistré au cours de l'exercice sous revue une augmentation de près de 20% des demandes traitées. Il a ainsi été possible de mettre à la disposition des ayants droit des avoirs d'une valeur totale de 3,1 millions de CHF.

Zurich, le 6 juillet 2004. – Le nombre des cas soumis à l'Ombudsman, en augmentation constante depuis la création de l'Office de l'Ombudsman au printemps 1993, s'est inscrit pour la première fois en léger recul. Au total, 2 113 requêtes de clients ont été traitées en 2003, soit 88 de moins qu'en 2002 (2 201). Ceci correspond à un recul de 4%.

Sur ces 2 113 requêtes, 967 ont été réglées par téléphone, soit 9% de moins qu'en 2002 (1 059). S'agissant des cas soumis et traités par correspondance, leur nombre n'a connu qu'une augmentation symbolique, puisque l'on a enregistré en tout et pour tout 4 cas de plus (1 146 en 2003 contre 1 142 en 2002). Parmi ces cas, 998 (2002: 978) ont été réglés, tandis

que 148 (2002: 163) étaient encore en cours en fin d'exercice. Environ 50% des requêtes traitées par correspondance ont pu aboutir dans un délai d'un mois. Dans 32% des cas (2002: 23%), la durée de traitement a été supérieure à deux mois. «Nous constatons depuis quelques années que les requêtes des clients sont de plus en plus complexes, et donc de plus en plus longues et difficiles à traiter», a souligné Hanspeter Häni lors de sa conférence de presse annuelle à Zurich. Cette tendance apparaît clairement au regard de l'évolution de la correspondance avec les banques. En 1999, 2,5 courriers à la banque suffisaient à régler un cas, alors qu'en 2003, chaque intervention a nécessité 3,33 courriers en moyenne.

Environ 30% des requêtes proviennent de l'étranger et 70% de Suisse. S'agissant des requêtes provenant de Suisse, leur répartition entre les régions linguistiques correspond plus ou moins à la répartition de la population. La part des requêtes émanant de clients commerciaux (7%) est restée constante par rapport à 2002, les clients privés représentant donc 93% des cas. Environ 20% des clients des banques se font représenter par un tiers. Les avocats, notamment, optent bien souvent pour cette voie, afin d'aboutir rapidement à une solution économique pour leurs clients. Cette année encore, environ 35% des cas traités par correspondance avaient trait au conseil en placement et à la gestion de fortune, ce qui reflète les récentes difficultés boursières. Dans 62% de ces cas, l'Ombudsman a pu donner une réponse définitive au client après examen du dossier, sans avoir à intervenir auprès de la banque. Pour les autres cas (38%), il a toutefois jugé opportun de prendre contact avec la banque. Environ la moitié de ces interventions a abouti à ce que la banque revienne sur son comportement à l'égard du client et le dédommage intégralement ou partiellement.

Dans le cadre de son 10^e rapport annuel, l'Ombudsman a également examiné de plus près les questions portant sur les frais et commissions. Deux tendances se dessinent: d'une part, les opérations bancaires se traitent de manière standardisée et, de plus en plus, impersonnelle – par exemple sur Internet; d'autre part, les services payants se multiplient. Le client se trouve ainsi confronté à des systèmes de calcul complexes et doit lui-même déterminer les frais et commissions qu'il aura à payer. De son point de vue, la qualité des services bancaires baisse, alors que les frais augmentent. Même s'il s'agit souvent de montants relativement modestes, de plus en plus de clients contestent les frais qui leur sont imposés lorsque, à leurs yeux, ils manquent de transparence. L'Ombudsman reconnaît que les banques s'efforcent en général d'améliorer la transparence. Mais il constate aussi que les impératifs de réduction des coûts et d'augmentation de la rentabilité peuvent parfois donner

lieu à des dérives. «Les frais bancaires et les modèles complexes de calcul de ces frais sont sources de litiges. Sans compter que les litiges ne contribuent certainement pas à rendre plus efficace le traitement des opérations bancaires», a-t-il souligné.

Avoirs sans nouvelles

L'Office de recherche des avoires sans nouvelles a enregistré au cours de l'exercice sous revue une augmentation de près de 20% des demandes traitées. Sur 610 questionnaires envoyés, 420 lui ont été retournés dûment complétés. Après examen, 398 ont été jugés suffisants pour déclencher une recherche. Sur la base de ces questionnaires, 473 noms ont été saisis pour vérification dans la base de données centrale, où sont enregistrés tous les clients dont les banques sont sans nouvelles depuis longtemps. L'Office de recherche a jugé plausibles 63 concordances et, dans 17 cas, la banque a 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 3,1 millions de CHF, ainsi que le contenu d'un compartiment 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 des clients à l'encontre d'une banque domiciliée en Suisse. Cette institution a démarré son activité en avril 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.