

Rapport annuel 2002

**Les faits:**

Qui?	<b>L'Ombudsman des banques suisses</b>
Quoi?	<b>Le rapport annuel 2002</b>
Comment?	<b>La conférence de presse annuelle</b>
Où?	<b>Roof Top, Nüscherstr. 30, Zurich</b>
Quand?	<b>le 8 juillet 2003, à 10h00</b>

## **Forte augmentation des requêtes auprès de l'Ombudsman des banques**

Le nombre accru des requêtes soumises à l'Ombudsman au cours de l'exercice 2002 s'élève à 2'201, ce qui représente une augmentation de près de 20%. En particulier, le nombre des demandes concernant le conseil en placement et la gestion de fortune a connu une augmentation notable. Des 978 requêtes transmises par correspondance, l'Ombudsman a pu donner une information ou une réponse définitive dans 694 des cas sur la base des documents fournis par le client. Dans 284 cas, l'Ombudsman a jugé opportun d'intervenir auprès de la banque, et par la suite 147 cas se sont soldés par une correction ou une indemnisation totale ou partielle. L'Office de recherche d'avoirs non réclamés gérés par des banques suisses, sous la direction de l'Ombudsman des banques, a pu attribuer des avoirs d'une valeur de CHF 4,1 millions aux ayants droit.

**Zurich, le 8 juillet 2002.** - Au cours de l'exercice 2002, le nombre des requêtes soumises à l'Ombudsman des banques suisses s'est encore nettement accru. Au total, 2'201 requêtes de clients ont été traitées, soit 359 de plus qu'en 2001 (1'842), ce qui représente une augmentation de près de 20%.

Des 2'201 requêtes, 1'059 ont pu être réglées par téléphone, soit près de 16% de plus qu'en 2001 (911). Le nombre des requêtes transmises par correspondance est passé quant à lui

---

---

---

de 931 en 2001 à 1'142 en 2002, soit une augmentation de 23%. 978 de ces requêtes transmises par correspondance ont pu être réglées durant l'exercice (2001: 844), tandis que 163 (87) étaient encore en cours en fin d'exercice. "Le nombre de ces affaires en suspens s'explique non par des goulots d'étranglement au niveau de mes services, mais par les impératifs de procédure. L'attente des renseignements complémentaires demandés aux clients ou des explications demandées aux banques prend nécessairement du temps" a expliqué l'Ombudsman des banques, Hanspeter Häni, lors de la conférence de presse d'aujourd'hui. Néanmoins, plus de 60% des cas se sont résolus dans le mois suivant la requête, et 23% seulement nécessitent un délai de plus de deux mois. Ce n'est que très exceptionnellement que le traitement d'un cas dure plus d'un an.

Comme cela avait déjà été le cas en 2001, le nombre des requêtes concernant le conseil en placement et la gestion de fortune a connu une augmentation notable en 2002. Dans les années 1997 à 2000, elles ont constitué près de 12% des cas traités par correspondance. En 2001, cette part a constitué près de 20%, et en 2002, près de 28%. De l'avis de Christian Guex, adjoint à l'Ombudsman, cette tendance n'est nullement surprenante: "Durant les bonnes années boursières, aussi bien les clients que les banques ont tendance à porter trop peu d'intérêt aux risques fondamentaux liés aux placements. Des correctifs de marché, tels qu'ils ont eu lieu maintenant, décèlent rapidement une telle attitude". Monsieur Guex a également signalé que dans des temps pareils, les banques doivent s'acquitter de l'obligation de diligence; lors de la consultation, elles doivent tenir compte non seulement des connaissances mais également des besoins du client, puisque le nombre croissant et la complexité des produits bancaires amènent souvent les clients à investir dans les produits dont ils ne comprennent pas la spécificité et les risques.

L'Ombudsman des banques estime que les banques se sont efforcées d'être à la hauteur des exigences durant l'exercice sous revue. Sur les 978 cas définitivement réglés, 284 ont toutefois donné lieu à une intervention auprès de la banque et, sur la base de l'appréciation définitive de l'Ombudsman, 147 se sont soldés par une correction ou une indemnisation totale ou partielle. Pour les 694 requêtes restantes, l'Ombudsman a pu donner directement une réponse définitive en se basant sur des documents transmis par le client, et sans devoir faire une démarche auprès de la banque.

La part prépondérante des clients privés qui sollicitent l'aide de l'Ombudsman s'élève à 93%, et le nombre légèrement accru des clients commerciaux à 7%. Environ 20% des clients des

---

---

---

banques se font représenter par un tiers. Ils recourent le plus souvent à un avocat, chargé de rechercher pour ses clients des solutions plus économiques et, surtout, plus rapides que les solutions judiciaires.

### **Avoirs non réclamés**

En réponse à des demandes le plus souvent écrites, l'Office de recherche a envoyé 569 questionnaires au cours de l'exercice sous revue. Durant cette même période, 356 questionnaires lui ont été renvoyés dûment complétés et, après examen approfondi, 342 ont été jugés suffisants pour déclencher une recherche. Sur la base des ces questionnaires, 412 noms ont été saisis pour vérification dans la base de données centrale. Dans 23 cas, des vérifications complémentaires ont confirmé que la personne identifiée était bien la personne recherchée. Les ayants droit se sont ainsi vu attribuer des avoirs d'une valeur totale de CHF 4,1 millions, ainsi que le contenu d'un compartiment de coffre-fort.

### **Pour des informations supplémentaires:**

Hanspeter Häni

Ombudsman des banques suisses

Tél. +41-(0)1-213-14-50

Fax +41-(0)1-210-37-20

[www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

L'Ombudsman des banques suisses est une instance neutre et gratuite d'information et de médiation chargée des plaintes concrètes des clients contre des banques ayant leur siège social en Suisse. L'institution de l'Ombudsman poursuit ses activités depuis avril 1993. L'organisme est la "Fondation de l'Ombudsman des banques suisses", laquelle a été fondée par l'Association suisse des banquiers.

La procédure auprès de l'Ombudsman des banques est décrite sur le site web de l'Ombudsman des banques, sous [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch). Notre brochure à l'attention des clients peut être commandée auprès de notre Secrétariat.