

Conférence de Presse de l'Ombudsman des banques du 3 juillet 2014 à Zürich

## **Présentation de Marco Franchetti, Ombudsman des banques suisses**

Mesdames, Messieurs

Je vous souhaite une cordiale bienvenue à ma première conférence de presse en tant qu'Ombudsman des banques suisses. Avant de commenter les chiffres et les faits de l'an dernier, permettez-moi quelques mots sur l'actualité.

Comme vous le savez, le Conseil fédéral a mis vendredi dernier la „Loi sur les services financiers“ en consultation. Dans ce contexte la position et la mission de l'Ombudsman des banques suisses est également prise en considération en tant qu'institution essentielle. Les deux points importants pour nous: Le Conseil fédéral reconnaît le rôle de médiateur de l'Ombudsman des banques et soutient le financement de l'entité de médiation par les banques. Ces deux points sont remis en question de façon récurrente. Avec le texte mis en consultation, le Conseil fédéral a suivi les idées de l'Ombudsman des banques. Nous saluons ceci, parce qu'avec cette proposition, le système de médiation en place jusqu'ici est non seulement confirmé mais il est renforcé institutionnellement.

Celui qui s'adresse à l'Ombudsman ne cherche pas une confrontation juridique, ne veut pas un jugement mais souhaite bien plus une évaluation neutre, objective et professionnelle de sa requête. Le rôle principal de l'Ombudsman des banques est d'orienter les clients insatisfaits, de clarifier les circonstances des cas et d'esquisser des solutions possibles. Des deux points de vue, clients et banques, concilier des cas litigieux n'est pas une question de pouvoir juridique de l'Ombudsman mais plutôt une question de confiance envers le médiateur, son expérience et sa crédibilité. Pour les raisons les plus diverses, des représentants d'intérêts essaient régulièrement de discréditer la confiance en l'Ombudsman en évoquant le financement de l'office de l'Ombudsman par les banques.

Le Conseil fédéral s'est exprimé sans équivoque sur ce point également: *„Les organes de médiation reconnus sont, comme les organes de médiation existant déjà dans certaines branches, financés en premier lieu par les prestataires de services financiers [...] qui leur sont affiliés.“* Ce modèle de financement n'est pas seulement confirmé par le Conseil fédéral. Ce modèle pour un règlement des litiges efficace, rapide et avant tout bon marché pour les clients est

---

---

également reconnu en Europe et conforme à la directive "*relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation*". Depuis cette année, l'Ombudsman des banques suisses est accrédité auprès de FIN-NET en tant qu'observateur. FIN-NET est un réseau de médiateurs dans le domaine financier établis dans l'Union Européenne, actifs non seulement au plan national mais aussi transfrontalier.

Mesdames, Messieurs,

J'aimerais revenir sur deux thèmes qui nous ont avant tout occupés l'an dernier: la problématique des rétrocessions et les comptes de clients étrangers.

## **Rétrocessions**

Le déclencheur pour les quelques 350 requêtes orales et écrites auprès de l'Ombudsman concernant les rétrocessions ou commissions d'état a été l'arrêt du Tribunal fédéral du 30 octobre 2012 ainsi que le large retentissement médiatique qui s'en est suivi. Vous trouvez dans le présent Rapport annuel une explication circonstanciée sur ce thème complexe. C'est la raison pour laquelle je vais me limiter à quelques faits. L'un de ceux-ci est que les avis contradictoires de nombreux experts ont causé plus de confusion pour le public intéressé qu'ils n'ont contribué à l'éclairer.

Selon la compréhension de l'Ombudsman, l'arrêt du Tribunal fédéral du 30 octobre 2012 clarifie sans équivoque que les clients avec mandat de gestion de fortune ont droit à l'information et à la restitution des rétrocessions. Par ailleurs, le Tribunal a confirmé dans son jugement, qu'un renoncement valable par anticipation à la restitution des commissions d'état est possible si le client connaissait les paramètres permettant de calculer le montant de la rétrocession et de comparer celui-ci avec les honoraires de gestion convenus.

En raison de la multiplication des requêtes déposées à partir de mi-novembre 2012, l'Ombudsman a dû, pour la première fois, examiner s'il y avait lieu d'appliquer les dispositions sur les cas en série nouvellement entrées en vigueur. Cependant les cas étant de nature sensiblement différente et également traités de manière différenciée par les banques, l'Ombudsman s'est abstenu d'engager la procédure en question. Les clients cherchaient des points de repères au milieu du concert discordant des avis d'experts. L'Ombudsman a ainsi élaboré et mis en ligne

---

---

une notice, depuis fort utilisée, intitulée "Rétrocessions: quand puis-je m'adresser à l'Ombudsman des banques suisses?"

Permettez-moi un regard quelque peu comptable sur la procédure des rétrocessions. Je souligne ici ma déclaration selon laquelle les clients n'aspirent pas à une confrontation juridique mais souhaitent en première ligne une estimation neutre, objective et professionnelle de leur requête.

Sur les quelques 200 requêtes et plaintes écrites déposées auprès de l'Ombudsman dans l'année sous revue, une soixantaine portaient sur des relations d'affaires dans le cadre desquelles le client n'avait pas donné de mandat de gestion de fortune à sa banque. Ces clients ont reçu de l'Ombudsman un avis dûment motivé selon lequel les conditions requises pour mener une procédure de médiation n'étaient pas remplies faute d'utilité à agir. Dans 15 autres cas, nous avons dû renoncer à mener une procédure de médiation soit pour cause de défaut de compétence, soit parce que le client n'avait pas transmis les pièces requises ou avait manifesté d'une autre manière son désintérêt à donner suite à sa requête.

Dans une trentaine de cas, les clients ont demandé une simple appréciation à l'Ombudsman ou lui ont fait savoir a posteriori qu'après avoir contacté la banque directement, ils avaient abouti à une solution satisfaisante pour eux. Pour 68 des 85 requêtes transmises par correspondance où les clients ont demandé à l'Ombudsman d'intervenir auprès de la banque, cette intervention a eu pour effet de faire plier celle-ci. Dans huit cas, l'issue de la procédure était encore incertaine à la clôture de l'exercice sous revue. Soit la demande du client a été entièrement satisfaite ou une transaction a permis de régler le litige. Dans huit cas, l'issue de la procédure était encore incertaine à la clôture de l'exercice sous revue. Pour les quelque 150 clients qui ont choisi de s'adresser à l'instance de médiation par téléphone, l'Ombudsman ou l'un de ses adjoints a procédé, dans le cadre de l'entretien, à une analyse des circonstances et a évoqué avec ces clients les démarches que, le cas échéant, ils pouvaient entreprendre.

La majorité des clients a réagi positivement à ces entretiens. De nombreux clients ont déclaré à l'issue de ceux-ci, mieux comprendre ce thème complexe et controversé. Nous nous réjouissons particulièrement que certains clients, par la suite, nous ont indiqué être parvenus eux-mêmes à un accord avec leur banque.

---

---

---

## **Client étranger**

Le second thème qui nous a beaucoup occupé l'année dernière est la problématique du "client étranger". Il s'agit là de personnes qui, en raison de leur domicile, leur nationalité, ou leur assujettissement fiscal dans un Etat particulier sont touchées par des mesures de leur banque. Ces mesures portent sur l'introduction ou l'augmentation de frais, des restrictions quant aux produits ou services, des exigences ou des nouvelles conditions pour poursuivre la relation d'affaires, la limitation du droit de disposition des avoirs, ou encore des ruptures plus ou moins brutales de la relation d'affaires.

Cette dernière mesure peut avoir des conséquences fort désagréables en cas de résiliation anticipée unilatérale de crédits ou de placements à durée fixe. La règle fondamentale est qu'aucune banque ne peut être obligée d'ouvrir ou de poursuivre une relation d'affaires, les banques bénéficiant elles aussi de la liberté contractuelle. Assurément les conditions cadres internationales pour les banques suisses ont largement changés. Ces changements de paradigmes ont mené à une remise en question globale de la politique commerciale des banques quant à savoir s'il convenait de poursuivre ou non une relation d'affaires avec des clients liés à certains pays. A plusieurs reprises également, les banques ont fait valoir qu'elles étaient tenues par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) d'analyser les risques juridiques et de réputation inhérents aux prestations transfrontalières de services financiers, puis de mettre en place des mesures de nature à réduire ces risques.

Les questions d'évaluation des risques juridiques et de réputation relevant uniquement de la politique commerciale des banques, l'Ombudsman ne peut que veiller à ce que les mesures prises soient appliquées de manière équitable au client. Le chapitre „Recueil de cas“ de notre rapport annuel, relate plusieurs cas démontrant cette problématique spécifique. Nous constatons que parfois certaines banques exagèrent. Par exemple lorsqu'une banque refuse à un citoyen européen domicilié en France le paiement de ses avoirs dans son pays d'origine, la banque n'étant prête qu'à un transfert sur un compte en France.

## **Statistiques**

Pour conclure, laissez-moi commenter les chiffres de l'année dernière.

---

---

---

Comme déjà mentionné précédemment, les clients peuvent adresser leur requête à l'Ombudsman verbalement, en règle générale par téléphone, ou par correspondance. Selon le cas, l'instance de médiation la recensera comme requête verbale ou comme requête par correspondance.

Une requête verbale donne au client la possibilité de discuter de son cas de manière informelle et en toute confidentialité avec l'Ombudsman ou l'un de ses adjoints. Un premier avis impartial lui est alors communiqué, ainsi que des informations sur les possibilités qui s'offrent à lui. Lorsqu'une requête est soumise à l'Ombudsman par correspondance, celui-ci examine si le client souhaite simplement un renseignement ou un avis, ou bien une intervention en sa faveur auprès de la banque.

Au cours de l'exercice 2013, l'Ombudsman a traité un total de 2178 cas, soit une augmentation d'environ 18 % par rapport à 2012 (1842 cas).

Ce chiffre est inférieur aux records enregistrés en 2008 (2 839 cas) et 2009 (4 198 cas), mais reste nettement supérieur à la moyenne historique.

La hausse correspond approximativement au nombre de demandes et réclamations traitées en 2013 relatives à la question des rétrocessions. Ainsi, la forte hausse (+118%) des requêtes concernant la catégorie „**conseil en placement, gestion de fortune**“ s'explique par le fait que les cas des rétrocessions y sont inclus.

### **Bourse, Dépôt**

Les requêtes portant sur l'exécution erronée ou incomplète d'ordres de bourse (c'est-à-dire notamment de transactions sur titres, matières premières ou devises) ou le décompte incorrect de parts de fonds ont nettement augmenté (+ 11 %). En revanche, avec 13 %, leur part est restée pratiquement stable par rapport à l'exercice précédent (14 %).

### **Crédits, hypothèques**

Bien qu'un certain nombre de cas concernant l'indemnité de résiliation anticipée (et la question de savoir si elle avait été calculée correctement par la banque) aient encore été soumis à

---

---

l'Ombudsman en 2013, la part de la catégorie «Crédits, hypothèques» a régressé de 17 % à 12 %. En chiffres absolus aussi, on observe un recul marqué du nombre de cas traités sous cette rubrique (- 18 %).

### **Comptes, Trafic de paiement, cartes**

Si la part de cette catégorie a diminué, tant en termes relatifs (32 % en 2013, contre 39 % en 2012) qu'absolus (baisse de 3 %), elle reste, comme l'exercice précédent, la plus importante. Parmi les cas traités sous cette rubrique, les demandes et réclamations dans lesquelles le statut d'étranger du client a joué un rôle ont représenté une sous-catégorie importante.

### **Divers**

Ce secteur regroupe les cas qui surviennent sporadiquement ou qui ne peuvent pas être classés dans une autre catégorie. Il s'agit d'un groupe hétérogène. En 2013, il rassemblait notamment des affaires de succession (quelques clients ont même prié l'Ombudsman de jouer le rôle de médiateur auprès des héritiers ou de la famille lors de litiges), des relevés fiscaux ou états des revenus manquants ou émis sans ordre du client et facturés, ou encore des insatisfactions liées au service clientèle de la banque.

### **Provenance géographique des clients**

Les requêtes émanant de Suisse alémanique forment traditionnellement le gros des saisines de l'Ombudsman, leur part s'établissant généralement entre 40 % et 50 %. Cette part a exceptionnellement franchi la barre des 60 % en 2008 et 2009, années où bon nombre des cas liés aux produits à rendement absolu et à Lehman Brothers ont concerné des clients suisses allemands.

En 2013, la Suisse alémanique a représenté 49 % des requêtes, la Suisse romande, 16 % et le Tessin, 2 %. Le nombre de requêtes provenant de l'étranger a légèrement progressé. Toutefois, leur quote-part dans le total des cas a reculé pour la première fois depuis longtemps, s'établissant à 33 %, contre 37 % en 2012.

---

---

## Centrale de recherche d'avoirs sans nouvelles

La Centrale de recherche, rattachée à l'Ombudsman, apporte depuis 1996 son soutien aux ayants droit dans leurs recherches d'avoirs dits sans nouvelles et présumés dans des banques suisses non identifiées.

Au cours de l'exercice sous revue, 806 questionnaires ont été demandés à la Centrale de recherche – soit le même nombre que l'année précédente (806 en 2012) –, dont nettement plus de la moitié (527) par l'intermédiaire du formulaire ad hoc disponible sur notre site Internet. Dans le même temps, 480 (483) questionnaires remplis ont été retournés et, après examen, 464 (463) ont été jugés suffisamment légitimés. Ces 464 questionnaires ont fait apparaître au total 504 (507) noms, pour lesquels des requêtes ont été saisies dans la base de données. Environ 5 % de ces noms concernaient la période antérieure à 1945.

Le système a donc identifié de nombreuses concordances, dont 46 (64) ont été jugées plausibles par la Centrale de recherche. Les dossiers correspondants ont alors été transmis aux banques concernées en vue d'un examen approfondi. Celles-ci ont confirmé la concordance dans 27 (32) cas. Les ayants droit ont pu récupérer des avoirs à hauteur de 5,04 millions de CHF ainsi que le contenu de quatre compartiments de coffre-fort.

Par ailleurs, sept concordances concernaient des relations d'affaires ayant déjà fait l'objet d'une recherche au cours des années antérieures. Les requérants avaient reçu à l'époque une réponse provisoire négative, car la banque gérant le compte n'avait pas encore identifié la relation d'affaires comme sans nouvelles et ne l'avait donc pas enregistrée en tant que telle. Cela confirme que le système fonctionne parfaitement et qu'il établit automatiquement les concordances entre les anciennes requêtes de la Centrale de recherche et les relations d'affaires nouvellement enregistrées par les banques dans la base de données. D'après les statistiques mises en place en 2001 dans le cadre de l'application des directives de l'ASB, la Centrale de recherche a identifié au total 330 concordances avérées. Les ayants droit ont ainsi pu récupérer des avoirs d'une valeur de 47,9 millions de CHF, ainsi que le contenu de 36 compartiments de coffre-fort.

Je vous remercie de votre attention et suis à votre disposition pour vos questions.