

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses

«L'Ombudsman s'adapte à des exigences croissantes»

- **L'instance de médiation réagit aux mutations du secteur bancaire.**
- **Les attentes et les exigences des clients augmentent.**
- **La LSFIn ne doit pas entraver les procédures de conciliation.**
- **En 2014, l'Ombudsman a traité 2 002 cas, soit 8 % de moins que l'année précédente.**
- **En 2014, des avoirs non réclamés d'un montant de 4,63 millions de CHF ont pu être récupérés par les ayants droit.**

Zurich, le 2 juillet 2015. --- Lors de sa conférence de presse annuelle, l'Ombudsman des banques suisses, Marco Franchetti, a expliqué que les profonds changements que connaissent les banques suisses ont également des conséquences sur ses activités: *«Des pratiques considérées hier encore comme irréprochables et judicieuses sont aujourd'hui condamnées ou même interdites»*. La pression des coûts et les contraintes réglementaires se sont traduites par une différenciation et, partant, une complexification croissantes des produits. *«Parallèlement, les attentes et les exigences des clients augmentent.»*

Marco Franchetti a profité des changements intervenus au sein du personnel de son Office pour engager des collaborateurs disposant de qualifications conformes aux nouvelles exigences: *«Ces derniers mois, nous avons recruté des personnes disposant d'une expertise juridique spécifique, complétée par des connaissances approfondies acquises par de nombreuses années de pratique dans le secteur bancaire»*. L'instance de médiation compte huit collaborateurs. *«L'instance de médiation n'est pas un one man show.»* Sans une équipe compétente et engagée, l'Ombudsman ne serait pas en mesure de faire face à la variété et à la difficulté de ses tâches.

L'Ombudsman des banques suisses a une nouvelle fois évoqué la discussion en cours concernant la loi sur les services financiers (LSFin). Selon lui, au vu de l'activité déployée pendant plus de 20 ans par l'instance de médiation, les règles de procédure contenues dans le projet mis en consultation qui portent atteinte au caractère de médiateur de l'Ombudsman ou qui limitent sa liberté d'action doivent être rejetées.

Et Marco Franchetti d'expliquer: «*La mission de l'instance de médiation doit rester centrée sur le règlement des différends dans un esprit de conciliation. En sa qualité de médiateur indépendant, l'Ombudsman n'est pas un organe d'exécution chargé de faire appliquer la loi ni a fortiori d'établir la jurisprudence. Dans un Etat de droit, ces fonctions doivent rester du ressort des tribunaux*».

Au cours de l'exercice 2014, l'instance de médiation a traité au total 2 002 cas, soit une diminution d'environ 8 % par rapport à l'année précédente (2 178 cas), sachant toutefois que le nombre de cas avait été particulièrement élevé en 2013 en raison des demandes et réclamations concernant les rétrocessions. S'il reste supérieur à la moyenne historique, le nombre de cas traités pendant l'exercice sous revue n'atteint toutefois plus le niveau des années de la crise financière, avec 2 839 cas en 2008 et 4 198 en 2009.

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. En 2014, les ayants droit ont ainsi pu récupérer des avoirs d'un montant de 4,63 millions de CHF ainsi que le contenu de six compartiments de coffre-fort. Depuis 2001, la Centrale de recherche a identifié au total 357 relations de clientèle sans nouvelles, permettant aux ayants droit de récupérer des avoirs d'une valeur totale de 52,5 millions de CHF ainsi que le contenu de 42 compartiments de coffre-fort.

Le rapport annuel complet peut être téléchargé à l'adresse www.bankingombudsman.ch/fr/documents.

Pour plus d'informations

Marco Franchetti
Ombudsman des banques suisses
Tél.: +41 (0)43 266 14 20
Fax: +41 (0)43 266 14 15

L'Ombudsman des banques

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 avril 1993. Elle est placée sous l'autorité de la «Fondation 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/fr).