

Ombudsman des banques suisses



La procédure en bref

Résumé de la procédure de médiation

INSTANCE D'INFORMATION ET DE MÉDIATION NEUTRE

L'Ombudsman des banques suisses est un médiateur neutre qui examine les réclamations concrètes de clients contre des banques ayant leur siège social en Suisse. Il agit en qualité d'instance d'information et de médiation gratuite. En vertu de ses règles de procédure, il est compétent en cas de litige avec les banques affiliées à l'Association suisse des banquiers. La grande majorité des clients en quête de conseils s'adressent à l'instance de médiation soit par téléphone, soit par correspondance. Les visites sur place sont exceptionnelles.



Marco Franchetti
Ombudsman des banques suisses

NOMBREUSES REQUÊTES ORALES TRAITÉES DIRECTEMENT

Les requêtes par téléphone, notamment lorsqu'il s'agit d'un premier contact, présentent quelques avantages, dans la mesure où elles permettent de répondre rapidement, simplement et sans formalités administratives à de nombreuses questions et d'informer sur la marche à suivre. L'instance de médiation peut orienter le client concernant les contrats, les prestations de services bancaires ou les comportements conformes à la pratique bancaire et ainsi donner une première appréciation sommaire de la situation. Ces entretiens permettent aussi de se faire une opinion sur l'état des controverses et d'examiner avec le client la suite à donner à la requête.

LES CAS COMPLEXES NéCESSITENT UNE REQUÊTE PAR ÉCRIT

En tant que médiateur neutre, l'Ombudsman doit connaître la position de chacune des

parties. L'Ombudsman apporte son expertise avec tout le recul nécessaire et analyse les différents points de vue. Il n'intervient en général qu'une fois que le client a communiqué sa réclamation et ses prétentions à la direction de la banque et lui a laissé l'opportunité de prendre position, voire de régler l'affaire bilatéralement. A défaut d'accord par la voie directe, le client peut soumettre son dossier à l'Ombudsman pour appréciation (voir «Dépôt du dossier»).

L'OMBUDSMAN SE FORGE UNE OPINION INDÉPENDANTE

Afin d'être en mesure de proposer une solution, l'Ombudsman peut effectuer toute démarche qui lui semble nécessaire pour se forger une opinion libre et indépendante. Le plus souvent, il sollicite auprès de la banque une prise de position complémentaire, de manière à avoir une vision aussi complète que possible de la situation. Comme les banques, l'Ombudsman est lié par une obligation de confidentialité. C'est pourquoi il n'intervient jamais sans l'accord exprès du client formulé par écrit.

L'OMBUDSMAN DÉCIDE DE LA PROCÉDURE

Si, après avoir examiné la situation en toute indépendance, l'Ombudsman arrive à la conclusion que la banque a agi correctement à tous égards, il en informe le client en motivant son avis par écrit.

Mais si un comportement fautif de la banque est constaté et si celle-ci est disposée à procéder à une rectification appropriée, l'Ombudsman transmet l'offre de règlement amiable au client et lui recommande de l'accepter. Dans les cas où la banque refuse de faire une offre au client malgré une demande de l'Ombudsman en ce sens, la procédure est close sur un constat d'échec. Il appartient alors au client de décider s'il entend porter l'affaire devant les tribunaux.

CLÔTURE DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

L'Ombudsman veille scrupuleusement à ce que le client et la banque aient le même niveau d'information à l'issue de la procédure, indépendamment du fait de savoir qui des deux parties a «raison»: La procédure de médiation dure en général un à deux mois. Elle peut être plus courte dans les cas simples et plus longue dans les cas complexes.

Les conditions pour une procédure de médiation

SI VOUS POUVEZ RÉPONDRE AUX
QUESTIONS SUIVANTES PAR OUI:

S'agit-il d'une banque en Suisse?

OUI
∨

NON Selon les règles de procédure, l'Ombudsman est compétent en cas de litige avec les banques affiliées à l'Association suisse des banquiers. Il ne peut pas apporter son aide en cas de problèmes avec les succursales ou les sociétés affiliées de banques suisses à l'étranger.

Peut-on faire valoir un dommage
financier concret?

OUI
∨

NON L'Ombudsman traite les plaintes seulement au cas où le client peut justifier un dommage ou un préjudice concret. Les réclamations générales concernant l'amabilité du personnel, la qualité du service, etc. doivent être adressées directement à la direction de la banque.

La réclamation a-t-elle été adressée
à la banque par écrit et la banque a-t-elle
fourni une prise de position écrite?

OUI
∨

NON Adressez votre réclamation d'abord à la direction de votre banque et exigez d'elle une réponse écrite. Si celle-ci n'est pas satisfaisante, adressez-vous à l'Ombudsman des banques verbalement ou par correspondance.

Pouvez-vous confirmer que le cas
particulier ne fait pas l'objet d'une
procédure officielle?

OUI
∨

NON Lorsqu'une autorité est déjà saisie de l'affaire (p. ex. tribunal, administration, office des poursuites), l'Ombudsman ne peut généralement plus intervenir.

DÉPÔT DU DOSSIER

- Exposition **claire et précise** de la situation, du problème et des reproches.
- Copies (pas d'originaux!) des **documents pertinents** tels que contrats, justificatifs, prise de position de la banque, échange de correspondance avec elle, etc.
- **Description** précise des **prétentions** vis-à-vis de la banque: Quel objectif doit être atteint? Motivation? Fournir si possible la base de calcul du dommage financier.
- **Accord** écrit du **client** au moyen d'un **formulaire d'autorisation** pour une intervention directe de l'Ombudsman des banques auprès de la banque (obligation de confidentialité)

Voir aussi www.bankingombudsman.ch/requetes

Les limites de la procédure de médiation

- L'Ombudsman ne peut pas influencer sur les banques en matière de politique commerciale et tarifaire. A titre d'exemple, il n'est pas habilité à remettre en question des décisions de crédit ou de contester la politique tarifaire des prestations.
- Lorsqu'une autre instance est déjà saisie de l'affaire (p. ex. tribunal, administration, office des poursuites), l'Ombudsman ne peut généralement plus intervenir.
- Il peut également advenir qu'en raison de la complexité d'un cas, la procédure de médiation ne soit pas adaptée ou que, pour d'autres motifs (procédure vouée à l'échec), l'Ombudsman renvoie le client directement aux tribunaux ordinaires.
- L'Ombudsman n'émet pas d'avis d'expert. En l'absence de litige concret, les clients désireux d'obtenir des réponses à des questions générales d'ordre bancaire doivent s'adresser directement à leur banque.
- L'Ombudsman ne fait pas d'enquêtes, mais se détermine sur la base des informations et des documents remis par les parties.
- La procédure n'est pas contraignante; aucune des parties n'est obligée de souscrire à un arrangement.
- Le fait que le client adresse une requête à l'Ombudsman ne suspend pas les délais légaux ordinaires (prescription, etc.).



CONTACT

Ombudsman des banques suisses
Bahnhofplatz 9 | Case postale | CH-8021 Zurich
Téléphone (lundi au vendredi, 8h30–11h30)
T +41 (0)43 266 14 14 allemand / anglais
T +41 (0)21 311 29 83 français / italien
F +41 (0)43 266 14 15
www.bankingombudsman.ch