

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses

LSFin: des dispositions raisonnables et adaptées à la situation actuelle

- **En 2015, l'Ombudsman a traité 2103 cas, soit 5 % de plus que l'année précédente**
- **Dans 88 % des cas, la valeur litigieuse était inférieure à 100 000 CHF**
- **LSFin: appréciation positive par l'Ombudsman des propositions du Conseil fédéral concernant la conciliation et l'accès à la justice**
- **Nouveau site Internet pour la recherche d'avoirs en déshérence de longue date**

Zurich, le 30 juin 2016. --- Lors de sa conférence de presse annuelle, l'Ombudsman des banques suisses a porté un jugement positif sur l'évolution actuelle de la loi sur les services financiers (LSFin). Et Marco Franchetti d'expliquer: «Du point de vue de l'Ombudsman, le message du Conseil fédéral prévoit des dispositions raisonnables et adaptées à la situation actuelle pour la conciliation et, si nécessaire, l'accès au tribunal.» Il importe en particulier de saluer le fait que la compétence de décision reste du ressort de la justice civile. Comme le Conseil fédéral entend trouver, pour les sommes litigieuses de moindre importance, une solution permettant de résoudre le problème du coût – parfois prohibitif – du recours à la voie judiciaire, les clients des banques devraient pouvoir obtenir à l'avenir une décision de justice sans avoir à supporter des risques de coûts disproportionnés.

Les réclamations des clients relatives à l'abandon du cours plancher par rapport à l'euro et à l'introduction de taux d'intérêt négatifs ont constitué l'un des grands pans de l'activité de l'Ombudsman des banques suisses. Marco Franchetti a expliqué que «bon nombre de clients partent du principe qu'il existe un taux de change "officiel", que les banques sont tenues d'appliquer». Or, ce n'est pas le cas. Il a indiqué que certains clients «dont les opérations sur devises ne reposent pas sur l'économie réelle» ont perdu beaucoup d'argent parce que les banques spécialisées dans ce type d'opérations ne vérifient pas si ces transactions très risquées sont proportionnées et opportunes pour leurs clients. «Contrairement aux transactions sur valeurs mobilières, aucune réglementation correspondante n'existe pour les opérations sur devises.»

En ce qui concerne les taux négatifs, l'Ombudsman a été confronté aux attitudes contradictoires de certaines banques. D'un côté, s'agissant des hypothèques Libor, elles soutenaient que leurs contrats ne devaient pas être interprétés à la lettre, étant donné que la marge de crédit convenue devait, en toute logique, toujours revenir à la banque, même en cas de taux Libor négatifs. D'un autre côté, elles n'ont vu aucune objection à appliquer dans toute leur ampleur les taux de réin-

vestissement négatifs pour le calcul des indemnités de résiliation que les clients doivent payer en cas de remboursement anticipé d'une hypothèque à taux fixe, et à exiger de ces derniers un montant plus élevé que le total des intérêts que la banque aurait perçus si le contrat avait été respecté.

Au cours de l'exercice 2015, 880 dossiers écrits et 1182 requêtes verbales ont été soumis à l'Ombudsman. Compte tenu des cas qui n'avaient pas encore pu être réglés en 2014, ce sont au total 2103 cas qui ont été traités l'année dernière, soit une augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent (2014). En 2015, la Suisse alémanique a représenté 43 % des requêtes, la Suisse romande, 15 % et le Tessin, 3 %. Le nombre de requêtes provenant de l'étranger a légèrement reculé, mais reste à un niveau comparativement élevé (39 %) pour diverses raisons (accords fiscaux, frais appliqués en relation avec l'étranger, résiliation de la relation par la banque). Les statistiques de l'Ombudsman intègrent la valeur litigieuse dans les cas où cela est judicieux et possible. La valeur litigieuse est restée inférieure à 100 000 CHF dans 88 % des cas.

Depuis 20 ans, il est possible de rechercher, par l'intermédiaire de l'Ombudsman des banques suisses, des avoirs en déshérence auprès de banques dans toute la Suisse. Comme certains de ces avoirs ne sont pas réclamés, le Parlement a décidé que les avoirs en déshérence depuis 50 ans – c'est-à-dire pour lesquels le dernier contact entre le client et la banque remonte à 60 ans – devront en définitive être transférés à la Confédération par les banques. Dans l'intérêt des ayants droit, ce transfert n'interviendra toutefois qu'après une publication. Les informations correspondantes peuvent être recherchées sur le site Internet www.dormantaccounts.ch spécialement créé à cet effet, et à la réalisation duquel l'Ombudsman a contribué.

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

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).