

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses du 29 juin 2017

Exposé de Marco Franchetti Ombudsman des banques suisses

Mesdames, Messieurs,

Le monde est devenu compliqué.

Avant, quand vous aviez besoin d'un téléphone, les PTT vous en installaient un à domicile.

Vous aviez le choix entre deux modèles, noirs tous les deux: un à fixer au mur et un autre à poser.

Les téléphones ont commencé à se parer de couleurs dans les années 1970.

Les PTT facturaient des frais de connexion mensuels, et 20 centimes pour les communications locales, quelle que soit leur durée. C'est ainsi que les choses fonctionnaient. Aujourd'hui, on appelle cela un forfait.

Et maintenant? Aujourd'hui, quand on achète un téléphone mobile, on a l'embarras du choix du modèle, mais pas seulement.

Il y a aussi de quoi s'y perdre dans la myriade d'abonnements proposés. D'ailleurs, s'il vous prenait l'envie de comparer les offres de tous les concurrents, vous en viendriez à regretter la bonne vieille époque des PTT, malgré les mentions en petits caractères.

Beaucoup de clients vivent la même chose avec les banques. L'offre est si large qu'elle en devient opaque, et les contrats contiennent quantité de petits caractères.

Bien entendu, nous savons que nous avons tout intérêt à lire attentivement les clauses de nos contrats et à poser des questions si nous n'avons pas compris le texte.

Mais nous savons aussi d'expérience qu'il est inutile d'avoir des doutes sur tel ou tel point, car notre choix se résume finalement à une alternative: «c'est tout ou rien».

Alors nous signons, ou nous cliquons sur le bouton «Accepter».

Rien d'étonnant, donc, à ce que les questions et réclamations concernant les frais et commissions bancaires indiqués en petits caractères comptent parmi les thèmes récurrents traités par l'Ombudsman.

Les banques se mettent par exemple à appliquer des frais pour des prestations qui étaient jusqu'ici gratuites, afin de compenser le recul de leurs revenus dans un contexte de taux défavorable. Ou alors, elles introduisent de nouveaux frais afin de pallier la perte de rétrocessions.

Elles se servent également des frais pour influencer le comportement de leurs clients.

Des frais seront par exemple introduits ou fortement augmentés afin que les clients renoncent à utiliser des produits que la banque considère comme dépassés.

Certains frais sont parfois mis en place pour inciter les clients à résilier leur relation bancaire.

Enfin, il arrive que des frais appliqués en cas de clôture de comptes, de crédits ou de l'ensemble de la relation bancaire soient structurés de telle manière que leurs coûts élevés dissuadent le client de résilier certains produits ou services, voire de résilier sa relation bancaire dans son entier.

Les questions relatives aux frais et commissions bancaires ont représenté 23 % des cas l'an dernier. C'est ce qui nous a conduits à inscrire les frais et commissions bancaires parmi les problématiques majeures du rapport annuel 2016.

Le grand nombre de demandes nous a également incités à actualiser les principes déjà énoncés dans le rapport annuel 2003.

Permettez-moi de dire quelques mots au sujet des mentions en petits caractères.

Dans le secteur bancaire, les frais et commissions sont la plupart du temps soumis à des conventions. Les documents d'ouverture de compte renvoient habituellement aux conditions générales.

Celles-ci indiquent que la banque a le droit de percevoir des frais et commissions pour ses prestations. Elles précisent également que les frais et commissions peuvent être adaptés périodiquement.

Enfin, les frais et commissions pratiqués pour les prestations usuelles sont consignés dans un tarif distinct.

Le client doit accepter ces principes, sans quoi il ne pourra pas ouvrir de relation bancaire.

Dans le cas des hausses de frais ultérieures également, il est rare que les banques demandent l'accord exprès du client pour les activités grand public.

Leurs conventions prévoient plutôt qu'il y a accord tacite dès lors que le client ne s'oppose pas dans un certain délai à une notification d'introduction ou de révision d'un tarif, ou qu'il continue simplement de recourir au service concerné.

Nombreuses sont également les banques qui, dans leurs conditions générales, se sont réservé le droit de réviser leurs tarifs sans préavis – quand elles n’invoquent pas le droit de procéder à des modifications annoncées par une voie quelconque jugée adéquate par la banque.

Nous estimons que ces pratiques sont discutables sur le plan juridique.

L’Ombudsman considère que l’introduction et la révision de frais et commissions constituent des modifications contractuelles qui doivent être convenues avec le client.

Aussi, doivent-elles être notifiées en temps utile et sous une forme compréhensible, par la voie habituelle pour la relation d’affaires en question.

C’est indispensable pour que le client puisse préserver ses intérêts, soit en cessant de recourir aux services concernés, soit en résiliant complètement la relation d’affaires s’il n’approuve pas la modification contractuelle.

Les modifications rétroactives des frais et commissions – comme l’Ombudsman en observe régulièrement dans les dossiers qui lui sont soumis – ne sont donc pas licites.

De même, aucune révision contractuelle ne peut valablement intervenir lorsqu’une banque met le client dans l’obligation de consulter une page Internet donnée ou de prendre connaissance des modifications au guichet d’une agence.

En outre, l’Ombudsman fait preuve depuis toujours d’une grande réserve quand il s’agit de déterminer si la banque peut percevoir des frais pour une prestation donnée au prétexte qu’ils sont prétendument usuels.

D’après ce qu’il a observé dans la pratique, les banques indiquent en détail dans leurs tarifs les prix des différents services. Aussi le client peut-il en déduire de bonne foi que les opérations qui ne sont pas répertoriées séparément sont couvertes par les frais de base convenus.

En somme, on doit pouvoir attendre d’une banque qu’elle présente les frais et commissions appliqués pour ses prestations de manière transparente et intelligible.

LSFin

Vous vous souvenez peut-être de notre conférence de presse de l’an dernier. A l’époque, je constatais avec optimisme qu’on abordait «la dernière ligne droite» en ce qui concerne la loi sur les services financiers (LSFin).

J’exprimais ainsi l’espoir que, s’agissant des frais de procédure prohibitifs, nos parlementaires à Berne prendraient une décision favorable aux clients des banques.

Malheureusement, le Conseil des Etats s’est prononcé contre la solution proposée par le Conseil fédéral.

S'agissant du problème du coût – parfois dissuasif – du recours à la voie judiciaire lorsque les sommes litigieuses sont de moindre importance, le Conseil fédéral entendait le résoudre dans le cadre du Code de procédure civile actuel.

Aujourd'hui, presque tous les cantons demandent aux plaignants une avance qui atteint souvent le montant des frais de justice présumés. C'est là une pratique courante.

Si le client perd le procès, il doit non seulement s'acquitter de ses frais d'avocat, mais aussi verser des frais et dépens à la partie adverse.

De fait, dans une interview donnée au journal *Neue Zürcher Zeitung* (NZZ) en avril, Arnold Marti, ancien juge du tribunal cantonal de Schaffhouse et professeur titulaire à Zurich, l'avait constaté: «Si les chances de gagner sont incertaines et si le litige porte sur une somme inférieure à 100 000 francs, j'aurais tendance à déconseiller le procès».

L'an dernier, la valeur litigieuse ne dépassait pas 100 000 francs dans 86 % des cas que nous avons traités.

L'Ombudsman regrette par conséquent que le Conseil des Etats n'ait pas suivi la proposition du Conseil fédéral.

Le potentiel de litige est bien plus élevé dans le domaine financier que partout ailleurs dans le secteur des services.

Il me semble dès lors que ce ne serait pas un luxe, dans un Etat de droit moderne, que ces clients puissent obtenir une décision de justice sans avoir à supporter des coûts disproportionnés.

Avec le nouvel article que le Conseil fédéral propose d'ajouter dans le Code de procédure civile, les clients privés devraient pouvoir profiter d'un allègement des frais judiciaires sans qu'il y ait lieu de craindre des abus.

En effet, il prévoit une condition importante: que le client ait adressé au préalable une demande de médiation à un organe de médiation reconnu. Et qu'il n'ait ensuite pas ouvert action de mauvaise foi ou de façon téméraire.

De cette manière, le Parlement tiendrait raisonnablement compte du fait qu'il est parfois impossible de régler le litige dans le cadre de la procédure de médiation – un état de fait que j'avais déjà décrit lors de la procédure de consultation relative à la LSFIn.

Suisses de l'étranger

Il est compréhensible que les Suisses qui vivent à l'étranger souhaitent disposer d'un compte bancaire dans leur pays d'origine, que ce soit pour mettre à l'abri un petit bas de laine, se faire verser les prestations de l'AVS ou parce qu'ils détiennent des biens immobiliers et d'autres actifs.

Le problème, c'est que, pour la plupart des banques, les Suisses de l'étranger ne constituent pas un segment de clientèle particulier. Depuis quelques années, ils sont traités comme tous les autres clients domiciliés à l'étranger.

D'après les observations de l'Ombudsman, les Suisses de l'étranger sont concernés par les changements suivants:

- *Frais et commissions*: la banque augmente ses frais ou met en place une commission spéciale pour «domicile à l'étranger» ou de nature similaire.
- *Changements de cap stratégique*: la banque se concentre sur son activité nationale et limite les opérations avec les clients de l'étranger à certains pays, voire, le cas échéant, à certains segments de clientèle, typiquement les clients possédant des avoirs importants.
- *Restriction des prestations*: la banque ne propose plus que de simples services de compte, et non plus, par exemple, de cartes de crédit.
- *Stratégie de l'argent propre*: la poursuite de la relation bancaire est conditionnée à la preuve de la probité fiscale ou à la participation à une amnistie fiscale.

Ces mesures ont été prises dans le sillage du bouleversement des conditions-cadres pour les opérations bancaires transfrontalières.

A la suite des procédures initiées par des autorités étrangères contre certaines banques, l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) avait publié en octobre 2010 un document exposant sa position sur les risques inhérents aux activités financières transfrontalières.

Les banques ont été appelées à respecter le droit étranger de la surveillance et à définir un modèle de prestations adapté pour chaque marché cible.

La FINMA a annoncé qu'elle contrôlerait davantage la gestion des risques dans les opérations transfrontalières et qu'elle prendrait des mesures, le cas échéant.

De surcroît, elle a indiqué que sa position aurait également des répercussions sur sa pratique en matière d'*enforcement*.

Les Suisses de l'étranger se sont mobilisés de leur côté. A la suite d'un postulat parlementaire, le Conseil fédéral s'est attelé à la problématique.

Dans son rapport, le Conseil fédéral a lui aussi affirmé que les banques devaient respecter les prescriptions suisses et étrangères. Il est nécessaire, indique-t-il, que les banques analysent régulièrement les prescriptions réglementaires de chaque État de domicile.

Comme le constate par ailleurs le Conseil fédéral, les grandes banques suisses offrent en général un compte pour le trafic des paiements aux Suisses de l'étranger en dépit des charges que cela peut engendrer.

En outre, PostFinance SA, qui appartient à la Confédération, offre à tous les Suisses vivant à l'étranger la possibilité d'ouvrir un compte pour le trafic des paiements, indépendamment de leur domicile et d'une éventuelle autre nationalité.

Seuls les clients domiciliés dans un pays faisant l'objet de sanctions internationales ne peuvent accéder à ce service. Il existe ainsi une offre pour la plupart des pays où vivent des ressortissants suisses.

Le Conseil fédéral a néanmoins souligné que le fait d'offrir de telles prestations aux Suisses de l'étranger dépend au final des décisions entrepreneuriales des établissements financiers. Les banques ne peuvent y être contraintes.

L'Ombudsman partage l'évaluation du Conseil fédéral. Il estime pour sa part que les décisions concernant les produits et services, les clients et les marchés, relèvent de la politique commerciale et doivent être laissées aux banques.

Aussi, l'Ombudsman a-t-il dû se borner à guider les Suisses de l'étranger qui lui ont adressé des demandes, en leur communiquant des informations.

Bien entendu, il a fallu juger dans le cadre d'examens au cas par cas si les principes prévus par le contrat et la loi avaient été respectés lors d'une modification ou résiliation d'une relation bancaire.

Nous avons par ailleurs vérifié si le comportement de la banque avait été répréhensible en termes d'équité.

Statistiques

Comme toujours, j'aimerais à présent examiner brièvement avec vous les chiffres de l'an passé dans la seconde partie de mon exposé.

Au début de l'exercice sous revue, 92 dossiers écrits étaient en suspens, n'ayant pas pu être réglés en 2015. 837 dossiers écrits et 1268 requêtes verbales n'ayant pas donné lieu par la suite à un dossier écrit sont venus s'y ajouter au cours de l'année. Parmi les nouveaux dossiers écrits, 157 (près de 20 %) ont été soumis par voie électronique (téléchargement des données sur le site Internet).

Au total, l'Ombudsman a réglé 2068 cas (1268 requêtes verbales et 800 dossiers écrits) au cours de l'exercice 2016, soit un léger recul d'environ 2 % par rapport à l'année précédente (2103 cas).

129 dossiers écrits n'ont pas pu être définitivement réglés au cours de l'exercice sous revue.

Conseil en placement, gestion de fortune

Cette catégorie comprend les requêtes et réclamations liées à des erreurs de conseil de la banque ou à un manque de diligence dans la gestion de fortune. Depuis 2013, année où le thème des rétrocessions était d'actualité, la part de cette catégorie dans le volume total a affiché une baisse constante, passant de 30 % à 7 % en 2016.

Bourse, dépôts

Cette catégorie, qui porte en majorité sur l'exécution erronée ou incomplète d'ordres de Bourse ou le décompte incorrect de parts de fonds, est restée stable par rapport à l'année précédente, totalisant 16 % des cas traités.

Crédits, hypothèques

Le nombre de cas (passés de 192 à 143) et la part de cette catégorie (passée de 21 % à 18 %) ont tous deux reculé, même s'ils restent supérieurs aux années précédant 2015.

Ce sont surtout les taux négatifs qui ont entraîné des litiges avec les banques, par exemple en cas de résiliation d'une hypothèque à taux fixe, lorsque les banques demandaient aux clients une indemnité de résiliation anticipée plus élevée que la somme des intérêts qui auraient dû être versés jusqu'à l'échéance.

Comptes, trafic des paiements, cartes

Avec 419 cas réglés et une part de 52 %, cette catégorie accroît encore sa prédominance observée depuis 2011. Dans le sous-secteur Compte, qui représente environ 75 % des cas, le tiers des dossiers portait sur les frais et commissions, qui ont donc constitué la principale problématique, comme en 2015. C'est d'ailleurs pourquoi nous avons mis en lumière cette problématique pendant cette conférence de presse.

Divers

Au cours de l'exercice sous revue, la part de cette catégorie «fourre-tout» est passée de 11 % à 7 %. Elle regroupe les cas qui ne s'inscrivent dans aucune des catégories définies ou qui ne peuvent être classés de façon prépondérante dans l'une d'elles.

Frais et commissions

Les litiges relatifs aux frais et commissions peuvent concerner l'ensemble des activités bancaires. Depuis quelques années, ces cas ne font donc plus l'objet d'une catégorie distincte, mais sont comptabilisés dans la catégorie correspondant à l'activité bancaire concernée. Au cours de l'exercice sous revue, les frais et commissions constituaient la problématique centrale de 184 dossiers écrits réglés (contre 161 l'année précédente), soit 23 % d'entre eux (contre 17 % l'année précédente), qui se répartissent comme suit entre les catégories:

Conseil en placement, gestion de fortune:	7
Bourse, dépôts:	29
Crédits, hypothèques:	20
Comptes, trafic des paiements, cartes:	121
Divers:	7

Provenance géographique des clients

En 2016, la Suisse alémanique a représenté 44 % des requêtes, la Suisse romande, 15 % et le Tessin, 2 %. La part des requêtes en provenance de l'étranger est restée stable à 39 %. Elles provenaient pour la plupart des grands pays limitrophes. En chiffres absolus: 68 concernaient l'Allemagne, 38 la France, et 22 l'Italie.

Valeur litigieuse

Les statistiques de l'Ombudsman intègrent la valeur litigieuse dans les cas où cela est judicieux et possible, soit, en 2016, 58 % des dossiers écrits réglés. La valeur litigieuse est restée inférieure à 200 000 CHF dans 90 % du total des cas, et n'a pas dépassé 100 000 CHF dans 86 % des cas traités par l'Ombudsman.

Règlement des dossiers

Pendant l'exercice sous revue, l'Ombudsman a réglé au total 800 cas écrits. Cela représente environ trois cas réglés par jour.

Pour chacun d'entre eux, les clients ont reçu une réponse écrite fondée ou un courrier de clôture du dossier.

Les requêtes dans le cadre desquelles le client a sollicité un renseignement ou l'avis de l'Ombudsman à titre d'orientation représentent une bonne part de ces cas réglés. Dans ces cas également, les clients reçoivent une réponse écrite détaillée.

Dans 26 % des requêtes par écrit, l'Ombudsman s'est abstenu d'intervenir, soit parce que l'affaire n'était pas de son ressort (8 %), soit parce que le client n'avait pas encore adressé sa réclamation directement à la banque (18 %).

La part des cas pour lesquels l'Ombudsman intervient auprès de la banque se situe généralement aux alentours de 30 %.

Au cours de l'exercice sous revue, nous sommes intervenus dans 29 % des cas. Après l'analyse minutieuse des dossiers, l'Ombudsman a estimé dans 148 cas qu'une rectification de la part de la banque était opportune. Dans 96 % des cas, les banques se sont rangées à l'opinion de l'Ombudsman et ont offert un arrangement au client.

Durée de traitement

En 2016, un coup d'arrêt a été donné à la tendance à l'allongement de la durée de traitement des cas observée les années précédentes.

Ainsi, 52 % des cas ont donné lieu à une réponse définitive dans un délai d'un mois, soit 6 % de plus qu'en 2015.

La part de cas réglés dans un délai de trois mois a également augmenté, passant de 24 % à 29 %. Au total, 81 % des demandes et réclamations (contre 70 % en 2015) étaient traitées et réglées au bout de trois mois.

Les durées de traitement longues, de plus de six mois, ne concernaient plus que 5 % des cas réglés (contre 10 % en 2015).

Pendant l'exercice sous revue, les délais de traitement sont néanmoins restés supérieurs à la moyenne historique. Cela s'explique par les délais de réponse généralement plus longs de certaines banques.

A cela s'ajoute le comportement d'une partie des clients, qui se montrent globalement plus critiques et remettent en question ou rejettent les avis qui ne leur sont pas favorables.

Avant d'en venir aux chiffres concernant la recherche d'avoirs en déshérence, permettez-moi de brièvement faire une remarque: nous attendons avec impatience l'impact qu'aura la loi sur les services financiers sur les activités de l'Ombudsman.

Le projet prévoit que les banques doivent informer le client de l'existence d'une instance de médiation lors de l'entrée en relation d'affaires.

De plus, lorsque la banque et le client ne peuvent trouver un accord lors d'un différend, elles doivent impérativement adresser le client à l'Ombudsman.

Nous partons de l'idée que la nouvelle loi nous amènera plus de demandes car nous constatons encore et toujours que de nombreux clients ne connaissent ni l'existence ni le domaine de compétence de l'Ombudsman.

Centrale de recherche d'avoirs en déshérence

En 2016, 714 (532) questionnaires remplis ont été retournés, soit une progression de 34 %. La possibilité de recherche centralisée a bénéficié d'un regain d'attention après la publication des avoires en déshérence de longue date.

687 (484) questionnaires ont été jugés suffisamment légitimés après examen. Après examen approfondi, une concordance effective a été confirmée dans 62 (30) cas, ce qui a permis aux ayants droit de récupérer des avoires à hauteur de 12,7 millions de CHF ainsi que le contenu de sept compartiments de coffre-fort. Cela confirme une nouvelle fois que le système fonctionne parfaitement. Il convient de noter que la Centrale de recherche compare automatiquement les anciennes requêtes et les relations de clientèle nouvellement enregistrées par les banques dans la base de données et établit les concordances correspondantes sans que les ayants droit soient contraints de présenter d'autres demandes de recherches.

Depuis 2001, la Centrale de recherche a identifié au total 449 relations de clientèle sans contact et en déshérence. Les ayants droit ont ainsi pu récupérer des avoires d'une valeur de 85,1 millions de CHF, ainsi que le contenu de 51 compartiments de coffre-fort.

L'an dernier, la publication des avoires en déshérence de longue date a également suscité l'intérêt de nombreux spécialistes tels que des généalogistes, des généalogistes successoraux, etc.

Il semble que certains de ces professionnels aient analysé méticuleusement les publications et recherché les ayants droit potentiels.

Ces spécialistes demandaient le plus souvent qui était la banque et quelle était la valeur des avoires disponibles – probablement afin de déterminer s'il était vraiment rentable de consacrer leurs efforts à la recherche d'héritiers.

La Centrale de recherche a invité ce type de demandeurs à passer par la plateforme, voie normale des revendications.

Marco Franchetti
Ombudsman