

Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques suisses du 28 juin 2018

Exposé de Marco Franchetti

Ombudsman des banques suisses

Bonjour à toutes et à tous,

Il est dans la nature des choses que les relations humaines engendrent des conflits.

Pour ceux qui choisissent de régler les problèmes sans recourir à la violence, notre système juridique offre deux possibilités: saisir les tribunaux, ou chercher un compromis en faisant appel à un médiateur.

L'Ombudsman des banques suisses jouit d'une grande notoriété et bénéficie d'une large confiance. Nos services sont très régulièrement sollicités: nous ne manquons donc jamais de travail.

Même lorsqu'un certain thème a déjà fait l'objet de maintes procédures de médiation, chaque nouveau cas présente des particularités inédites. De plus, en raison des évolutions technologiques rapides que connaît le domaine bancaire, aussi bien les clients que les banques se trouvent continuellement confrontés à de nouveaux problèmes.

Cela m'amène à souligner une fois de plus, en guise d'introduction, que chaque cas qui nous est soumis est unique, raison pour laquelle il est traité avec sérieux et engagement.

Mesdames et Messieurs les représentants de la presse,

Nous n'en faisons pas grand cas, mais l'Ombudsman des banques suisses fête cette année ses 25 ans d'existence. Lorsque le premier Ombudsman a débuté ses activités le 1^{er} avril 1993 (avec un taux d'occupation de 20%), seuls deux collaborateurs l'assistaient.

Aujourd'hui, une équipe de 9 professionnels hautement qualifiés, composée de juristes et d'économistes plurilingues spécialistes du secteur bancaire, s'occupe des quelques 2000 cas et demandes qui lui sont soumis chaque année. Ces requêtes concernent toutes les facettes du domaine bancaire.

Vingt-cinq ans plus tard, le rôle et l'objectif de l'Ombudsman n'ont toujours pas changé: par notre travail de médiation, nous souhaitons aider les clients et les banques à éviter des procédures judiciaires longues et coûteuses, et ce dans l'intérêt des deux parties.

L'Ombudsman s'engage à trouver des solutions équitables en faveur des clients, y compris au plan législatif. Il en appelle cependant à la raison car «si l'on peut attendre des banques qu'elles réparent leurs erreurs, les clients doivent eux aussi être prêts au compromis». Lors de la procédure devant l'Ombudsman, il importe que les parties soient disposées à se départir de revendications maximalistes et à accepter la solution suggérée par celui-ci.

Toutefois, l'Ombudsman, en sa qualité de médiateur, n'est qu'une des instances nécessaires à la résolution des litiges.

Ainsi, lorsque les parties ne parviennent pas à trouver un accord au terme d'une procédure de médiation, elles doivent pouvoir compter sur un système juridique efficace et obtenir plus facilement une décision judiciaire.

Il s'agit d'ailleurs d'une considération que nous avons déjà soulevée l'année dernière.

Malheureusement, le Parlement a rejeté la proposition du Conseil fédéral visant à alléger les frais de procédure pour les clients privés lorsque les litiges portent soit sur des services financiers, soit sur des prétentions découlant d'activités de placement, d'opérations de crédit ou d'affaires d'assurance.

Comme vous le savez, les clients privés dont la situation financière n'est pas particulièrement bonne auraient ainsi été exonérés de l'avance des frais et de toute sûreté en garantie des dépens. Ils auraient en outre bénéficié d'une réduction du risque lié aux frais de procédure.

Pour bénéficier d'un tel accès facilité aux tribunaux, le client aurait dû tout d'abord recourir à une procédure de médiation devant un organe reconnu, avant d'emprunter, de bonne foi, la voie judiciaire.

Le problème des coûts de procédure prohibitifs demeure ainsi pour l'heure irrésolu.

Avec satisfaction, nous avons cependant pu constater que la question des frais de procédure a été reprise dans le cadre de la révision du Code de procédure civile initiée par le Conseil fédéral.

Concernant les cas

Certaines années, l'Ombudsman se trouve confronté à un grand nombre de cas ayant trait à un sujet spécifique.

On peut citer quatre mots-clés pour les années précédentes: la crise financière de 2007-2009, l'arrêt du Tribunal fédéral en matière de rétrocessions, l'abandon du cours plancher par rapport à l'euro ou encore l'introduction, par la Banque nationale suisse, de taux d'intérêt négatifs.

En 2017, aucun thème spécifique n'a occupé les devants de la scène. Au contraire, l'Ombudsman a eu affaire à un large éventail de cas portant sur des produits et des prestations variés.

Cette année encore, pour notre rapport annuel, nous avons sélectionné quelques exemples typiques de cas. Je souhaiterais maintenant évoquer brièvement certains points les concernant:

L'Ombudsman est régulièrement confronté à des questions relatives aux indemnités de résiliation anticipée dues en cas de remboursement d'hypothèques à taux fixe avant la date convenue.

Un autre sujet récurrent est celui des frais et commissions bancaires. Le litige repose alors souvent sur la conformité au contrat de l'introduction ou de l'adaptation de frais.

Par ailleurs, il va de soi que les cas d'abus ou d'escroquerie, comme ceux qui peuvent se produire dans le cadre de services électroniques fournis par les banques, s'avèrent particulièrement éprouvants pour les clients. Dans de tels cas, des questions de responsabilité se posent. Pour y répondre, il convient avant tout de déterminer si la banque et les clients ont respecté leurs obligations de diligence respectives, telles que définies contractuellement.

Des problèmes épineux peuvent aussi découler de la révision du droit de la protection de l'adulte, lorsque la capacité de discernement d'un client est remise en cause. Un tel cas est décrit dans notre rapport annuel.

Enfin, les médias ont rapporté que des conseillers en matière d'endettement reprochent à certaines banques proposant des crédits à la consommation de ne pas effectuer diligemment les examens de la capacité de contracter un crédit et, ainsi, d'entraîner fréquemment le surendettement des emprunteurs. A ce sujet également, nous documentons un cas.

Vous trouverez les exemples concrets évoqués ci-dessus ainsi qu'une sélection d'autres cas dans notre rapport annuel, disponible en allemand et en français. En outre, pour la première fois cette année, compte tenu du fait que notre site Internet est consulté très régulièrement partout dans le monde, nous mettons à disposition de nos utilisateurs italophones et anglophones tous les exemples de cas en italien et en anglais également.

Vous connaissez déjà notre site Internet: n'hésitez pas à le consulter: bankingombudsman.ch.

Concernant les chiffres

En 2017, l'Ombudsman a réglé 2027 cas en tout, soit 1202 requêtes verbales et 825 dossiers écrits.

Alors que le nombre de dossiers écrits a augmenté de 3% par rapport à 2016, les requêtes verbales ont accusé un net recul de 16%.

Il ne faut toutefois pas perdre de vue que, l'année précédente, elles avaient atteint leur nombre le plus élevé depuis la crise financière de 2007-2009.

Plus de la moitié des cas signalés appartenaient à la catégorie «Comptes, trafic des paiements, cartes».

Comme lors des années précédentes, la catégorie «Crédits, hypothèques» a compté un nombre élevé de demandes, même si une légère baisse a été enregistrée.

Enfin, environ 20% des dossiers écrits déposés en 2017 avaient pour objet des questions relatives aux frais et commissions bancaires. Même si toutes les catégories ont été concernées par de telles questions, la majeure partie de ces cas se rapportait à la rubrique «Comptes, trafic des paiements, cartes».

Pour ce qui est de la provenance géographique des clients, seules des différences minimales ont pu être constatées entre 2016 et 2017. Les pourcentages se sont ainsi élevés à 44% pour la Suisse allemande, 15% pour la Suisse romande et 3% pour le Tessin. Ces chiffres reflètent plus ou moins la répartition effective de la population dans chaque région linguistique. Les 38% restants correspondent aux clients étrangers.

Pour 85% des dossiers écrits, la valeur litigieuse n'a pas dépassé 100 000 CHF. Trois quarts des cas ont pu être réglés dans le délai de 3 mois qui constitue notre objectif. Une durée de traitement exceptionnellement longue de plus de 6 mois a été nécessaire pour 7% des cas.

L'Ombudsman est intervenu auprès de la banque concernée dans 264 cas. Après avoir procédé à une analyse approfondie des faits, il a recommandé à la banque de venir à l'encontre du client dans 158 cas.

La banque concernée n'a pas suivi la recommandation de l'Ombudsman dans 7 cas seulement.

Comme de coutume, vous trouverez toutes les statistiques détaillées relatives aux réclamations orales ou écrites dans notre rapport annuel.

Concernant la Centrale de recherche d'avoirs en déshérence

Dans le cadre de ses activités de Centrale de recherche d'avoirs en déshérence, l'Ombudsman a reçu 530 nouvelles requêtes en 2017.

Parmi elles, 526 lui ont paru suffisamment légitimées. L'Ombudsman a procédé à 588 recherches de clients présumés dans la banque de données centrale des avoirs sans contact et en déshérence.

Ces chiffres témoignent d'un recul de 25% par rapport à l'année précédente, ce qui s'explique toutefois par le nombre exceptionnellement élevé de cas recensés en 2016.

En effet, cette année-là, la première publication des avoirs en déshérence de longue date avait contribué à faire mieux connaître la possibilité de recherche, pourtant disponible depuis de nombreuses années. Cette situation avait entraîné une nette progression des demandes adressées à la Centrale de recherche. L'exercice sous revue, quant à lui, est marqué par un retour à la normale.

En 2017, 10,9 millions de CHF ainsi que le contenu de deux compartiments de coffre-fort provenant 40 relations bancaires ont été récupérés par leurs ayants droit.

Depuis l'introduction, en 2001, du système actuel de recherche, 489 relations bancaires sans contact et en déshérence ont été identifiées. Leurs ayants droit ont pu récupérer des avoirs à hauteur totale de 96 millions de CHF, ainsi que le contenu de 53 compartiments de coffre-fort.

Une fois encore, vous pourrez consulter les statistiques détaillées dans notre rapport annuel.

Je vous remercie de votre attention et réponde volontiers à toute question. Au terme de cette conférence, je serai à votre disposition pour des entretiens individuels.

Marco Franchetti
Ombudsman