

Conférence de presse de l'Ombudsman des banques suisses du 27. Juni 2019

## **Présentation de Marco Franchetti**

### **Ombudsman des banques suisses**

**L'ère des services bancaires « gratuits » est révolue.**

**Dans les relations contractuelles numériques, le client procède lui-même à la saisie des données. S'il se trompe, qui est responsable ?**

**Les délits envers les personnes âgées constituent un défi de taille pour les banques.**

**Résiliation anticipée d'hypothèques à taux fixe : la banque peut-elle facturer au client un taux de réinvestissement négatif ?**

**Quelles sont les attentes de l'Ombudsman vis-à-vis des banques suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi fédérale sur les services financiers ?**

**Chiffres : Augmentation des requêtes venant de Suisse, recul de celles provenant de l'étranger.**

Tels sont les thèmes que j'aimerais brièvement aborder aujourd'hui.

Bonjour Mesdames et Messieurs et bienvenue à la Conférence de presse annuelle de l'Ombudsman des banques.

**L'ère des services bancaires « gratuits » est révolue.**

Retraits au distributeur automatique d'une banque concurrente. Retrait d'argent liquide au guichet. Relevés bancaires sur papier. Etc., etc.... Vous connaissez probablement d'autres exemples. Ce qui était alors gratuit est aujourd'hui payant.

Même si la question des frais reste un sujet qui fâche. C'est inévitable : l'époque des services bancaires gratuits est révolue !

Le client qui avait l'habitude de faire la queue au guichet pour un retrait d'espèces, de remettre ses bulletins de versement à la banque pour qu'elle puisse payer ses factures ou de rencontrer son conseiller pour ceci ou cela. Ce client doit soit changer ses habitudes ou payer pour ces services.

L'augmentation de la pression sur les coûts est certainement l'une des raisons de cette évolution. Mais aussi le progrès technologique. Il est ainsi possible de "déléguer" au client des tâches qui étaient auparavant effectuées par un employé de la banque.

Cela signifie que le client n'a pas de frais s'il assume lui-même certaines tâches, mais si la banque continue à le faire pour lui, il devra payer.

Les plus jeunes générations s'adaptent bien à cette évolution. Ils en voient avant tout les avantages. Acheter en ligne est moins cher. Et ils gèrent leurs affaires financières avec souplesse et gain de temps grâce à leur smartphone. « La banque dans la poche ».

Restent cependant des frais que le client ne peut pas influencer parce qu'ils sont inhérents aux services ou produits concernés.

L'Ombudsman quant à lui n'est pas autorisé à mettre en cause la politique des frais des banques. En effet, la liberté contractuelle permet à chaque institut de déterminer lui-même le tarif de ses services, dans le cadre de sa politique commerciale et tarifaire.

La question des "coûts" pour la gestion des comptes, leur clôture, les transferts d'actifs et de titres a fait l'objet d'une analyse par le surveillant des prix en 2015. Sur la base de cette analyse, le SECO a pris contact avec un certain nombre de banques. Il appartient à ces organismes d'intervenir s'ils estiment que les coûts sont trop élevés, voire illégaux en soi, en vertu des pouvoirs qui leur sont conférés par la loi sur la concurrence déloyale.

L'Ombudsman ne reste cependant pas inactif. Il veille quant à lui au premier lieu à la transparence de la relation contractuelle entre la banque et le client.

L'introduction et les révisions des tarifs constituent des modifications contractuelles. Et qui dit modifications contractuelles, dit accord du client.

Pour certaines activités courantes, l'accord du client peut être tacite.

Par exemple, si le client ne s'oppose pas à l'introduction ou la modification d'un tarif qui lui est communiquée ou s'il continue, malgré cela, de recourir aux services de sa banque sans émettre d'objection, le client accepte les nouvelles conditions.

L'Ombudsman des banques a déjà eu l'occasion de préciser que la banque devait informer le client de manière compréhensible.

Informer le client signifie s'adresser à lui directement par la voie de communication habituelle. Il n'appartient pas au client de consulter régulièrement une page spécifique d'Internet ou de s'informer régulièrement auprès de la banque d'un changement éventuel.

Ensuite, une information est-elle compréhensible si la banque se limite à envoyer à tous ses clients ses nouveaux tarifs ou une modification de ses conditions générales, qu'elle va joindre en annexe, sans préciser les modifications apportées ?

Enfin, La banque doit encore laisser au client le temps et la possibilité de cesser de recourir aux services touchés par la modification contractuelle ou de mettre fin au contrat s'il n'adhère pas au changement décidé par la banque.

Dans tous les cas, l'Ombudsman est d'avis qu'une modification rétroactive des frais est illicite.

Je dois cependant avouer qu'il est parfois devenu difficile de faire respecter les principes en matière de frais et commissions appliqués depuis des années par notre institution.

### **Dans les relations contractuelles numériques, le client procède lui-même à la saisie des données. S'il se trompe, qui est responsable ?**

Progrès de la technologie, suppression du service à la clientèle à l'ancienne, l'évolution numérique engendre aussi des risques. Le client peut aujourd'hui exécuter bien des opérations bancaires confortablement installé dans son canapé.

Comme exposé plus haut, le client effectue des tâches autrefois exécutées par la banque. De servi, il devient son propre serviteur et saisit des données. Pensez aux retraits d'argent, aux paiements à partir de bulletins de versement, aux ordres de virements, aux achats ou ventes de titres. Cela a pour conséquence que le client peut commettre des erreurs.

On ne dira jamais assez que le client doit être attentif aux nouveaux risques qu'il encourt, non seulement s'il se trompe, mais aussi s'il permet à un tiers de connaître son code, s'il donne des renseignements par téléphone ou par courriel.

Cette année, l'Ombudsman a été notamment saisi d'un cas de paiement en ligne d'un bulletin de versement par un client qui s'est trompé de numéro de référence (cas 2018/06). Ce cas est intéressant pour le public qui s'y reconnaîtra peut-être s'il n'utilise pas encore de scanner.

Dans le cas précis, l'argent n'est pas allé à la personne à laquelle il était destiné car le numéro de référence était faux. Mais le créancier a en revanche réclamé au client le montant qui ne lui est pas parvenu.

Alertée la banque émettrice a contacté la banque bénéficiaire qui a refusé de lui communiquer le nom du client crédité. Ce dernier a toutefois été informé de l'erreur par la banque, erreur qu'il avait peut-être déjà constatée. Il a cependant refusé de rétrocéder le montant reçu.

Or, ni la banque émettrice ni l'ombudsman ne peuvent obliger la banque à communiquer le nom du client bénéficiaire, ni éventuellement faire pression sur lui pour qu'il rembourse ce qu'il a touché indûment puisqu'ils ne le connaissent pas. Seules les autorités pénales peuvent obtenir son nom.

Le client qui s'est trompé de numéro de référence s'en est pris à sa banque, à savoir la banque émettrice. Pour lui le système informatique de la banque est déficient. Il ne lui a pas signalé qu'il y avait une erreur dans le numéro de référence.

Si l'Ombudsman attend des banques qu'elles prennent toutes les mesures pour offrir des systèmes fiables,

Si l'Ombudsman attend des banques qu'en cas d'erreur de transfert d'argent elles fassent tout ce qui est en leur pouvoir pour aider le client à récupérer son argent,

L'Ombudsman estime que les banques ne peuvent pas être tenues pour responsables des erreurs et imprudences des clients. Ceux-ci doivent assumer leur part de responsabilité.

Dans un tel cas, tout n'est pas perdu. Le client peut et devrait déposer une plainte pénale contre inconnu pour appropriation illégitime (art. 137 CP) et se porter partie civile pour réclamer la restitution du montant touché indûment.

### **Les délits envers les personnes âgées constituent un défi de taille pour les banques.**

La population vieillissante est une cible toute désignée pour les escrocs en tout genre. Qui n'a pas entendu parler du fameux pseudo neveu qui réapparaît et obtient de son soi-disant vieil oncle des retraits d'argent importants ?

Les banques qui ont remis l'argent sont parfois accusés par la famille du détenteur du compte de lui avoir remis cet argent sans avoir suffisamment vérifié sa capacité de discernement.

Il y a certes une obligation de diligence de la banque qui doit refuser tout versement à son client si elle le soupçonne d'être incapable de discernement (faculté de comprendre une situation donnée et de faire des choix éclairés).

Imaginons un employé de banque face à un client âgé qui lui affirme vouloir retirer une somme d'argent certes importante et lui en explique clairement les raisons dans un langage cohérent. Comment savoir s'il a encore une capacité de discernement suffisante ? La banque n'est ni une Autorité de protection de l'adulte, ni un psychiatre ni un psychologue. Quoi qu'elle fasse elle risque de se le voir reprocher soit par le client, soit par ses proches.

L'Ombudsman a été saisi de deux cas révélateurs de la difficulté des banques confrontées à des clients dont la capacité de discernement soulève des doutes.

Dans un premier cas (2018/2), la banque a exigé du client qu'il produise une confirmation de l'Autorité de protection de l'adulte. Celle-ci a ordonné une expertise qui a conclu que le client était capable de discernement. Les frais de l'expertise ont été mis à la charge du client. Le client, très fâché, a voulu que la banque paie les frais d'expertise, ce que cette dernière a, à juste titre selon l'Ombudsman, refusé.

Dans le second cas (2018/21), le fils d'un client avait demandé à la banque de ne pas remettre de sommes importantes à son père qui, bien qu'atteint d'un début de démence, n'était pas sous curatelle. Ce dernier était d'accord, mais il a retiré plus tard un montant important qu'il a remis à

des escrocs. Malgré les protestations du fils, la banque a refusé un dédommagement, arguant que le client avait le plein exercice des droits civils et que sa volonté avait été respectée.

Ces cas montrent bien la situation inconfortable de la banque face à la problématique de l'incapacité de discernement.

### **Résiliation anticipée d'hypothèques à taux fixe : la banque peut-elle facturer au client le taux de réinvestissement négatif ?**

Si le client d'une banque veut résilier de manière anticipée une hypothèque à taux fixe, il doit payer les intérêts convenus contractuellement pour la durée résiduelle du contrat. Mais doit-il payer en sus un intérêt négatif pour le réinvestissement que doit faire la banque ?

Certaines banques appliquent, en plus de l'intérêt contractuel prévu pour toute la durée résiduelle de l'hypothèque, un taux de réinvestissement négatif.

Ce qui signifie que si le taux prévu pour l'hypothèque est de 1% et que le taux d'investissement est de -1%, la banque facture au client lors d'une résiliation anticipée d'hypothèque un taux de 2% pour toute la durée résiduelle de l'hypothèque.

Cette question a été examinée récemment à deux reprises par les autorités judiciaires de première instance du canton de Zurich.

Il ressort des cas d'espèce que le contrat est déterminant pour fixer ce que doit payer le client. Dans les deux cas, les juges ont considéré que l'application d'un taux de réinvestissement négatif pour le calcul de la pénalité due par le client n'était pas admissible. Ces décisions, dont une seule est entrée en force, sont prises en considération par l'Ombudsman des banques dans les cas qui lui sont soumis.

### **Quelles sont les attentes de l'Ombudsman vis-à-vis des banques suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi fédérale sur les services financiers ?**

L'Ombudsman des banques s'est fortement engagé dans le projet de loi fédérale sur les services financiers adoptée le 15 juin 2018 par le Parlement qui entrera en vigueur le 1er janvier 2020 (LSFin).

Il est directement concerné par l'obligation légale d'obtenir la reconnaissance obligatoire par le Département fédéral des finances. Tous les organes de médiation actifs dans les secteurs visés par la loi seront soumis à cette obligation.

Les banques seront elles, dans certains cas, légalement tenues d'informer leur clientèle de la possibilité d'engager une procédure auprès de l'Ombudsman.

Cette possibilité devra être clairement communiquée en cas de rejet des prétentions juridiques d'un client.

L'Ombudsman s'est déjà entretenu avec les banques concernant cette nouvelle obligation.

La gestion des plaintes est une tâche de la banque qui doit avoir un processus interne clair et précis. L'employé qui a un problème doit savoir à qui en référer. Il doit y avoir un organe responsable qui gère le différend et qui peut, le cas échéant, envoyer le client chez l'Ombudsman.

L'Ombudsman a souligné l'importance de ce processus et la nécessité pour les banques d'examiner soigneusement les plaintes des clients, en leur adressant une réponse écrite, contenant des arguments détaillés, avant de les renvoyer vers l'Ombudsman si elles ne donnent pas suite à leurs prétentions.

Il s'agit ainsi d'éviter des procédures inutiles et frustrantes, en particulier pour les clients, et d'optimiser le système de médiation.

### **Et maintenant, passons aux chiffres : plus de cas en provenance de Suisse, moins de l'étranger**

J'aimerais commenter uniquement les chiffres et les développements les plus importants. Des informations détaillées figurent dans le rapport annuel aux pages 53 à 61.

L'Ombudsman des banques a clôturé un total de 1 926 dossiers l'an dernier. Il y a eu 1 129 affaires orales et 797 affaires écrites. Il s'agit d'une baisse de 5 % par rapport à l'année précédente.

Il est intéressant de noter que le nombre d'affaires écrites en provenance de Suisse a augmenté de 4 %. En revanche, le nombre de cas de l'étranger a diminué de 20 %. Il semble que le problème des relations bancaires des clients domiciliés à l'étranger se soit atténué pour la première fois depuis plusieurs années.

60% de l'ensemble des réclamations concernaient les "comptes, les opérations de paiement, les cartes". C'est plus que l'an dernier. Un quart de ces plaintes concernaient à nouveau des questions relatives aux frais. Viennent ensuite les problèmes liés à la "légitimation" ou à l'exécution des ordres de paiement.

Les problèmes liés aux prêts et aux hypothèques ont encore diminué de 15%, de même que les problèmes liés aux bourses et aux comptes de dépôt. Celles-ci ont même diminué de 33 % par rapport à l'année précédente.

Même si tous les cas écrits sont pris en compte, les honoraires ont été au centre de l'attention, soit environ 15 %. Pour la première fois, toutefois, les problèmes d'exécution étaient les plus fréquents.

Nous sommes intervenus auprès de la banque dans 233 cas. Après une analyse factuelle approfondie, l'ombudsman a recommandé que la banque fasse des concessions dans 137 cas.

Dans 96 % de ces cas, la banque a suivi la recommandation de l'Ombudsman.

J'en viens maintenant à l'origine des clients et à la valeur litigieuse :

Comme déjà mentionné, la proportion de clients provenant de l'étranger a diminué et correspond maintenant à 32%. Comme chaque année, la répartition du reste de la clientèle en Suisse correspond à peu près à la part de la population des différentes régions linguistiques.

Ce qui est frappant dans le graphique concernant les valeurs litigieuses, c'est que l'on constate une nette concentration des affaires écrites dans les valeurs litigieuses entre CHF 1'000 et CHF 50'000. Cela montre bien l'utilité de l'Ombudsman pour les clients en cas de conflits à faible valeur litigieuse qui, comme nous le savons, ne se présentent pas devant les tribunaux parce que le montant en litige est trop faible et que les coûts du litige sont disproportionnés.

Et dans 84 % des cas, nous avons été en mesure de respecter l'échéance cible de trois mois pour le règlement.

### **Enfin, quelques chiffres sur la centrale de recherche des avoirs sans contact et en déshérence**

Les statistiques se trouvent dans le rapport annuel aux pages 63 et 65.

L'an dernier, 408 nouvelles demandes de recherche d'avoirs en déshérence ont été reçues.

Par rapport à l'année précédente, cela représente une nouvelle baisse de près d'un quart. Nous sommes donc revenus au niveau normal de 2009.

Il est réjouissant de constater que 41 relations clients d'une valeur de CHF 11,7 millions et quatre compartiments de coffre-fort ont été rendus accessibles aux bénéficiaires.

Depuis l'introduction du système de recherche actuel, en 2001, un total de 530 relations clients sans contact et dormantes ont été identifiées. Les ayants droit ont ainsi pu accéder à des valeurs de CHF 107,7 millions et au contenu de 57 coffres-forts.

Mesdames et Messieurs,

Les frais, les risques liés à la numérisation, la capacité de discernement de la clientèle vieillissante, les taux de réinvestissement négatifs et les obligations de l'Ombudsman et des banques découlant de la nouvelle loi fédérale sur les services financiers, telles sont quelques questions mises en lumière aujourd'hui.

Comme toujours, je vous laisse maintenant prendre la parole !