

Ombudsman des banques suisses

Une analyse du rapport 2017

Par Christophe Chatelanat le 11 juillet 2018

Le 28 juin 2018, l'[Ombudsman des banques suisses](#) a publié son [rapport annuel 2017](#). Cette institution, créée par l'[Association suisse des banquiers](#) en 1993, œuvre principalement en tant qu'organe de médiation neutre et gratuit lors de litige entre les banques et leurs clients.

Sur le plan statistique, l'Ombudsman a traité 2027 cas lors de l'année civile 2017, dont 673 requêtes de médiation. Dans la majorité des situations (58 %), la valeur litigieuse était inférieure à CHF 10'000.- et le cas a été traité en moins de trois mois (77 %). Les problèmes les plus fréquents concernaient la tenue des comptes, en particulier les frais et commissions, le trafic des paiements et les cartes.

Au-delà de ces statistiques, les différents cas résumés dans le rapport 2017 permettent de cerner les principales forces et faiblesses de l'institution.

Quant aux premières citées, outre la rapidité et la gratuité de la procédure, l'on relèvera que la médiation incite les parties à s'écarter des seules considérations juridiques pour parvenir à un accord. Ainsi, dans un cas où un client était contraint de vendre son immeuble pour des raisons personnelles, la banque a accepté un « geste commercial » en réduisant la pénalité de remboursement anticipé du prêt hypothécaire (p. 16-17). S'il était incontesté qu'une pleine indemnité était contractuellement due, il résultait toutefois des circonstances que la banque n'avait subi aucun dommage suite à la résiliation du contrat de prêt, dès lors que l'acheteur de l'immeuble concerné avait souscrit un emprunt auprès du même établissement financier.

Par ailleurs, les cas publiés démontrent que les banques se conforment généralement aux recommandations de l'Ombudsman, malgré leur position de force lors des négociations. En effet, au vu des faibles valeurs litigieuses, il est probable que de nombreux clients renonceraient à saisir le juge en cas d'échec de la médiation. Le risque de réputation incite toutefois les établissements financiers à se montrer conciliants. Les banques se sont ainsi rangées à l'opinion de l'Ombudsman dans 96 % des cas (p. 56).

Quant aux limites de l'institution, le rapport révèle que, lorsque les parties s'opposent sur un point de droit qui ne fait pas l'objet d'une jurisprudence fédérale, l'Ombudsman peine à trouver une solution satisfaisante. Ainsi, dans un cas où un client se prévalait d'un jugement cantonal isolé pour fonder une faute de la banque, le médiateur n'a pu qu'« apprécier les arguments avancés par les deux parties ». Bien qu'il estimait les arguments de la banque « moins convaincants que ceux du client », le médiateur s'est vu contraint de laisser aux

tribunaux le soin de trancher la question juridique « de principe » que soulevait le litige (p. 41).

En second lieu, l'Ombudsman ne dispose d'aucun moyen de sanctionner une banque qui prend des mesures de rétorsion à l'encontre d'un client. Dans un cas où un apprenti devait CHF 650.- à sa banque au titre de frais de retraits d'espèces, l'établissement financier a accepté de renoncer à ce montant au cours d'une procédure de médiation. La banque a toutefois simultanément résilié le contrat qui la liait au jeune homme, au motif que la relation de confiance était rompue. Face à de tels agissements, l'Ombudsman n'a pu que manifester son désaccord (p. 38-39).

Le rapport de l'Ombudsman des banques suisses, publié dans le sillage de l'adoption de la [LSFin](#) et de la [LEFin](#), revêt un écho particulier. En effet, conformément aux standards internationaux, l'obligation de s'affilier à un organisme de médiation sera ancrée dans la loi et s'étendra à l'ensemble des prestataires de services financiers (art. 77 LSFin). Elle constituera une condition d'autorisation pour les différents établissements financiers, tels que les gestionnaires de fortune individuelle ou collective, les trustees, les directions de fonds et les maisons de titres (art. 2 al. 1 ; art. 7 al. 1 ; art. 16 al. 1 LEFin). Quant aux prestataires existants, ceux-ci devront s'affilier dans un délai de six mois à compter de l'entrée en vigueur de ces lois (art. 95 al. 3 LSFin).

Les assujettis seront tenus de participer aux procédures de médiation. Ils devront notamment donner suite aux mandats de comparution, aux invitations à prendre position et aux demandes de renseignements émises par l'organe de médiation (art. 78 LSFin). S'ils s'y refusent, ce dernier pourra les exclure (art. 81 LSFin). En outre, les prestataires de services financiers devront informer leurs clients sur la possibilité d'engager une procédure de médiation avant la conclusion d'un contrat (art. 8 al. 1 let. c ; art. 9 LSFin).

La procédure devant l'organe de médiation permettra au demandeur de renoncer unilatéralement à la procédure de conciliation au sens de l'[art. 197 CPC](#) (art. 76 al. 2 LSFin). L'on signalera toutefois que l'autorité de conciliation peut soumettre aux parties une proposition de jugement lorsque la valeur litigieuse ne dépasse pas CHF 5'000.- ([art. 210 al. 1 let. c CPC](#)) ou rendre une décision lorsque la valeur litigieuse ne dépasse pas CHF 2'000.- ([art. 212 CPC](#)). Dans la mesure où l'organe de médiation ne disposera pas de tels pouvoirs, il conviendra de garder à l'esprit ces possibilités lors de litiges portant sur de faibles montants.