

Extrait du Rapport annuel 2013

Client étranger

Comme c'était déjà le cas en 2012, l'Ombudsman a reçu en 2013 de nombreuses requêtes et réclamations de clients qui, en raison de leur statut de "client étranger" (résultant p. ex. de leur domicile, de leur nationalité ou de leur assujettissement fiscal dans un Etat particulier), avaient été touchés par une mesure de leur banque.

Parmi ces mesures contestées par les clients figurent l'introduction ou l'augmentation de commissions, des restrictions quant aux produits ou services accessibles aux clients, des exigences ou conditions pour poursuivre la relation d'affaires, la limitation des possibilités de disposer des avoirs, ou encore des ruptures plus ou moins brutales de la relation d'affaires accompagnées dans certains cas d'une résiliation anticipée unilatérale de crédits ou de placements à durée fixe.

Dans quelques cas, des clients se sont plaints en outre qu'alors même que la banque avait résilié la relation d'affaires de sa propre initiative (et imposé parfois des délais pour donner des instructions de clôture tout en brandissant la menace de conséquences négatives en cas de retard), son manque d'organisation avait entraîné des opérations de clôture très longues et laborieuses.

Pour justifier de telles mesures, les banques ont souvent avancé l'argument du changement de circonstances, qui aurait généré des coûts et des risques accrus pour elles. Cela aurait entraîné des décisions de politique commerciale à caractère général en réponse à la question de savoir si et, le cas échéant, dans quelles conditions il convenait de poursuivre des relations d'affaires avec les clients liés à certains pays. A plusieurs reprises également, les banques ont fait valoir qu'elles étaient tenues par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) d'analyser les risques juridiques et de réputation inhérents aux prestations transfrontalières de services financiers, puis de prendre en conséquence des mesures de nature à réduire les risques.

Dans beaucoup de ces cas, l'Ombudsman n'a rien pu faire pour les clients concernés, pour deux raisons: d'une part, parce que le droit suisse repose sur le principe fondamental de l'autonomie privée et de la liberté contractuelle, de sorte qu'aucune partie ne peut prétendre ouvrir ou poursuivre une relation d'affaires à des conditions données; et d'autre part, parce que la compétence de l'Ombudsman se limite à celle d'un médiateur neutre en cas de conflit.

Par ailleurs, en vertu de l'article 2.2 des Règles de procédure, toute compétence de l'Ombudsman est expressément exclue en matière de politique commerciale et tarifaire générale. Lorsque ce domaine était concerné, l'Ombudsman a donc dû se borner à exposer la situation juridique aux auteurs des requêtes ou des réclamations et, le cas échéant, à leur expliquer en termes généraux sur quels fondements de droit civil, de droit pénal ou de droit de la surveillance reposaient les mesures prises par la banque.

En revanche, l'Ombudsman est intervenu auprès de la banque dans les cas où des commissions avaient été introduites ou augmentées de manière douteuse; il est intervenu également lorsque le client tenait à ce que la durée fixe convenue avec la banque pour un produit soit respectée, ou lorsque la banque avait restreint de manière apparemment indue la possibilité pour le client de disposer de ses avoirs. Enfin, l'Ombudsman a pris contact avec la banque lorsque celle-ci avait imposé au client un délai déraisonnablement court – voire assorti de menaces de conséquences négatives – pour clôturer la relation d'affaires, ou lorsque l'exécution des instructions du client avait connu des retards injustifiables ayant pour effet que les avoirs étaient bloqués de fait et que le client avait été entravé dans la gestion de son portefeuille.