

## Journée 2014 de droit bancaire et financier

Genève, Jeudi 30 octobre 2014

### L'Ombudsman des banques: une alternative à la résolution des différends

Marco Franchetti  
 Ombudsman des banques suisses

## Cadre institutionnel

Divers modèles pour la résolution extrajudiciaire des différends dans le domaine financier:

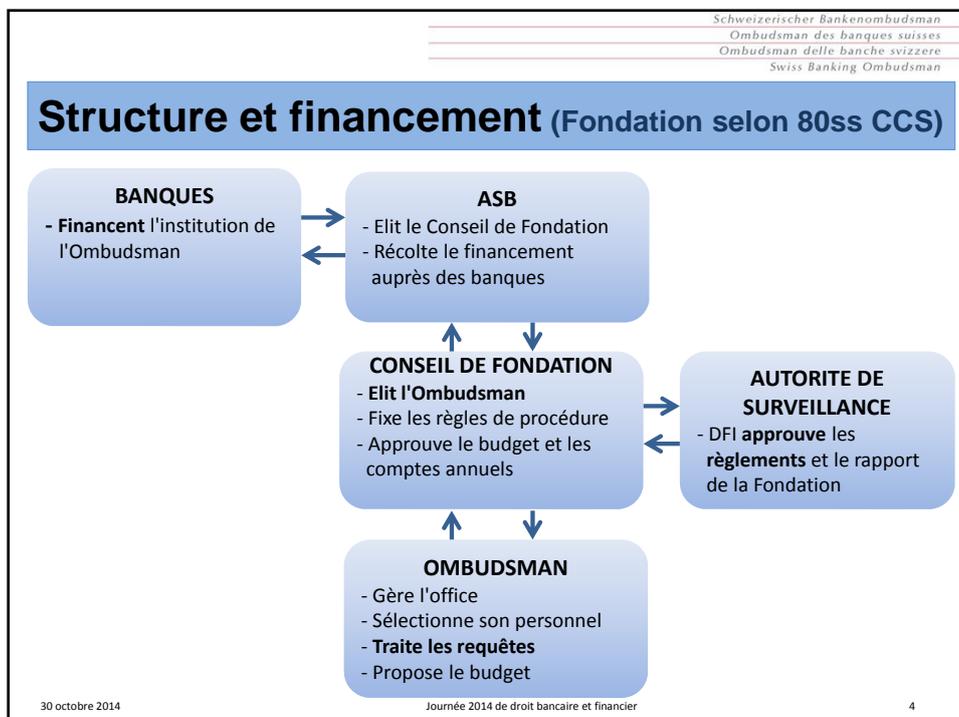
- |                    |   |                        |
|--------------------|---|------------------------|
| Obligatoire        | - | Volontaire             |
| Financement public | - | Financement privé      |
| <b>Décisionnel</b> | - | <b>Non décisionnel</b> |

Schweizerischer Bankenombudsman  
 Ombudsman des banques suisses  
 Ombudsman delle banche svizzere  
 Swiss Banking Ombudsman

## Arbitration / Mediation (adapted FINRA overview)

Arbitration	Mediation
Adjunction	Expedited negotiation
Arbitrators control the outcome	Parties control the outcome
Final and <b>binding decision</b> by the arbitrators	Settlement only with <b>party approval</b>
Extensive discovery is often required	Exchange of Information is voluntary
Arbitrator evaluates the facts and renders an award	Mediator helps the parties to define and understand the issues and each sides
Parties present case, testify under oath.	Parties vent feelings, engage in problem solving
Process is <b>formal</b>	Process is <b>informal</b>
Evidentiary hearings; attorneys control party participation	Joint and private meetings between individual parties and their counsel
Decision based on <b>facts, evidence and law</b>	Outcome based on <b>needs of parties</b>
Results in <b>win/lose award</b> -relationships are often lost	Result is <b>mutually satisfactory-relation</b> may be maintained
More <b>expensive</b> than mediation, but less expensive than traditional litigation	<b>Costs</b> are generally <b>low</b>
<b>Private</b>	<b>Private and very confidential</b>

30 octobre 2014
Journée 2014 de droit bancaire et financier
3



## Rôle de l'Ombudsman I

- L'Ombudsman fait office d'instance d'**information** et de **médiation** sans compétence juridictionnelle pour les clients des instituts membres de l'Association suisse des banquiers (ci-après «banques»).
- L'Ombudsman fait également office de centrale de recherche **d'avoirs sans nouvelles** auprès de banques suisses au sens des directives de l'Association suisse des banquiers.

## Rôle de l'Ombudsman II

### Information

- **Explications** professionnelles, indépendantes et neutres.
- **Clarification** du cadre de la relation avec la banque, des **règles applicables**, de la pratique en vigueur.
- Fourniture au client des éléments nécessaires pour qu'il puisse trouver une solution directement avec sa banque.

*Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman*

## Rôle de l'Ombudsman III

### Médiation - Conciliation

**Comportement inadéquat d'une banque**

- Contrat
- 41 CO  
Acte illicite
- 62 CO  
enrichissement illégitime
- Equité

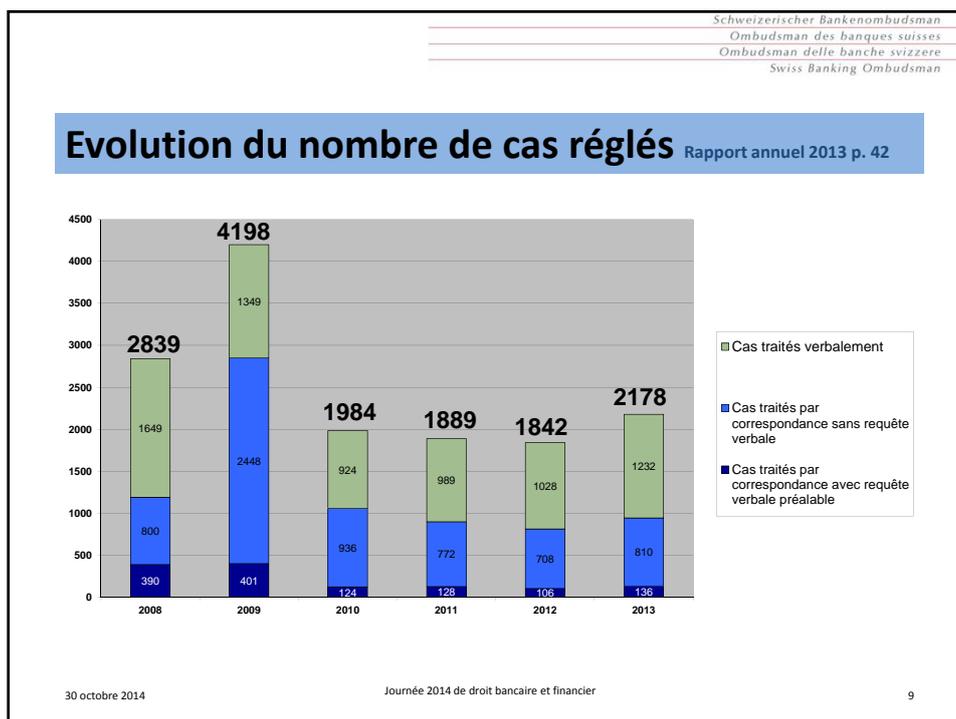
30 octobre 2014 Journée 2014 de droit bancaire et financier 7

*Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman*

## Rôle de l'Ombudsman IV

- L'Ombudsman n'est ni l'avocat des clients, ni un enquêteur, ni un juge, ni une autorité de surveillance.
- Le rôle de l'Ombudsman consiste à **résoudre** des **différends** de manière **informelle** et **pragmatique**, à déterminer ce qui est **raisonnable** et **équitable** dans le cas particulier. **Un règlement extrajudiciaire** peut aboutir à une **solution** toute **autre que** celle d'un **Tribunal** qui applique les dispositions légales.

30 octobre 2014 Journée 2014 de droit bancaire et financier 8



Schweizerischer Bankenombudsman  
Ombudsman des banques suisses  
Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman

## Les limites à l'activité de l'Ombudsman

- L'Ombudsman ne peut pas influencer sur les banques en matière de **politique commerciale et tarifaire**.
- Lorsqu'une **autorité est déjà saisie** de l'affaire.
- La procédure de médiation non adaptée, **vouée à l'échec** etc.
- L'Ombudsman n'émet **pas d'avis d'expert**.
- L'Ombudsman ne fait **pas d'enquêtes**, mais se détermine sur la base des informations et des documents remis par les parties.
- La procédure n'est **pas contraignante**; aucune des parties n'est obligée d'accepter un arrangement.
- Pas de suspension des délais légaux ordinaires (prescription, etc.).

30 octobre 2014 Journée 2014 de droit bancaire et financier 10

## Mise en oeuvre de l'Ombudsman

- Requête à l'Ombudsman
  - Dommage **concret**
  - **Détermination** écrite **de la banque**
  - Exposition précise du problème et des **motifs du désaccord** avec la banque
  - Formulation des **prétentions**, des **objectifs**

## L'Ombudsman dans le contexte international

- Le modèle suisse de **financement** de l'Ombudsman des banques est conforme à la directive pertinente de l'Union européenne (2013/11/UE).
- Depuis 2014, l'Ombudsman des banques a un statut d'observateur auprès de FIN-NET.
- L'Ombudsman est également membre de INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

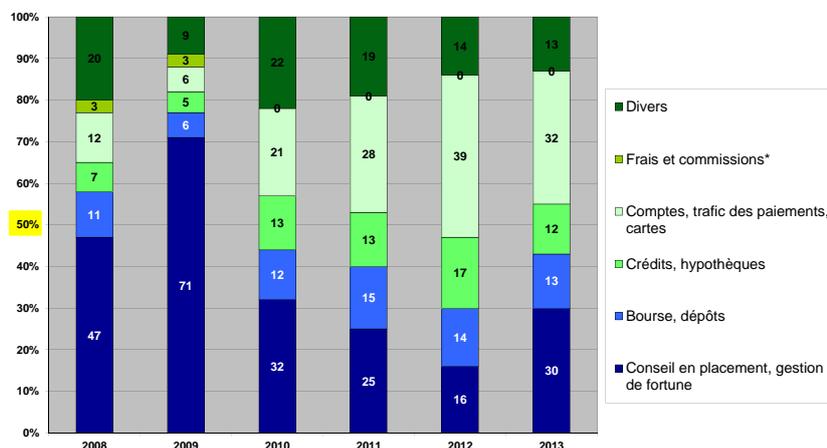
## LSFin: Renforcement du rôle de l'Ombudsman

- **Ancrage** institutionnel dans une **loi**.
- Confirmation du modèle de **financement**.
- **Obligation d'affiliation** et de **participation** de tous les intermédiaires financiers.
- **Passage obligé** pour l'accès à un Tribunal arbitral ou à des prestations du fonds pour frais de procès.

## LSFin: principes et procédure (art. 75 à 84)

- Adapter la terminologie et la procédure à une instance **non décisionnelle**:
  - Médiation ≠ Arbitrage
  - Médiation ≠ avis matériel et juridique
- Eviter les doubles standards procéduraux pour les clients LSFin et les clients **non** LSFin.

## Evolution de la répartition Rapport annuel 2013 p. 43



30 octobre 2014

Journée 2014 de droit bancaire et financier

15

## Evolution selon la nature des cas Rapport annuel 2013 p. 43

	2012	2013	Variation
Conseil en placement, gestion de fortune	129	281	+118%
Bourse, dépôts	112	124	+11%
Crédits, hypothèques	135	111	-18%
Comptes, trafic des paiements, cartes	319	308	-3%
Divers	119	122	+3%
<b>Total</b>	<b>814</b>	<b>946</b>	<b>+16%</b>

Base: cas réglés par correspondance

30 octobre 2014

Journée 2014 de droit bancaire et financier

16

## LSFin: instance de décision / fonds pour frais de procès

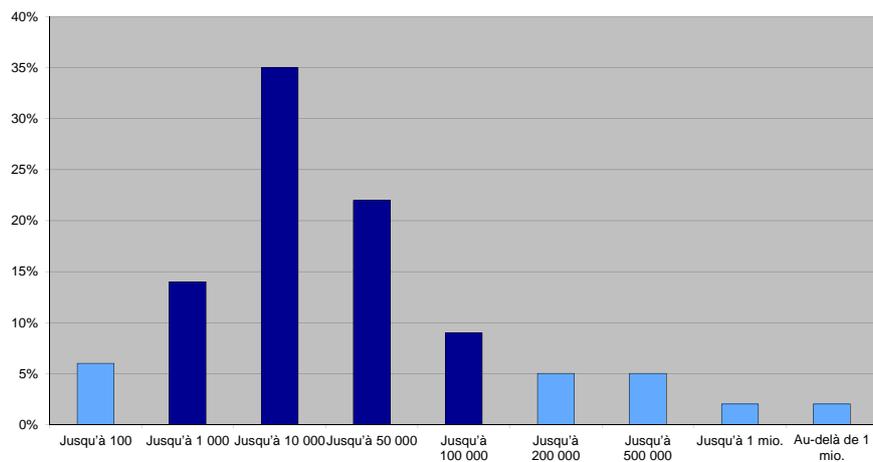
- Standards internationaux
- Renforcement du rôle de la médiation
- Droit d'accès
- Valeur litigieuse
- Procédure simplifiée (243ss CPC) ou procédure sommaire (248ss CPC)

30 octobre 2014

Journée 2014 de droit bancaire et financier

17

## Valeur litigieuse Rapport annuel 2013 p. 46



30 octobre 2014

Journée 2014 de droit bancaire et financier

18

## LSFin: plaintes de groupe

- Action collective
  - Violation des obligations civiles (art. 101)
  - Rapport avec l'article 31 LFINMA
- Procédure de transaction de groupe
  - Implication de l'Ombudsman
  - Participants à la procédure

## Conclusions

- Faut-il réinventer la roue?
  - ➔ S'appuyer sur les **dispositifs existants** et se limiter aux innovations strictement nécessaires.
  - ➔ Chercher des **solutions** au niveau du **CPC** pour une instance de décision.
  - ➔ **Délimiter** clairement les phases de **médiation** et de **décision** ainsi que les règles de procédure y afférentes.

## Site internet: [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

- Prise de **position LSFIn**: sous page d'accueil

### Sous signet «Documents»

- Acte de fondation [http://www.bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2013/07/Statuten\\_FR.pdf](http://www.bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2013/07/Statuten_FR.pdf)
- Procédure <http://www.bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2013/07/Verfahrensordnung-FR.pdf>
- Code de conduite <http://www.bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2013/07/Verhaltenskodex-FR.pdf>
- Rapport annuel 2013 [http://www.bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2014/06/Bom\\_Jahresbericht-2013\\_FR.pdf](http://www.bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2014/06/Bom_Jahresbericht-2013_FR.pdf)

### Sous page d'accueil «Information»

- Conférence de presse 2014 [http://www.bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2014/07/bom\\_medienmitteilung\\_2014-FR.pdf](http://www.bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2014/07/bom_medienmitteilung_2014-FR.pdf)