

Extrait du Rapport annuel 2013

Procédure

L'Ombudsman des banques suisses est un médiateur neutre qui examine des réclamations concrètes de clients contre une banque domiciliée en Suisse. C'est une instance d'information et de médiation gratuite. En vertu de ses Règles de procédure, l'Ombudsman est compétent en cas de litige avec les banques affiliées à l'Association suisse des banquiers, c'est-à-dire quasiment toutes les banques de Suisse. Les visites en personne sont exceptionnelles. La grande majorité des clients en quête de conseils s'adressent à l'instance de médiation soit par téléphone, soit par correspondance.

Requêtes verbales

Les requêtes par téléphone, notamment lorsqu'il s'agit d'un premier contact, présentent quelques avantages, dans la mesure où elles permettent de répondre rapidement, simplement et sans tracas administratifs pour le client aux questions concernant la marche à suivre, mais aussi à d'autres interrogations. Elles sont l'occasion de renseigner le client sur les contrats, les prestations de services bancaires ou les comportements conformes à la pratique bancaire, ainsi que de se faire une première opinion sommaire de la situation. Ces entretiens permettent aussi à l'Ombudsman de cerner l'état du litige et de décider avec le client de la suite à donner à la requête. Une part non négligeable des requêtes par téléphone est ainsi réglée d'emblée dans le cadre de l'entretien, soit parce que des réponses satisfaisantes ont été apportées au client, soit parce que ses doutes quant au comportement correct de la banque ont été dissipés.

Requêtes par correspondance

Les cas plus complexes sont traités par écrit. En tant que médiateur neutre, l'Ombudsman doit connaître les positions des deux parties. Aussi n'intervient-il en général qu'une fois que le client a communiqué sa réclamation et ses prétentions à la direction de la banque et lui a laissé l'opportunité de prendre position, voire de régler l'affaire bilatéralement. A défaut d'accord par la voie directe, le client peut soumettre son dossier à l'Ombudsman pour appréciation. Dans ce dossier, il doit exposer la situation par écrit, formuler ses griefs et, le cas échéant, fournir la base de calcul de ses prétentions financières. Il doit y joindre en outre les copies de la correspondance échangée, notamment la prise de position de la banque, ainsi que tous documents pertinents tels que contrats, justificatifs, etc.

L'Ombudsman apporte son expertise avec toute la distance requise et analyse les différents points de vue. Afin d'être en mesure de suggérer une solution, il peut effectuer toute démarche qui lui semble nécessaire pour se forger une opinion libre et indépendante. Le plus souvent, il sollicite une prise de position complémentaire auprès de la banque, de manière à avoir une vision aussi complète que possible de la situation. Comme les banques, l'Ombudsman est lié par une obligation de confidentialité. Aussi n'intervient-il jamais sans l'accord exprès du client, formulé par écrit.

La procédure de médiation prend en général un à deux mois. Elle peut être plus courte dans les cas simples, mais aussi plus longue dans les cas complexes.

Si, après avoir examiné la situation en toute indépendance, l'Ombudsman arrive à la conclusion que la banque a agi correctement à tous égards, il en informe le client en motivant son avis par écrit. Mais si un comportement fautif de la banque se confirme et si celle-ci est disposée à procéder à une rectification appropriée, l'Ombudsman transmet l'offre de règlement amiable au client avec ses commentaires et recommandations. Dans les cas où la banque refuse de faire une offre au client malgré une demande de l'Ombudsman en ce sens, la procédure est close sur un constat d'échec. Il appartient alors au client de décider s'il entend porter l'affaire devant les tribunaux. L'Ombudsman veille scrupuleusement à ce que le client et la banque aient le même niveau d'information à l'issue de la procédure, indépendamment du fait de savoir qui des deux parties a «raison»: il communique par écrit au client ses arguments ainsi que ceux de la banque. La banque reçoit copie de ce rapport final.

Restrictions et informations importantes

- L'Ombudsman n'a pas de compétences en matière de politique commerciale et tarifaire. Il ne peut donc remettre en question des décisions de crédit ou contester les commissions facturées pour des prestations.
- Lorsqu'une autre instance est déjà saisie de l'affaire (p. ex. tribunal, administration, office des poursuites), l'Ombudsman n'est généralement plus en mesure d'intervenir.
- Il peut arriver que, en raison de la complexité d'un cas, la procédure de médiation ne soit pas adaptée ou que, pour d'autres motifs, l'Ombudsman invite le client à saisir directement les tribunaux ordinaires.
- L'Ombudsman n'émet pas d'avis d'expert. En l'absence de litige concret, les clients désireux d'obtenir des réponses à des questions générales d'ordre bancaire doivent s'adresser directement à leur banque.
- Le fait que le client adresse une requête à l'Ombudsman ne suspend pas les délais légaux en vigueur (prescription, etc.).