



Newsletter - Mars 2026

L'OMBUDSMAN DES BANQUES : UNE VOIE ALTERNATIVE DE RÉOLUTION DES LITIGES BANCAIRES

Un litige avec un prestataire de services financiers peut rapidement devenir une source de complexité et de frustration. Face à un établissement bancaire, le client peut se sentir en position de faiblesse, confronté à des procédures qui semblent longues, coûteuses et incertaines. Dans ce contexte, l'existence d'une voie alternative, à la fois simple, rapide et efficace est particulièrement souhaitable. C'est précisément ce rôle que remplit l'Ombudsman des banques.

D'origine suédoise, le terme « Ombudsman », désigne la « personnalité indépendante chargée d'examiner les plaintes des citoyens », selon la définition du Larousse. Si certains ombudsmans sont des institutions publiques, le secteur financier suisse s'est doté d'un Ombudsman, spécifiquement dédié aux litiges de cette branche.

La mission centrale de l'Ombudsman des banques suisses est d'agir comme une instance d'information et de médiation neutre, indépendante et gratuite. Il n'a pas vocation à rendre un jugement, mais à faciliter la recherche d'une solution amiable entre le client et l'établissement financier. Depuis le lancement de ses activités en 1993, cette institution a progressivement consolidé sa légitimité et son autorité, s'imposant comme un acteur reconnu et fiable dans le paysage financier helvétique.

I. LE CADRE JURIDIQUE

Pour qu'un organe de médiation soit véritablement efficace, sa légitimité doit être incontestable, raison pour laquelle l'ancrage de l'Ombudsman dans le droit suisse est un élément essentiel de sa force et de sa crédibilité.

L'institution de l'organe de médiation est désormais solidement ancrée dans la Loi fédérale sur les services financiers (LSFin), plus précisément à ses articles 74 ss. Cette loi ne se contente pas de reconnaître l'existence de l'Ombudsman mais lui confère un statut officiel et en fait un maillon essentiel du dispositif de protection des clients.

D'un point de vue juridique, l'obligation d'affiliation de l'art. 77 LSFin est la clé de voûte du système. Elle impose à la quasi-totalité des prestataires de services financiers une obligation d'affiliation à un organe de médiation reconnu. Concrètement, cela signifie qu'une banque ne peut pas simplement refuser de participer à la médiation, elle y est légalement contrainte, ce qui garantit au client une porte d'entrée vers la résolution du conflit.

Ce cadre légal renforce la légitimité de l'Ombudsman pour en faire un pilier du système de protection des clients, dont la compétence et l'accès sont assurés par la loi.

II. LA MISSION ET LES PRINCIPES DIRECTEURS DE LA MÉDIATION

La valeur ajoutée de l'Ombudsman ne réside pas seulement dans son existence, mais dans la manière dont il conduit sa mission. Son action est guidée par un ensemble de principes définis par l'art. 75 LSFIn, qui garantissent une procédure juste et efficace pour le plaignant.

La procédure elle-même se veut simple, rapide et non bureaucratique. L'objectif est de s'éloigner de la lourdeur et de la complexité des voies judiciaires, tout en garantissant l'équité du traitement. À titre d'exemple, le rapport annuel 2024 de l'Ombudsman des banques privées suisse indiquait notamment que 96% des cas ont été réglés en moins de 6 mois, une célérité remarquable.

Bien que financé par une fondation rattachée à l'Association suisse des banquiers, l'Ombudsman conserve son autonomie grâce à la composition de son Conseil de fondation, majoritairement formé de personnalités indépendantes issues du monde juridique, scientifique ou de la protection des consommateurs. Cette structure garantit que chaque dossier est traité sans influence extérieure.

La gratuité de la procédure pour le client constitue un autre pilier essentiel. En effet, elle supprime une barrière financière souvent dissuasive et assure que l'accès à la médiation n'est limité par aucune contrainte économique.

Enfin, la procédure se déroule dans le respect de la confidentialité (art. 75 al. 2 LSFIn). Cette discrétion offre au client la possibilité de s'exprimer librement et à la banque de proposer des solutions amiables ou des gestes commerciaux sans créer de précédents pour d'autres cas.

III. COMMENT SAISIR L'OMBUDSMAN ?

La procédure de saisine de l'Ombudsman est conçue pour être accessible et pragmatique. Elle vise à guider le client de manière structurée vers une résolution potentielle de son litige.

Avant de saisir l'Ombudsman, le client doit impérativement avoir adressé sa réclamation par écrit à la banque et avoir obtenu une prise de position de cette dernière. Cette étape préalable est indispensable.

Si la réponse de la banque ne s'avère pas satisfaisante, le client aura tout d'abord la possibilité de prendre un premier contact oral avec l'office de l'ombudsman afin d'obtenir une appréciation de la situation, avant d'engager le cas échéant une procédure écrite. Le client pourra ensuite, si nécessaire, soumettre sa revendication formelle à l'Ombudsman qui s'assurera que son cas n'est pas déjà traité par une autre autorité (tribunal, tribunal d'arbitrage ou une autorité administrative).

Afin d'obtenir une vision complète du litige, l'Ombudsman transmettra le dossier à la banque concernée qui sera dès lors enjointe de fournir sa propre prise de position écrite.

Sur la base des arguments et des pièces fournies par les deux parties, l'Ombudsman se forge une opinion juridique et factuelle. S'il estime que la banque a commis une erreur ou qu'une solution est opportune, il émet une « recommandation étayée » en ce sens.

En cas d'accord : Si la banque, sur la base de la recommandation, propose une solution amiable (un remboursement, un geste commercial, etc.), l'Ombudsman transmet cette offre au client.

En cas d'échec : Si aucun accord n'est trouvé, la procédure est close. Le client conserve alors intégralement son droit de porter l'affaire devant les tribunaux civils.

Il est fondamental de comprendre la nature juridique de la recommandation qui n'est pas une décision de justice exécutoire. Cependant, son influence est loin d'être négligeable. En 2024, dans 97 % des cas où l'Ombudsman a jugé une concession opportune, les établissements financiers ont suivi son avis, témoignant ainsi de l'efficacité redoutable de cette institution.

1. Impact concret

Afin d'illustrer concrètement la portée de l'intervention de l'Ombudsman, voici quelques exemples tirés du rapport annuel 2024 de l'Ombudsman des banques privées suisse, issus de situations rencontrées dans la pratiques.

Exemple de Succès : L'indemnité de remboursement anticipé (Cas 2024/09)

Problématique : Une cliente vend son bien immobilier et souhaite rembourser son hypothèque à taux fixe. Elle demande à sa banque si une indemnité de remboursement anticipé sera due et reçoit une confirmation écrite qu'aucune indemnité ne sera prélevée. Contre toute attente, la banque lui facture 4'500 CHF après le remboursement.

Intervention de l'Ombudsman : La cliente saisit l'Ombudsman, expliquant s'être fiée à l'information reçue pour fixer son prix de vente.

Résultat : Suite à l'intervention du médiateur, la banque a renoncé à percevoir l'indemnité et a remboursé intégralement le montant. Ce cas illustre un principe fondamental : une information écrite et claire fournie par une banque peut prévaloir sur les conditions contractuelles générales, surtout si le client s'y est fié pour prendre une décision financière.

Exemple de Négociation : Les transactions frauduleuses via TWINT (Cas 2024/06)

Problématique : Une cliente est victime d'une escroquerie et des fraudeurs parviennent à activer TWINT sur leur appareil, lié au compte de la cliente, effectuant pour 4'750 CHF de transactions. La banque refuse toute prise en charge, invoquant le manque de diligence de la cliente.

Intervention de l'Ombudsman : Le médiateur contacte la banque et soulève plusieurs points, notamment la question de savoir si les conditions générales de TWINT avaient été valablement acceptées par la cliente dans ce contexte frauduleux.

Résultat : Bien que maintenant sa position sur le manque de diligence, la banque a accepté de faire un geste commercial significatif. L'intervention a été décisive car elle a déplacé le débat du manque de diligence du client vers une potentielle faille procédurale de la banque, démontrant que les détails techniques de l'acceptation des conditions générales peuvent offrir un levier de négociation.

Exemple illustrant les limites : L'escroquerie sur un client âgé (Cas 2024/08)

Problématique : Un client d'un âge avancé, victime d'une fraude à l'investissement, ordonne au guichet de sa banque un virement de 20'000 EUR vers un compte frauduleux. La famille estime que l'employé aurait dû détecter l'arnaque.

Intervention de l'Ombudsman : Le médiateur analyse le cas mais la banque maintient sa position : elle a exécuté correctement un ordre valable donné par le titulaire du compte et n'avait pas d'obligation de refuser l'opération.

Résultat : L'Ombudsman a dû clore le cas sans résultat de médiation. Cette issue souligne les limites de la responsabilité de la banque : tant qu'un ordre est valable et émane du titulaire du compte, l'obligation d'exécution prime sur un devoir de protection général contre les mauvaises décisions d'investissement.

Ces exemples démontrent que si l'Ombudsman obtient très souvent des résultats concrets, il reste un médiateur et ne peut se substituer à un tribunal lorsque les positions sont juridiquement fondées et irréconciliables.

2. Les limites de la médiation par devant l'Ombudsman

La médiation auprès de l'Ombudsman des banques offre un cadre de dialogue utile, à condition d'en comprendre les limites.

Tout d'abord, l'Ombudsman ne dispose d'aucun pouvoir décisionnel : il ne peut ni imposer une solution aux établissements financiers, ni intervenir dans leur politique commerciale ou tarifaire, notamment en matière de décisions de crédit ou de conception des offres.

Il convient ensuite de souligner que son intervention repose uniquement sur les informations et les documents transmis par les parties, sans enquête ni administration formelle de la preuve, ce qui peut conduire à l'exclusion ou à la clôture de certains dossiers lorsque les perspectives de succès sont insuffisantes.

Par ailleurs, l'Ombudsman ne peut en principe plus intervenir dès lors qu'un tribunal, une autorité administrative ou un organe arbitral est ou a été saisi du litige.

Enfin, il convient de rappeler que cette démarche, bien que généralement rapide, n'a aucun effet suspensif sur les délais légaux, lesquels continuent de courir sous la responsabilité du client.

IV. CONCLUSIONS

L'Ombudsman des services financiers s'affirme comme un interlocuteur de premier plan pour les clients en Suisse, à la fois accessible, crédible et particulièrement efficace. Il constitue, dans de nombreux cas, une alternative pragmatique et proportionnée à la voie judiciaire, souvent mieux adaptée aux litiges du quotidien.

Sa procédure de médiation se distingue par sa rapidité et son absence de frais pour le client. Elle conduit, dans une large majorité des situations où cela se justifie, à une concession de la part de l'établissement financier, favorisant ainsi une résolution concrète du différend.

L'intervention de l'Ombudsman s'inscrit dans un cadre légal défini et se déploie selon des principes rigoureux de neutralité, d'équité et de confidentialité, garants de sa fiabilité.

Enfin, si l'Ombudsman éclaire les parties et facilite la recherche d'une solution amiable, il ne rend aucune décision contraignante. La médiation ne limite en rien les droits du client et, si celle-ci n'aboutit pas, le recours aux tribunaux reste entièrement ouvert.

Cette newsletter est fournie à titre informatif uniquement et reflète l'état du droit à la date de sa publication. Il ne constitue ni un avis juridique ni une recommandation adaptée à une situation particulière. Pour toute question spécifique, nous vous invitons à prendre contact avec l'un des avocats de l'Étude. Toute responsabilité relative à l'exactitude ou à l'exhaustivité des informations est déclinée.



Grégory William Lachat

Avocat
Juge suppléant au Tribunal civil

✉ gregory.lachat@al-legal.ch
☎ +4122 547 18 05



Maylis de Sandol-Roy

Avocate-Stagiaire