

Acceptation de prétentions sur des avoirs en déshérence publiés

Sujet: **Légitimation** Numéro de cas: **2016/20**

Le requérant avait utilisé le formulaire proposé sur la plateforme électronique de publication pour faire valoir des prétentions sur des avoirs en déshérence, car la personne identifiée comme étant le titulaire portait exactement le même nom (prénom et nom de famille) que son père. La banque rejeta pourtant plusieurs fois sa demande. Après avoir examiné l'ensemble des documents disponibles auprès de la banque, l'Ombudsman fut à même de demander au fils des documents ciblés qui permirent finalement à la banque de donner une suite favorable à sa demande et de lui verser les avoirs concernés.

Le requérant avait trouvé le nom de son père dans la publication des avoirs en déshérence de longue date (www.dormantaccounts.ch). Lorsqu'il eut déposé sa demande au moyen du formulaire mis à disposition sur la plateforme de publication, la banque concernée rejeta ses prétentions par lettre standard sans fournir d'arguments concrets quant à l'absence de concordance. Certain que la personne publiée était bel et bien son père, le requérant demanda à la banque de réexaminer les faits, ce qui lui valut un nouveau refus annoncé par lettre standard. Dans cette lettre, la banque indiqua cependant au requérant qu'il avait la possibilité de soumettre la décision négative à l'Ombudsman, ce qu'il fit immédiatement.

Lorsque l'Ombudsman contacta la banque afin de mieux comprendre la situation, celle-ci se montra immédiatement tout à fait coopérative et mit à sa disposition toutes les pièces du dossier relatives aux avoirs publiés en question. L'examen du dossier révéla que la banque disposait seulement du nom, du pays de domicile et de la nationalité du client, d'une adresse c/o en Suisse et d'un carton de signature avec un spécimen de signature. Comme la banque l'expliqua à l'Ombudsman, elle avait rejeté les prétentions du requérant dans la mesure où ce dernier avait uniquement fourni des indications sur le nom et l'ancienne adresse de son père, et que ces données ne permettaient pas à celle-ci d'établir clairement que le père correspondait bien au client publié. Il est vrai que les noms étaient les mêmes, mais ils n'étaient pas vraiment rares, et l'adresse indiquée par le requérant n'avait été d'aucune utilité à la banque, puisque celle-ci disposait uniquement du pays de domicile de son client.

Au vu de ces observations, l'Ombudsman se tourna vers le requérant et l'invita à soumettre des justificatifs adéquats de sa qualité d'héritier dans la succession de son père et des documents portant sa signature. Le requérant fournit tous les documents demandés, ce qui permit à l'Ombudsman puis à la banque de constater que les signatures présentées concordaient parfaitement avec le spécimen détenu par la banque. La banque reconnut alors sans problème les droits du requérant et lui transféra les avoirs de son père.

Par la suite, l'Ombudsman fit remarquer à la banque que les lettres standard qu'elle utilisait ne tenaient pas suffisamment compte des circonstances particulières du cas concret, et que ses réflexions n'étaient manifestement pas ressorties clairement de ces lettres pour le requérant. Il ajouta que lors que les banques disposent de documents ou d'informations spécifiques, elles doivent poser les questions correspondantes au requérant, afin de pouvoir reconnaître ou exclure avec un maximum de certitude une concordance avec les personnes en question. La banque se montra

réceptive à ce point de vue. Le dialogue constructif entre elle et l'Ombudsman permet non seulement un règlement du cas, mais aussi une adaptation immédiate des processus internes et des lettres standard de l'établissement.