Avoir versé sans annulation du livret d’épargne

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2014/20**

> Le parrain avait retrouvé un livret d’épargne libellé au nom de sa filleule — qui avait atteint l’âge de la majorité dans l’intervalle — et l’avait remis à l’ayant droit, à savoir la cliente. Celle-ci se rendit à la banque et demanda le versement de l’avoir, y compris les intérêts courus. Pour des motifs qu’elle n’avait pas compris, la banque avait refusé de donner suite à sa demande. Sur intervention de l’Ombudsman, la banque déclara qu’elle était disposée à verser l’avoir, y compris les intérêts courus.

Le parrain de la cliente, laquelle avait atteint l’âge de la majorité, avait retrouvé dans un coffre-fort un livret d’épargne libellé à son nom. Il s’était rappelé à cette occasion que le livret lui avait été remis à l’époque par la marraine de la cliente pour qu’il le conserve en lieu sûr, et qu’il avait malheureusement oublié. La seule inscription (versement d’un montant légèrement inférieur à 1000 CHF) remontait à 1991. La cliente s’était rendue au guichet de la banque munie du livret d’épargne et avait demandé le versement de son avoir, y compris les intérêts courus. Après avoir procédé à des vérifications internes, l’employée de la banque l’avait informée que le versement lui était refusé pour une raison qu’elle ne parvint pas à comprendre. De son côté, la cliente n’était pas disposée à donner suite à la demande de la banque de lui remettre le livret d’épargne original. Comme, par la suite, la banque n’avait pas répondu à une requête écrite de sa part, la cliente s’adressa à l’Ombudsman qui demanda à la banque de prendre position.
La banque regretta que la lettre de la cliente soit restée sans réponse. Les recherches effectuées entre-temps avaient révélé que le livret d’épargne avait été annulé dès 1997 et que le solde avait été versé à la marraine de la cliente. Cela ressortait incontestablement des documents disponibles et s’expliquait par le fait qu’au moment de l’ouverture du livret la marraine s’était réservée contractuellement le droit de disposition jusqu’à la majorité de la cliente. La banque n’était cependant plus en mesure d’expliquer pourquoi la remise du livret n’avait pas été exigée lors du versement, ou pourquoi il n’avait pas fait l’objet d’une déclaration d’annulation. En dépit de la preuve du versement, la banque se déclara de ce fait disposée à indemniser la cliente et à lui verser l’avoir, y compris les intérêts courus.
Etant donné que le paiement était attesté de façon irréfutable, la banque aurait pu faire valoir qu’il incombait à la cliente d’adresser ses prétentions éventuelles à sa marraine. L’Ombudsman considéra par conséquent que, suite à son intervention, la banque s’était montrée très conciliante. La cliente adressa ses remerciements à l’Ombudsman ainsi qu’à la banque.