

# Cliente débordée

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2004/18**

Lorsque l'Ombudsman parvient à rassurer une cliente préoccupée, comme ce fut le cas en l'espèce, c'est particulièrement satisfaisant. Bien entendu, la résolution d'une affaire complexe constitue le dé. majeur. Le fait est que l'Ombudsman ne comprit rien à la première requête de cette cliente visiblement très âgée. Elle prétendait simplement que trois ans auparavant, on l'avait convaincue d'effectuer des versements, ce qu'elle avait fait depuis lors à hauteur de 100 CHF, puis 50 CHF par mois. Lorsqu'elle avait voulu retirer les avoirs en compte qui, selon elle, s'élevaient à 2 350 CHF, on ne lui avait versé que 1 440 CHF. Sa réclamation était restée sans réponse, on se permettait n'importe quoi avec les personnes âgées, affirmait-elle. Même au vu des explications complémentaires demandées, l'Ombudsman ne put que supposer que la cliente – dont il s'avéra par la suite qu'elle avait 81 ans – avait souscrit un plan d'épargne en fonds d'actions. Pour une vieille dame de condition apparemment modeste, c'était en soi-même si inhabituel que l'Ombudsman demanda à la banque de prendre position.

La banque confirma la supposition de l'Ombudsman et, comme lui, elle exprima ses doutes quant à la pertinence de l'instrument de placement recommandé pour cette cliente. Mais là n'était pas du tout le problème. La cliente avait en effet versé un total de 2 350 CHF sur le compte. Les relevés montraient toutefois qu'elle avait soldé ce compte fin octobre 2004 et avait touché le montant indiqué par elle de 1 440 CHF. Mais visiblement, elle avait oublié qu'elle avait vendu des parts de fonds en février 2003 et s'était fait transférer la contre-valeur de 970 CHF. En d'autres termes, ce placement avait été peu lucratif pour la cliente, mais la banque n'avait pas puisé dans son argent. Confrontée à ces informations, la cliente confirma que les choses s'étaient bien passées ainsi. Dans une carte touchante, elle s'excusa de son erreur – elle avait purement et simplement oublié le retrait antérieur – et se montra reconnaissante de ce que son problème ait été résolu.