

Clôture de la relation d'affaires avec cliente à l'étranger: retraits en espèce

Sujet: **Client étranger** Numéro de cas: **2013/04**

La banque a mis fin unilatéralement à sa relation d'affaires avec la cliente domiciliée à l'étranger. Elle n'a pas accédé à la demande de cette dernière de retirer la totalité des avoirs - environ un million de CHF - en espèces au guichet: pour la majeure partie de cette somme, elle a exigé un ordre de virement sur un compte ouvert au nom de la cliente auprès d'une autre banque. Même après intervention de l'Ombudsman, elle s'en est tenue à cette position.

Ayant appris que la banque avait l'intention de clôturer la relation d'affaires, la cliente - une personne âgée - avait imaginé pouvoir retirer ses économies sous la forme qui lui convenait, c'est-à-dire principalement en espèces. Après tout, c'était son argent, et elle seule était à même de décider du sort de ses avoirs. La banque n'accéda pas à sa demande, se contenta de lui accorder un retrait en espèces de quelque 100 000 CHF et évoqua pour le solde un ordre de virement en faveur d'un autre compte ouvert au nom de la cliente ou l'établissement d'un chèque de banque: la cliente s'adressa alors à l'Ombudsman. Celui-ci demanda à la banque de prendre position.

La banque fit valoir que la cliente n'avait pu produire aucun élément prouvant que les avoirs concernés avaient été dûment déclarés dans son pays de domicile. On lui avait donc expliqué la possibilité de régularisation à sa disposition (une dénonciation spontanée que, selon des déclarations antérieures, elle avait prévue de son propre chef), puis on avait calculé la charge fiscale en résultant. Dans la perspective d'un accord fiscal imminent avec le pays de domicile de la cliente et même après l'échec de celui-ci, la banque n'autorisait plus les retraits en espèces pour des raisons de politique commerciale. Elle avait expliqué cette situation à la cliente à plusieurs reprises, de même que les solutions qui s'offraient à elle pour disposer immédiatement de ses avoirs, et elle s'était déjà montrée très conciliante en autorisant un retrait partiel en espèces. Elle n'était pas disposée à faire de nouvelles concessions.

L'Ombudsman a conscience que la banque, lorsqu'elle ouvre, gère et clôture des relations d'affaires avec des clients ayant le statut d'étranger, doit tenir compte du cadre légal et réglementaire en vigueur non seulement en Suisse, mais aussi dans divers pays étrangers, faute de quoi elle s'expose à de graves risques juridiques et de réputation. L'autorité de surveillance a d'ailleurs enjoint aux banques de prendre des mesures appropriées pour prévenir de tels risques.

Le contenu de ces mesures est toutefois laissé à l'appréciation des différents établissements. Dans quelle limite des mesures décidées unilatéralement par une banque constituent-elles une restriction aux droits de disposition reconnus au client en vertu du contrat et de la loi? S'il y a litige, il appartient au juge de trancher cette question au cas par cas. Compte tenu de ces circonstances et de la position défendue par la banque, les conditions requises pour aller plus loin dans la procédure de médiation n'étaient pas réunies et l'Ombudsman fut contraint de suggérer à la cliente de porter l'affaire devant les tribunaux si elle tenait à ce que ses avoirs lui soient versés en espèces.