

Commission pour non-respect du délai de résiliation applicable aux retraits sur un compte d'épargne

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2018/18**

Le client avait voulu effectuer par e-banking des virements importants à partir d'un compte d'épargne. Un avertissement automatique lui avait cependant indiqué qu'il devait respecter un délai de résiliation de 90 jours s'il ne souhaitait pas qu'une commission soit prélevée. Le client a alors saisi une nouvelle fois les paiements en veillant à ce qu'ils soient exécutés quelques jours après l'expiration de ce délai. Alors qu'il pensait avoir respecté le délai de préavis prévu, la banque a prélevé la commission correspondante. Selon elle, le client ne pouvait pas se contenter de changer la date d'exécution et aurait dû annuler expressément les virements en question, ce qu'il aurait pu faire directement dans le système e-banking, mais aussi oralement ou par écrit. A l'issue de la procédure de médiation, la banque a toutefois accepté de rembourser la totalité de la commission qu'elle avait débitée au client.

L'Ombudsman reçoit régulièrement des demandes de médiation en lien avec des commissions facturées en raison du non-respect du délai de résiliation applicable aux retraits de comptes d'épargne. Cette question a d'ailleurs déjà été présentée en détail à la page 16 du 2016, puis illustrée en page 23 par le cas numéro 2016/06. En résumé, la circulaire de la FINMA relative aux risques de liquidité des banques impose à celles-ci de facturer une commission aux clients s'ils ne respectent pas le délai de préavis convenu pour le retrait d'avoirs détenus sur des comptes d'épargne.

En l'espèce, le client ne contestait nullement le droit de la banque de prélever de telles commissions de manière générale, mais estimait avoir respecté le délai de préavis convenu, dans la mesure où il avait veillé à ce que ses virements ne soient pas effectués avant 90 jours. Il avait fixé cette nouvelle date d'exécution après avoir été informé du problème par le biais d'un avertissement qui était apparu dans le système e-banking. Selon ses dires, il n'avait ensuite plus reçu le moindre avertissement. De son côté, la banque estimait toutefois que la modification de la date d'exécution ne valait pas annulation, celle-ci devant être expressément demandée. Pour annuler l'ordre saisi, le client aurait pu recourir à une fonctionnalité aisément accessible dans le système e-banking, mais aussi informer la banque oralement ou par écrit. La banque arguait en outre que le conseiller du client avait souhaité le contacter par téléphone au sujet de cet ordre, et qu'une lettre avait finalement été envoyée au client pour lui expliquer la situation. Dans cette lettre, la banque se disait prête à lui rembourser la commission prélevée s'il rapatriait les montants virés dans un certain délai ou s'il recourait aux produits de placement de la banque.

Le client, qui pensait toujours avoir respecté le délai de préavis, n'a pas accepté la proposition de la banque. Il affirmait en outre que la banque avait tenté de le contacter et ne s'était résolue à lui écrire qu'une fois que le délai de 90 jours était échu et que les virements avaient déjà été exécutés. Or, à ce moment-là, il n'aurait de toute façon plus été en mesure d'empêcher les virements pour lesquels les commissions avaient été facturées. Il n'était en outre nullement disposé à rapatrier les montants virés.

Le point de vue du client était globalement compréhensible. Etant donné qu'aucune forme

d'annulation spécifique n'était prévue dans les conditions applicables au compte concerné, l'Ombudsman a demandé à la banque de préciser une nouvelle fois pourquoi elle estimait que le délai de préavis n'avait pas été respecté nonobstant l'adaptation de la date d'exécution. La banque lui a alors expliqué comment le client avait été rendu attentif au non-respect des conditions de retrait lorsqu'il avait initialement saisi l'ordre par e-banking, et comment il aurait dû procéder pour l'annuler correctement. D'après elle, tous les clients étaient informés de manière transparente sur les conditions de retrait. Dans sa réponse à l'Ombudsman, la banque a présenté en outre une nouvelle fois, de manière détaillée, les considérations juridiques et économiques sous-tendant ces dispositions. Enfin, elle a soutenu qu'un système d'annonce au conseiller clientèle avait été mis en place pour les clients qui ne respectaient pas les conditions de retrait. Les explications de la banque laissaient cependant entendre que de telles annonces n'étaient envoyées au conseiller clientèle qu'une fois que la transaction problématique avait été exécutée. La banque a conclu qu'elle était disposée à faire un geste commercial si le client rapatriait les montants virés ou investissait une somme correspondante dans des produits de placement de la banque.

Malgré ces explications, l'Ombudsman ne comprenait toujours pas pourquoi le client ne pouvait pas partir du principe que le report de la date d'exécution des virements lui avait permis de respecter le délai de préavis. En effet, il a rappelé à la banque que les conditions contractuelles applicables au compte d'épargne ne prévoyaient aucune exigence de forme spécifique à cet égard. L'Ombudsman estimait de surcroît que la banque n'aurait pas agi de manière contraire à l'objectif visé dans la circulaire de la FINMA, dans la mesure où les avoirs déposés sur le compte d'épargne étaient restés à sa disposition pendant toute la durée du délai de préavis. En réaction à cette réponse, la banque a dans un premier temps proposé au client de lui rembourser 50 % des commissions prélevées pour non-respect du délai de résiliation. Puis, après un nouvel échange avec l'Ombudsman, elle a finalement accepté de restituer la totalité desdites commissions.