

Compte d'épargne avec bonus d'intérêt

Sujet: **Comptes / livres d'épargne** Numéro de cas: **2020/01**

Le compte d'épargne de la cliente auprès de la banque était rémunéré selon un programme de bonus d'intérêt: si la cliente y déposait au moins 5000 CHF par année civile, un taux d'intérêt préférentiel était appliqué à la totalité de l'avoir détenu sur ce compte. Or, en 2019, malgré des versements à hauteur de 5000 CHF, la banque n'a accordé aucun taux d'intérêt préférentiel à la cliente. En fait, il s'est avéré que 0.85 CHF avaient été prélevés sur le montant des versements pour l'envoi du relevé annuel, des frais de port auxquels la banque avait décidé, à bien plaisir, de renoncer les années précédentes. Estimant que la cliente n'avait pas tout à fait rempli les conditions pour le taux d'intérêt préférentiel en 2019, elle a refusé de transiger. La cliente a alors soumis son cas à l'Ombudsman, qui a contacté à son tour la banque. Celle-ci a immédiatement revu sa position et crédité les intérêts préférentiels à la cliente.

En l'espèce, la cliente n'a pas atteint le montant minimal requis pour déclencher le taux d'intérêt préférentiel uniquement parce qu'un montant négligeable de 0.85 CHF a été débité de ses versements pour l'envoi du relevé annuel. La banque a expliqué qu'elle n'avait pas pris en compte les frais de port dans le calcul de ce montant minimal les années précédentes, mais avait décidé de renoncer à ce geste commercial à compter de 2019. Pour l'Ombudsman, l'aspect déterminant dans l'appréciation de ce cas était la teneur exacte des conditions applicables au programme de bonus d'intérêt. Après avoir prié la banque de lui envoyer une copie de ces conditions, il lui a demandé si la modification des pratiques qu'elle invoquait avait été notifiée à la cliente, afin que celle-ci puisse s'adapter et augmenter le montant de ses versements de sorte à atteindre le seuil minimal. Si une telle notification n'avait pas eu lieu, le comportement de la banque était à ses yeux problématique.

Sans transmettre à l'Ombudsman les conditions applicables au compte, et sans expliquer pourquoi elle avait changé d'avis, la banque a immédiatement versé les intérêts préférentiels à la cliente. L'Ombudsman a ainsi pu clore le dossier à la satisfaction de celle-ci.