

# Compte d'épargne avec taux d'intérêt spéciaux

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne**    Numéro de cas: **2018/01**

Des conjoints avaient chacun ouvert un compte d'épargne à intérêts progressifs auprès de la banque. Les clients prévoient, en atteignant un objectif d'épargne précis, d'amortir leur hypothèque dans un délai de trois ans. Quelques mois plus tard, la banque a remplacé ces comptes par un produit aux conditions moins avantageuses. Selon les clients, la banque était tenue de respecter les conditions relatives aux comptes pendant toute la durée du placement choisie. La banque estimait pour sa part être autorisée à adapter les taux d'intérêt, conformément à ses conditions générales. Les parties ne sont pas parvenues à s'entendre. Dans le cadre de la procédure devant l'Ombudsman, un accord a pu être conclu. La banque a accepté d'indemniser les clients à hauteur de la différence d'intérêts relevée pour la période durant laquelle ils n'avaient pas connaissance des changements et ne pouvaient pas chercher une alternative.

Dans la documentation relative aux comptes d'épargne à intérêts progressifs ouverts par les clients au début de l'année 2016, la banque indiquait que le taux d'intérêt de référence de 0,75 % augmenterait de 0,15 % à chaque fois qu'un certain objectif d'épargne serait atteint, et ce jusqu'à l'augmentation maximale de 0,45 % (soit un taux d'intérêt de 1,20 %), qui s'appliquerait dès que le montant épargné aurait franchi le seuil de 100 000 CHF. Les clients étaient tenus de n'effectuer aucun retrait pendant au moins 24 mois, auquel cas une pénalité serait appliquée. La banque se réservait en outre le droit d'adapter régulièrement le taux d'intérêt de référence aux conditions du marché. Enfin, la documentation ne prévoyait aucune modification des objectifs d'épargne fixés. Au début de l'année 2017, la banque a remplacé le compte d'épargne à intérêts progressifs par un produit dont les conditions s'avéraient considérablement moins avantageuses pour les clients. En effet, le nouveau produit offrait non plus un taux d'intérêt de référence, mais un taux d'intérêt de base, qui se montait initialement à 0,55 %, puis augmenterait à compter de 100 000 CHF pour atteindre sa valeur maximale de 0,70 %. Lorsque les clients se sont rendu compte de ces changements, à la fin de l'année 2017, ils ont adressé une réclamation à la banque, se plaignant du fait qu'ils n'en avaient pas été informés. Ils estimaient de surcroît que, quand bien même la banque leur aurait envoyé une notification correspondante, elle aurait certes été autorisée à baisser le taux d'intérêt de référence, mais aurait dû continuer à respecter les autres conditions relatives au compte d'épargne à intérêts progressifs, et ce jusqu'à l'échéance de la durée du placement qu'ils avaient prévue. La banque considérait pour sa part non seulement que ses conditions générales l'autorisaient à modifier les conditions relatives aux taux d'intérêt, mais que, contrairement aux dires des clients, elle les avait également informés par écrit des changements contestés. Pour toutes ces raisons, elle a refusé de transiger.

En désaccord avec la décision de la banque, les clients se sont tournés vers l'Ombudsman. Ils ont notamment souligné le fait que la banque leur avait envoyé une communication écrite en décembre 2017, alors que les changements en leur défaveur étaient entrés en vigueur dès le début de la même année. Qui plus est, cette communication faisait référence à des modifications que la banque avait mises en œuvre au printemps 2018 et laissait croire aux clients que celles-ci n'étaient nullement désavantageuses pour eux. Toujours selon les clients, le cas d'espèce ne concernait pas uniquement une adaptation des taux d'intérêt, mais bien des modifications majeures affectant certaines caractéristiques essentielles du produit et présentant des désavantages pour eux.

L'Ombudsman a attiré l'attention de la banque sur les divergences relatives aux informations qu'elle affirmait avoir transmises aux clients. Malheureusement, la banque n'avait visiblement pas traité leur réclamation avec toute la diligence requise. D'après l'Ombudsman, il n'est pas rare, dans le cas de comptes d'épargne à intérêts progressifs, que se pose la question de savoir si la banque est liée par des promesses fermes d'intérêts et, dans l'affirmative, pour combien de temps de telles promesses sont faites. Or, en l'espèce, l'imprécision de la documentation relative au compte d'épargne à intérêts progressifs ne permettait pas de répondre avec certitude à ces questions essentielles. Dans tous les cas, l'Ombudsman pouvait comprendre que les clients ne s'étaient pas attendus à ce que des changements importants autres qu'une éventuelle adaptation du taux d'intérêt de référence aient lieu pendant la durée d'épargne qu'ils avaient prévue. Selon lui, il était permis de douter que la position de la banque, qui estimait être en droit d'adapter les taux d'intérêt en tout temps et à son propre gré en vertu de ses conditions générales, soit également valable dans le cadre d'un compte d'épargne à intérêts progressifs. Toutefois, il lui semblait tout autant douteux de soutenir qu'une banque est indéfiniment liée par les conditions fixées à l'ouverture d'un compte d'épargne à intérêts progressifs et ne pourra jamais entreprendre le moindre changement à cet égard. L'essentiel, aux yeux de l'Ombudsman, est que de telles modifications soient communiquées de manière appropriée aux clients concernés, et que ceux-ci disposent d'un délai suffisant avant l'entrée en vigueur desdites modifications pour pouvoir éventuellement trouver une alternative plus avantageuse pour eux.

En l'espèce, la banque s'est vue forcée d'admettre qu'elle n'avait transmis aucune information à ses clients, alors que ses conditions générales, sur lesquelles elle s'était par ailleurs fondée pour répondre à la réclamation des clients, prévoyaient une communication dans un tel cas. Aussi s'est-elle finalement montrée disposée à indemniser les clients pour la différence d'intérêts. Il a été décidé que la période pertinente pour le calcul de l'indemnisation s'étendrait jusqu'à la fin du délai dont les clients auraient eu besoin pour trouver une alternative appropriée pour leur avoir d'épargne à compter du moment où, selon leurs propres dires, ils ont eu connaissance des changements. Ce compromis a été accepté par les clients.