

# Délais de conservation et de remise des documents bancaires

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2017/26**

Le client voulait obtenir des détails relatifs à trois paiements exécutés au débit de son compte environ quinze années auparavant en faveur du 3<sup>e</sup> pilier de son fils. La demande était motivée par la procédure de divorce du fils. Le conseiller bancaire a répondu que la banque n'était pas en mesure d'effectuer des recherches sur les transactions qui remontaient à plus de dix ans. Les renseignements détaillés de l'Ombudsman ont permis au client d'obtenir les informations souhaitées directement de la part de la banque.

Le client était titulaire d'un compte auprès de la banque. Selon son récit, environ quinze ans auparavant, il avait effectué au débit de ce compte trois versements substantiels en faveur du compte de prévoyance (pilier 3a) de son fils. Il ne disposait malheureusement plus des justificatifs ni des extraits de compte datant de cette époque. Or, dans le cadre d'une procédure de divorce et de la liquidation du régime matrimonial, son fils devait remettre au tribunal des documents permettant de déterminer si ces trois montants étaient des biens propres ou des acquêts. Étant donné que son fils ne disposait plus non plus des documents pertinents, le client a demandé à sa banque de lui faire parvenir les justificatifs correspondants. Le conseiller bancaire a répondu que la banque ne pouvait retrouver que les documents qui ne remontaient pas à plus de dix ans. Le client a demandé à l'Ombudsman, d'une part, si la banque n'était bel et bien pas en mesure de se procurer les documents qu'il souhaitait et, d'autre part, si l'Ombudsman avait la possibilité d'enjoindre à la banque de remettre ces justificatifs. L'Ombudsman a répondu façon détaillée à la demande du client en lui communiquant les informations résumées ci-dessous.

À l'instar de toutes les entreprises soumises à l'obligation de tenir une comptabilité, les banques doivent conserver leurs archives, ce qui comprend notamment les pièces comptables et la correspondance commerciale. Cette obligation de conservation est toutefois limitée à dix ans (article 958f du Code des obligations). Dès l'expiration de ce délai, la banque est autorisée à détruire de façon irréversible les dossiers qu'elle avait dû conserver jusqu'alors. La question de savoir si et, le cas échéant, quand et dans quelle mesure une banque exerce ce droit relève de la politique commerciale de celle-ci, eu égard probablement, entre autres, à des considérations pécuniaires. Dans la mesure où les documents sont aujourd'hui souvent conservés non plus sous forme physique, mais sur des supports de données (microfilms, moyens numériques de stockage des données, etc.), il est possible que les documents existent encore après l'expiration du délai de conservation. Néanmoins, il ne peut être exclu que certains documents ne puissent plus être trouvés ou que, en raison de changements des systèmes informatiques ayant eu lieu entre-temps, ne puissent plus être lus.

L'Ombudsman ignore la situation spécifique de la banque concernée en l'espèce. L'on ne pouvait cependant exclure que les documents émis plus de dix ans auparavant existent encore, mais que le conseiller ne soit pas en mesure de les consulter par voie électronique dans le système de la banque et de les imprimer. Si tel était le cas, une nouvelle question se posait: existait-il une autre instance au sein de la banque capable de reproduire, sous forme physique ou sur un support de données, des extraits de compte remontant à une quinzaine d'années? L'Ombudsman n'est pas parvenu à déterminer de façon définitive la situation spécifique de la banque. Il était néanmoins clair qu'elle

n'était plus obligée de conserver de tels documents. En outre, même si les documents ou les données existaient encore sous forme physique, la banque n'était pas tenue de les gérer de sorte à pouvoir les localiser ou les reproduire.

L'Ombudsman a aussi rappelé que, de manière générale, les banques ont un devoir de loyauté envers leurs clients. Conformément à ce devoir, il peut également être exigé de la banque qu'elle fournisse des efforts particuliers pour rechercher des documents émis et envoyés par le passé qu'elle ne doit plus conserver et, si tant est qu'elle parvienne à les retrouver, qu'elle les mette à nouveau à la disposition du client. Cependant, de l'avis de l'Ombudsman, une telle obligation peut être invoquée seulement si, d'une part, le client est en mesure de prouver que sa requête se fonde sur un intérêt majeur et digne de protection et que, d'autre part, les efforts à déployer par la banque ne s'avèrent pas disproportionnés. Il est en outre évident que, le cas échéant, la banque peut exiger le dédommagement de tous les frais que ses efforts lui ont occasionnés.

Dans le présent cas, l'Ombudsman a dû constater que la requête du client auprès de la banque était motivée non pas par les intérêts financiers du client, mais par ceux de son fils. Or, étant donné que la banque n'entretenait aucune relation contractuelle avec le fils, rien ne l'obligeait à préserver les intérêts de celui-ci. De surcroît, l'Ombudsman doutait de la nécessité de fournir les justificatifs souhaités par le client pour pouvoir prouver que celui-ci était bel et bien l'auteur des versements au pilier 3a dont il était question. Il était dès lors possible de mettre en doute le fait que le client avait un intérêt majeur et digne de protection. En définitive, l'Ombudsman a suggéré au client, dans un premier temps, de s'adresser une nouvelle fois à la direction de la banque en rédigeant une lettre dans laquelle il justifierait son besoin, inviterait la banque à s'exprimer concrètement et par écrit sur la question et s'enquerrait du montant que la banque, si elle acceptait de satisfaire à sa demande, lui facturerait pour les éclaircissements et les efforts qu'elle serait alors amenée à fournir.

Le client a suivi ce conseil et pris contact avec la banque. Il a ensuite informé l'Ombudsman que la banque était en mesure de lui remettre les trois justificatifs dans la forme requise. Il estimait devoir cette issue positive aux explications détaillées de l'Ombudsman, qu'il avait portées à la connaissance de la banque. Ainsi, la banque a satisfait à la demande du client sans que l'Ombudsman eût besoin d'intervenir.