

Demande de renseignements après présentation d'une ancienne carte de compte bancaire

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne** Numéro de cas: **2022/03**

En mai 2022, le client a présenté à la banque une copie d'une carte bancaire liée à un compte ouvert à son nom auprès d'un établissement dont cette banque était le successeur juridique, et a exigé la production d'un relevé de compte et d'informations actualisées à ce sujet. La banque lui a indiqué que le compte avait été ouvert auprès de l'établissement dont elle était le successeur juridique en 1993 et clôturé en 1997. Le client estimait que la banque était tenue de prouver ses allégations et s'est adressé directement à l'Ombudsman, sans recourir à l'offre de la banque de répondre à d'éventuelles questions complémentaires. Il a alors demandé à l'Ombudsman de se pencher sur cette affaire. Dans sa réponse, l'Ombudsman a fourni au client des explications sur la problématique soumise.

Le client se plaignait du fait que la banque n'avait pas été en mesure de fournir une preuve permettant d'étayer sa position. N'étant pas en mesure de produire un document attestant que c'était lui qui avait ordonné la clôture et signé l'ordre correspondant, elle enfreignait le principe de la bonne foi.

L'Ombudsman a attiré l'attention du client sur le fait que sa fonction consiste à agir en tant qu'instance d'information et de médiation indépendante pour les clients des entreprises financières qui lui sont affiliées. En tant que médiateur, il ne dispose ni de la compétence ni des instruments nécessaires pour mener une enquête auprès d'une banque afin de vérifier la véracité d'un renseignement qu'elle a donné sur un compte ouvert auprès d'un établissement dont elle est le successeur juridique. L'Ombudsman fit remarquer au client que celui-ci ne disposait apparemment lui-même d'aucun document de compte ou correspondance bancaire contredisant les renseignements qu'il avait reçus de la banque en mai 2022.

Il a expliqué au client que, comme toutes les entreprises tenues de tenir une comptabilité en Suisse, la banque était légalement tenue de conserver les documents. Cette obligation n'est toutefois pas illimitée, mais limitée à 10 ans en vertu de l'art. 958f, al. 1, du Code suisse des obligations. Passé ce délai, les dossiers et les données peuvent être détruits sans autre formalité. Par conséquent, la banque ne doit plus être en mesure de fournir des renseignements sur des faits antérieurs. La banque ayant informé le client que son compte avait été clôturé en 1997, il ne saurait lui être préjudiciable de ne plus disposer effectivement d'extraits de compte ou de documents de clôture et que le client ne soit pas en mesure de produire lui-même des pièces permettant de réfuter les renseignements fournis par la banque.

Enfin, il a expliqué au client qu'il existait en Suisse une réglementation stricte obligeant les banques à s'efforcer de rétablir le contact en cas de rupture de contact avec un client. En outre, les données personnelles des titulaires de comptes sans contact doivent être enregistrées dans une banque de données centrale. Le respect de ces obligations doit être vérifié par l'organe de révision de la banque.

L'Ombudsman regrettait de ne pas pouvoir rendre au client un avis plus favorable et espérait que ces explications pourraient lui servir d'orientation.