

Exécution erronée d'un ordre de clôture

Sujet: **Exécution d'ordres** Numéro de cas: **2014/06**

La cliente avait donné l'ordre à la banque de clôturer son compte privé et de virer le solde sur son compte auprès d'une autre banque. Après coup, elle avait constaté que son compte épargne avait aussi été soldé et que l'avoir avait également été transféré par la banque. Bien qu'elle eût demandé à plusieurs reprises pourquoi ses instructions n'avaient pas été suivies, la cliente n'avait pas obtenu de réponse satisfaisante de la part de la banque. Sur intervention de l'Ombudsman, la banque rouvrit le compte épargne avec l'avoir original augmenté des intérêts courus.

La cliente fit valoir qu'elle avait donné l'ordre par écrit à la banque de clôturer son compte privé et d'en transférer le solde sur son compte auprès d'une autre banque. A réception des documents de clôture et de l'avis de crédit de l'autre banque, elle constata que non seulement son compte privé, mais aussi son compte épargne avaient été soldés et les avoirs transférés à la nouvelle banque. Comme cela ne correspondait pas aux instructions qu'elle avait données, elle s'adressa par écrit à la banque et la pria de rouvrir son compte épargne et de récupérer le solde transféré à par erreur. Dans une brève communication, la banque répondit qu'elle n'avait pas réussi à joindre la cliente par téléphone et pria celle-ci de la rappeler. De son côté, la cliente fit valoir qu'elle avait appelé la banque à plusieurs reprises, mais qu'elle avait chaque fois abouti dans la file d'attente du centre d'appels. Raison pour laquelle elle avait réitéré sa demande par écrit peu après. Comme la banque ne répondit pas à cette nouvelle demande, la cliente sollicita l'intervention de l'Ombudsman. Au vu de la copie de l'ordre sans équivoque donné par la cliente, des autres documents plaidant en sa faveur et du fait que, selon ses indications, elle n'avait jamais reçu de réponse écrite de la banque, l'Ombudsman demanda à celle-ci d'examiner le cas et de prendre position. Dans sa réponse, la banque regretta vivement que, lors de la clôture du compte privé de la cliente, son compte épargne eût également été soldé par inadvertance. Elle expliqua qu'en raison d'un malheureux concours de circonstances la correction et la réactivation du compte épargne avaient pris un temps considérable, indiquant que cela ne correspondait pas à la qualité de service habituelle de la banque et qu'elle priait la cliente de l'excuser. Dans l'intervalle, le montant du compte épargne avait été retourné par l'autre banque (la cliente avait dû donner un ordre de renvoi à cet égard). Le compte épargne avait été rouvert et l'avoir original, rétabli sous bonne valeur, de sorte que la cliente n'avait subi aucune perte d'intérêts. Les frais d'un montant de 20 CHF pour le virement effectué par erreur furent également remboursés. La banque versa en outre un montant de 100 CHF à titre de dédommagement à la cliente. Celle-ci accepta et remercia la banque de son geste.