

Faire ou ne pas faire, telle est la question?

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2005/10**

Une cliente âgée avait été abordée en pleine rue par des inconnus. Ils lui avaient parlé de problèmes financiers passagers et lui avaient demandé un prêt. Tout en lui promettant de la rembourser dans un délai d'une semaine, ils lui avaient proposé de lui donner en garantie deux tapis de prix. La cliente préleva 6 000 CHF sur son compte et remit ce montant aux inconnus, dont elle n'entendit plus parler. Quant aux précieux tapis, ils se révélèrent tout à fait ordinaires et sans aucune valeur.

Cette dame finit par se confier à sa fille, qui reprocha à la banque d'avoir versé en espèces à sa mère, sans se renseigner plus avant, un montant tout de même assez important. Face à ce qu'elle considérait comme un comportement fautif de la part de la banque, elle s'adressa à l'Ombudsman.

Celui-ci ne put se ranger à l'avis de la fille de la victime. Chaque client d'une banque, jeune ou d'un certain âge, est en effet libre de faire de son argent ce qu'il veut. Fondamentalement, la banque n'a pas à se préoccuper de savoir pourquoi un client effectue des prélèvements ou des virements. Beaucoup de clients ne comprendraient d'ailleurs pas que la personne au guichet se mêle de leurs affaires et pose des questions (voir exemple suivant). Les personnes âgées sont les premières à se montrer très sensibles à cet égard et à ressentir assez vite les questions comme une «mise sous tutelle». Mais ceci ne veut pas dire que les collaborateurs des banques ne doivent jamais poser de questions. Au contraire, une relation bancaire doit être placée sous le signe de la confiance mutuelle, ce qui se manifeste par le fait que chaque partenaire fait remarquer à l'autre qu'il commet des erreurs (s'il les identifie) ou est exposé à des dangers qui le cas échéant lui échappent. Si donc un collaborateur, dans des cas tout à fait clairs, ferme les yeux et se contente sciemment de ne rien faire, l'Ombudsman considère qu'il n'est pas inutile de se demander si la banque ne doit pas participer à l'indemnisation du préjudice, voire la prendre intégralement en charge.

Dans le cas présent toutefois, les vérifications effectuées montrèrent que cette cliente effectuait régulièrement des prélèvements en espèces, dont certains pouvant atteindre plusieurs milliers de francs et qui étaient destinés à faire ensuite ses paiements à la Poste. De surcroît, le montant prélevé représentait moins du quart des avoirs en compte. Comme l'opération litigieuse ne présentait par ailleurs aucune anomalie, l'Ombudsman ne put ni suivre la fille de la victime dans son raisonnement, ni appuyer sa demande de prise en charge du préjudice par la banque.