

Frais de transfert de titres contestés

Sujet: **Conseil en placement** Numéro de cas: **2022/23**

La banque a abandonné ses activités avec des gérants de fortune externes et les a concentrées au siège principal d'une société du groupe en Suisse alémanique. Les clients de longue date d'un gestionnaire de fortune concerné ayant son siège en Suisse romande souhaitaient continuer à faire gérer leurs avoirs par ce dernier et ont changé de relation bancaire pour ce faire. La banque leur a alors facturé des frais de transfert de titres, avec lesquels les clients n'étaient pas d'accord. Ils se sont plaints auprès de la banque, qui a seulement accepté de réduire ces frais. Jugeant cette offre insuffisante, les clients se sont tournés vers l'Ombudsman. Dans le cadre de la procédure de médiation, la banque s'est finalement déclarée prête à renoncer à ces frais.

Il ressortait des documents présentés par les clients à l'Ombudsman que le gérant de fortune avait probablement joué un rôle moteur dans le cadre de leurs réclamations identiques. Ce dernier était visiblement contrarié par la décision de politique commerciale de la banque de ne plus collaborer avec des gérants de fortune externes. Enfin, les clients ont ouvert des relations bancaires auprès d'une banque en Suisse romande avec laquelle leur gérant de fortune collaborait déjà, car pour des raisons linguistiques, le transfert vers la société du groupe de leur ancienne banque n'entraînait pas en ligne de compte pour les deux.

Dans leurs réclamations, les clients estimaient que les frais de transfert de titres qui leur étaient facturés n'étaient pas licites, car ils dépassaient de manière significative les coûts de transfert de la banque. Ils ont jugé choquant de devoir supporter de tels frais, alors que la décision qui les avait contraints à changer de banque était de la seule responsabilité de la banque. Sans cette décision, ils seraient restés, selon leurs indications, auprès de la banque.

Dans un premier temps, l'Ombudsman a informé les clients des principes applicables aux frais et commissions bancaires, qui ont été expliqués plus en détail dans le cas d'espèce précédent 2022/20. Il leur a également indiqué que, selon son expérience, dans les barèmes des frais des banques, les frais liés à la clôture d'une relation d'affaires, dont faisaient partie les frais de livraison des titres en l'espèce, s'appliquent sans distinction quant à la partie qui a motivé la séparation. Ces frais sont habituellement dus contractuellement indépendamment de ce fait. Malgré cette situation juridique, l'Ombudsman a fait part d'une certaine compréhension pour l'avis des clients selon lequel la facturation de tels frais n'était pas appropriée en l'espèce et a attiré l'attention sur des critiques concernant les frais de clôture. Enfin, il a prié les clients de lui faire parvenir une copie des barèmes des frais de l'ancienne banque qu'ils avaient acceptés et leur a demandé si leur nouvelle banque avait participé d'une manière ou d'une autre aux frais de transfert de titres. Dans l'affirmative, cela aurait dû être pris en compte lors d'une discussion sur une solution à l'amiable avec la banque d'origine.

Les clients ont apporté la preuve, par une confirmation de la banque repreneuse, que celle-ci n'avait pas participé aux frais de livraison des titres, comme cela se produit parfois sur le marché selon les observations de l'Ombudsman. Il ressortait également des barèmes des frais présentés qu'il existait une base contractuelle pour les frais de livraison des titres exigés par la banque. Comme on le supposait, il n'y avait aucune distinction en fonction de la partie ayant motivé le transfert de titres.

Malgré cela, l'Ombudsman a décidé de contacter la banque et de lui demander de réexaminer les cas présentés.

L'Ombudsman lui a fait remarquer que, depuis des années, des voix critiques se sont élevées au sujet des frais de clôture. Cela d'autant plus que de tels frais sont considérés comme entravant la concurrence dans la mesure où ils excèdent de manière significative les dépenses effectives d'une banque en relation avec la cessation d'une relation d'affaires. Dans ce contexte, il a fait référence à une observation du marché par le Surveillant des prix et aux démarches du SECO auprès d'un certain nombre de banques à ce sujet. Comme il comprenait aussi que les clients trouvaient les frais choquants dans les circonstances données, il a prié la banque d'examiner un geste commercial allant au-delà de la réduction déjà proposée, même si les frais demandés pouvaient être justifiés par le barème usuel des frais. Après avoir longuement débattu de la question, la banque a donné son accord et renoncé exceptionnellement aux frais de transfert de titres dans les cas présentés.

Dans sa communication finale, l'Ombudsman a attiré l'attention du gérant de fortune et des clients sur le fait que ces derniers avaient accepté auprès de leur nouvelle banque un régime de frais réglant la question controversée des frais de transfert de titres de la même manière que leur banque d'origine. Etant donné qu'ils critiquaient cette réglementation avec tant de véhémence auprès de leur banque d'origine, l'Ombudsman leur a recommandé d'examiner ce point.