

Frais débités pour compte sans nouvelles malgré adresse connue

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2013/23**

Un client étranger s'aperçut que sa relation d'affaires avait été qualifiée de «sans nouvelles», bien que la banque eût connaissance de son adresse. La banque proposa tout d'abord de l'exonérer de la moitié des frais occasionnés, puis les prit entièrement à sa charge après l'intervention de l'Ombudsman.

Le client, domicilié en Israël, avait ouvert son compte en 1969 et habitait depuis 1970 à l'adresse, toujours valable, à laquelle la banque lui envoyait régulièrement ses relevés bancaires par courrier. En 2007, la banque lui fit savoir qu'elle ne proposait plus d'envoi postal, mais qu'il pouvait recevoir ses relevés sous forme électronique. Lorsque le client, au cours de l'exercice sous revue (la raison pour laquelle il resta sans réagir pendant des années n'est pas connue de l'Ombudsman), s'enquit auprès de la banque de la manière d'obtenir un accès électronique, il apprit que sa relation d'affaires avait été qualifiée de «sans nouvelles» en 2007 et que des frais de banque restante lui avaient depuis lors été prélevés chaque année.

En réponse à sa lettre de réclamation, la banque lui indiqua être restée sans nouvelles de lui depuis des années, raison pour laquelle sa relation d'affaires avait été classée «sans nouvelles». Pour des raisons de sécurité, les envois postaux étaient dans ce cas interrompus, d'où le prélèvement de frais de banque restante. Il incombait par ailleurs au client d'avertir la banque s'il ne recevait plus de relevés. A titre exceptionnel, la banque proposa toutefois à son client de lui restituer la moitié des frais prélevés.

Le client déclina l'offre de la banque et présenta sa réclamation à l'Ombudsman. Ce dernier estima que la banque aurait pu facilement prendre contact avec le client à son adresse, inchangée depuis des dizaines d'années, et éviter ainsi – conformément aux directives de l'Association suisse des banquiers – que le compte ne soit considéré comme sans nouvelles et débité des frais contestés. L'Ombudsman pria donc la banque de prendre position sur ce point et sur la possibilité de relever son offre. Dans sa réponse, la banque ne donna que des indications d'ordre général à propos des avoirs sans nouvelles et de la responsabilité incombant au client à cet égard. Elle n'évoqua à aucun moment le fait qu'elle avait connaissance de l'adresse du client. Comme elle était toutefois disposée à restituer aussi à son client l'autre moitié des frais prélevés, l'Ombudsman renonça à approfondir cette discussion. Il conseilla au client d'accepter l'offre que lui faisait à présent la banque de le rembourser en totalité, ce qu'il fit avec reconnaissance.