

# Frais liés à une recherche d'adresse, utilisation de l'adresse à d'autres fins

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne**    Numéro de cas: **2007/21**

Le parrain de la petite Hélène avait ouvert il y a longtemps un livret d'épargne au nom de sa filleule. Il avait fait régulièrement des versements, puis il avait remis le livret aux parents. Lorsque quelques années plus tard, la banque voulut transformer le livret en compte, elle ne trouva pas Hélène à l'adresse dont elle disposait. Les parents non plus ne s'étaient plus jamais manifestés, de sorte que la banque classa Hélène parmi ses «clients sans nouvelles». Dans ces cas-là, la banque est tenue de rechercher la cliente. Et c'est ce qu'elle fit. Mais il fallut de longues recherches pour la trouver, car la famille avait déménagé à plusieurs reprises sans en informer la banque. Cette dernière factura donc 50 CHF au titre de ses recherches, mais le père manifesta son désaccord.

La banque a eu raison d'informer le père qu'en vertu des directives en vigueur (Directives de l'Association suisse des banquiers relatives au traitement des avoirs (comptes, dépôts et compartiments de coffre-fort) dans des banques suisses lorsque la banque est sans nouvelles du client, version en vigueur depuis le 1er juillet 2000), elle était en droit de refacturer au client les frais liés à une recherche d'adresse. Elle considérait avoir fait un usage modéré de ce droit, car les frais réels avaient été bien plus élevés que ceux facturés. Elle signala par ailleurs au père qu'en vertu des Conditions générales applicables aux livrets, le client était tenu d'informer la banque en cas de changement de domicile. S'il avait respecté cette obligation, aucune recherche n'aurait été nécessaire et l'on aurait évité les frais litigieux. Pour ces raisons, la banque n'était pas disposée à revenir sur ses positions.

Dans un premier échange de correspondance, l'Ombudsman confirma au père les déclarations de la banque et, s'agissant de la prise en charge des frais de recherche par la banque, il ne put que souligner que celle-ci était libre de sa décision. Le père en prit bonne note et fit son deuil des 50 CHF. Mais six mois plus tard, il revint sur sa position lorsqu'il se rendit compte que dans l'intervalle, outre les envois postaux normaux, la banque avait gratifié par deux fois sa fille d'envois publicitaires. Au vu de cette évolution de la situation, l'Ombudsman jugea lui aussi opportun de reconsidérer son appréciation initiale.

Il parvint à la conclusion suivante: Des informations sont recherchées à des fins précises et ne peuvent être utilisées qu'à ces fins. Si elles doivent être recherchées du fait du client, les frais occasionnés peuvent lui être refacturés. Mais si elles sont recherchées dans l'intérêt de la banque, il appartient à cette dernière d'en supporter les frais. Il convient donc d'éviter les situations «et-et», car elles peuvent donner l'impression qu'un argument plaidant en faveur de la banque (en l'espèce, l'obligation de rechercher l'adresse) ne fait que servir de prétexte. L'Ombudsman fut ainsi convaincu de l'argumentation du père de la cliente, selon laquelle la banque avait joint le nécessaire (localiser une cliente dont elle ignorait l'adresse) à l'utile (trouver une nouvelle cible publicitaire) et s'était ainsi économisé les frais y afférents sur le dos de sa fille. La banque s'excusa et remboursa les frais.