

Frais pour le traitement de comptes en déshérence

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2014/17**

Un client ayant grandi dans une famille aux relations complexes avait appris, alors qu'il avait plus de 40 ans, l'existence d'un compte que son père avait ouvert autrefois pour lui et que la banque traitait depuis des années comme un compte en déshérence. Sur intervention de l'Ombudsman, la banque lui remboursa, à titre de geste commercial, les frais qu'elle avait prélevés depuis 2002 pour le traitement des comptes en déshérence.

Au printemps 2013, le client avait été contacté par la banque, qui l'avait informé que son père avait ouvert pour lui, au milieu des années soixante, un compte d'épargne dont l'avoir se montait désormais à plus de 1200 CHF. En consultant les relevés de compte des dix dernières années que la banque lui avait fait parvenir à sa demande, il avait constaté que des frais d'un montant total de 1103,80 CHF lui avaient été facturés au titre de «surveillance du compte en déshérence». Lorsqu'il demanda à la banque de lui donner des explications au sujet de ces frais et de les lui rembourser, celle-ci lui répondit que, n'ayant reçu aucune adresse actuelle de sa part, elle avait transmis son compte au service responsable des relations en déshérence. Les charges extraordinaires liées au suivi de telles relations entraînent des coûts qui lui avaient été débités sous forme de frais. Le client fit valoir que son père était décédé depuis longtemps et que la correspondance bancaire avait ensuite été adressée — même après sa majorité — à l'adresse de sa mère, de sorte qu'il n'avait jamais eu l'occasion de prendre connaissance de son compte et de communiquer son adresse à la banque — argument que la banque récusait. Le client considéra cela comme une injustice et s'adressa à l'Ombudsman pour lui demander sa médiation.

Dans sa prise de position, la banque précisa que le compte avait été ouvert en mars 1966 au nom du client auprès d'un établissement bancaire antérieur. Depuis début 1996, la correspondance bancaire envoyée à l'adresse de la mère du client conformément aux instructions d'expédition existantes avait été retournée à l'expéditeur, faute d'avoir pu être distribuée. Par la suite, la banque s'était efforcée de trouver une nouvelle adresse valable. Elle souligna que ses efforts étaient tout d'abord restés vains, vu qu'aucun document relatif à l'ouverture du compte n'existait, qu'elle ne connaissait que le nom et l'année de naissance du client et que, s'agissant de la mère de ce dernier, elle ne disposait que d'indications relatives à son nom et — jusqu'à ce que le courrier soit retourné — à une «adresse c/o». Plus tard, en 2002, alors que ses recherches lui avaient permis de découvrir une adresse potentielle du client, elle n'était pas non plus parvenue à contacter ce dernier. Comme elle put l'établir, elle avait envoyé à deux reprises en l'espace de quelques mois un courrier au client à cette adresse pour attirer son attention sur l'existence d'un compte en déshérence et le prier de fournir des indications permettant de vérifier son identité en tant que titulaire du compte. Ces deux lettres étaient cependant restées sans réponse de la part du client. Et cela bien que l'adresse à laquelle elles avaient été envoyées ait été identique à celle actuellement valable du client. La banque avait tenu le compte sans frais jusqu'en 2002; ce n'est qu'après avoir constaté que ses tentatives de contact restaient vaines

qu'elle avait finalement commencé à débiter les frais ordinaires appliqués par la banque aux comptes en déshérence. Il avait ensuite été possible d'établir le contact avec le client au printemps 2013 grâce à une lettre de sa mère. En dépit de ces circonstances, la banque déclara qu'elle était disposée, à titre de geste commercial, à rembourser au client l'intégralité des frais contestés.

Dans sa lettre de conclusion, l'Ombudsman attira l'attention du client sur le fait qu'en vertu des

directives déterminantes de l'Association suisse des banquiers — reconnues par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA — les banques peuvent débiter les coûts occasionnés par les recherches ainsi que par le traitement et la surveillance spécifiques des avoirs sans contact. Les frais débités de son compte par la banque au titre de «surveillance du compte en déshérence» étaient donc en principe autorisés. Dans un premier temps, la banque est toutefois tenue de prendre les mesures appropriées permettant d'éviter la rupture du contact entre elle et le client, ou de le rétablir lorsqu'il a été rompu. Sachant que la banque avait envoyé à deux reprises au client, à une adresse manifestement valable, des lettres le priant de prendre contact avec elle, elle s'était montrée très conciliante en décidant de lui rembourser la totalité des frais contestés.