

Frais sur les avoirs (2)

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2021/23**

Les requérants, un couple marié, possédaient des avoirs importants répartis sur plusieurs comptes auprès de la banque. Après que celle-ci leur eut annoncé qu'elle introduirait des frais sur les avoirs supérieurs à 1 000 000 CHF, les clients se sont rendus chez leur conseiller clientèle pour lui expliquer qu'ils souhaitaient à tout prix éviter de tels frais. Ils ont compris des explications du conseiller que les avoirs de tous leurs comptes en CHF et en EUR seraient additionnés pour le calcul de ce seuil. Les clients ont alors pris les dispositions nécessaires sur la base de leur appréciation des faits et viré de l'argent à des banques tierces afin de ne pas atteindre le seuil des frais sur les avoirs. Par la suite, des différends ont éclaté avec la banque au sujet de la règle adoptée et, contrairement aux attentes des clients, des frais sur les avoirs leur ont été facturés. Après s'être plaints sans succès auprès de la banque, les clients ont contacté l'Ombudsman. La banque leur a finalement remboursé les frais sur les avoirs et, pour l'avenir, réglé la relation d'affaires de manière claire pour les deux parties.

En ce qui concerne les frais sur les avoirs, certaines banques adoptent des solutions individuelles avec leurs clients. Leur mise en œuvre peut toutefois s'avérer difficile et donner lieu à des malentendus.

Après la visite des clients chez leur conseiller clientèle, la banque leur a confirmé par écrit que seul l'un de leurs quatre comptes bénéficiait d'une limite d'exonération de 1 000 000 CHF, et que les frais sur les avoirs n'étaient prélevés que sur tout éventuel montant excédant ce seuil. Selon ce courrier, aucune limite d'exonération ne s'appliquait aux trois autres comptes; ainsi, pour ceux-ci, les frais étaient débités sur la totalité des avoirs. Comme cela ne correspondait pas à ce qu'ils avaient cru comprendre lors de leur discussion avec le conseiller clientèle, les clients l'ont recontacté. Celui-ci leur a confirmé par courrier électronique que la limite d'exonération était calculée sur l'ensemble des comptes du ménage et s'élevait à 1 000 000 CHF.

Or, par la suite, des intérêts négatifs ont été prélevés sur trois de leurs quatre comptes, et ce alors que ceux-ci totalisaient moins de 1 000 000 CHF. En réponse à la réclamation écrite des clients, la banque a expliqué que ces débits avaient été effectués sur la base de la règle notifiée par courrier. Celle-ci n'était aucunement ambiguë et avait été appliquée correctement. La formulation concrète du courrier électronique du conseiller clientèle s'expliquait par le fait qu'ils avaient autrefois détenu des avoirs à hauteur d'environ 2 500 000 CHF, et qu'il fallait éviter qu'ils ne répartissent cette somme entre différents comptes libellés au nom des deux clients ou de l'un d'entre eux afin de ne pas contourner la limite d'exonération de 1 000 000 CHF. Toujours selon la banque, le conseiller clientèle a simplement voulu préciser que les avoirs de tous les comptes du ménage étaient additionnés afin de déterminer si le seuil était dépassé, indépendamment du nom auquel ils étaient libellés. Il n'a nullement confirmé l'existence d'une limite d'exonération propre sur tous les comptes.

Après l'intervention de l'Ombudsman, la banque a immédiatement compris que la formulation du courrier électronique du conseiller clientèle correspondait à l'interprétation des clients et non au contenu du courrier envoyé après leur discussion avec lui. Or, les clients ont immédiatement réagi à ce courrier, précisément parce que son contenu ne correspondait pas aux attentes qu'ils avaient

exprimées à l'occasion de leur discussion avec le conseiller clientèle. Le courrier électronique les ayant confortés dans leur interprétation, les clients ont pris des dispositions en conséquence. La banque leur a donc remboursé les intérêts négatifs prélevés et a précisé comment la règle s'appliquerait à l'avenir.