

Informations relatives à l'introduction de frais administratifs par courrier «en banque restante»

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2015/18**

La banque avait décidé de clore ses relations d'affaires avec les clients d'un certain pays. Au cours de l'année 2013, elle avait fait parvenir un courrier à l'ensemble des clients concernés, afin de les informer de cette mesure. Elle y indiquait également qu'à partir d'une certaine date, si les relations n'avaient pas encore été closes, elle facturerait de nouveaux frais administratifs de 250 CHF par mois. Un couple domicilié dans le pays concerné n'en avait d'abord rien su, car il avait chargé la banque de conserver la correspondance bancaire en banque restante. Lorsque le conseiller à la clientèle des époux les avait finalement appelés pour les informer de la situation, des frais de 5000 CHF avaient déjà été prélevés sur leurs avoirs. Le couple avait manifesté son désaccord quant à cette démarche et exigé un remboursement. Après intervention de l'Ombudsman, la banque se déclara disposée à rembourser la totalité des frais.

Les clients domiciliés à l'étranger entretenaient une relation d'affaires avec la banque depuis plus de 30 ans. Pendant cette période, les parties avaient communiqué par téléphone, par fax ou par e-mail, car elles avaient passé un accord portant sur la conservation de la correspondance bancaire («courrier en banque restante»). Au printemps 2015, un représentant de la banque avait appelé les clients et leur avait indiqué qu'ils n'avaient pas répondu à un courrier. Les clients avaient découvert à ce moment-là seulement que la banque avait déposé en banque restante, au cours de l'été 2013, une lettre les informant de la résiliation de la relation de clientèle et les invitant à donner des instructions en vue du transfert de leurs actifs. Comme les clients ignoraient la situation et n'avaient pas contacté la banque, des frais administratifs de 250 CHF leur avaient été prélevés chaque mois à compter de novembre 2013, comme l'annonçait le courrier de la banque.

Les clients avaient refusé le débit de ces frais d'un montant total de 5000 CHF et en avaient demandé le remboursement, arguant que la banque devait savoir qu'ils n'avaient pas reçu les informations du courrier en banque restante. Au vu des modes de communication utilisés depuis des années et de l'importance de l'information, il aurait été judicieux que leur conseiller à la clientèle les appelle pour discuter de la question. Ils auraient alors engagé sans attendre les démarches nécessaires pour mettre fin à la relation. Ils estimaient qu'il n'était pas juste qu'on leur ait simplement débité ces frais d'un montant élevé. La banque avait opposé une fin de non-recevoir aux clients, arguant que la communication bancaire était considérée comme distribuée aux termes de l'accord de conservation du courrier en banque restante, et qu'elle était en droit de modifier ses tarifs à tout moment, comme le prévoient les documents d'ouverture de compte.

L'Ombudsman admet le principe qui veut que la correspondance traitée en tant que courrier «en banque restante» conformément aux instructions des clients soit considérée comme distribuée et que les clients doivent en assumer les conséquences. Aussi les clients concernés ne sauraient-ils s'attendre à ce que la banque cherche à les joindre personnellement lorsqu'elle procède à une modification courante des frais, comme cela est à prévoir de temps en temps dans le cadre d'une relation d'affaires. Dans ce cas précis, l'Ombudsman estima toutefois que, vu l'ampleur des modifications, il s'agissait d'une communication exceptionnelle à laquelle les clients ne pouvaient pas

s'attendre. A cela s'ajoute le fait que ces derniers entretenaient une relation de longue date avec la banque et que les parties communiquaient régulièrement par téléphone, fax et e-mail. Il aurait donc été opportun, de l'avis de l'Ombudsman, de discuter directement de la situation avec eux au plus tard à l'entrée en vigueur des frais mensuels de 250 CHF. Après que l'Ombudsman eut présenté ces arguments à la banque, elle se montra disposée à rembourser la totalité des frais aux clients sans reconnaissance d'une quelconque obligation juridique.