

Limite de retrait en espèces pour les clients atteints de démence

Sujet: **Abus et escroquerie** Numéro de cas: **2018/21**

Un début de démence avait été diagnostiqué chez le client. Avec l'aide de son fils autorisé à le représenter, le client avait alors convenu avec la banque de limiter chaque retrait en espèces à 1000 CHF maximum afin de se protéger contre les escrocs. La banque avait enregistré ce plafond dans ses systèmes. Quelque temps plus tard, le client a été victime d'une escroquerie. En dépit de l'accord conclu, la banque a accepté de lui verser un montant en espèces nettement supérieur à 1000 CHF, que le client a remis aux escrocs. Le client et son fils ont alors demandé à la banque de rembourser la différence entre le plafond fixé et la somme versée. Après un premier refus de la banque, l'Ombudsman a tenté de la convaincre de faire un geste commercial, en vain. La banque a finalement revu sa position sitôt que l'affaire est devenue publique.

Malgré le diagnostic d'un début de démence, le client n'avait pas été placé sous curatelle. Il continuait donc à gérer lui-même ses affaires courantes et à habiter dans sa propre maison. Selon les dires de son fils, qui était autorisé à le représenter, il avait néanmoins été convenu avec la banque de limiter les retraits en espèces du client à 1000 CHF maximum en vue de le protéger contre les escroqueries. Si le client souhaitait retirer des sommes plus élevées, la banque était censée consulter le fils. Un jour, de soi-disant artisans ont feint des travaux importants sur sa maison et ont exigé le paiement immédiat, en espèces, d'une facture exorbitante de près de 20 000 CHF. Malgré la mise en garde qui lui avait été faite, la banque a versé au client le montant souhaité sans consulter le fils. Celui-ci était d'avis que la banque avait de ce fait violé plusieurs obligations de diligence essentielles. En effet, outre son non-respect du plafond convenu, la banque n'avait pas détecté que le montant retiré était anormalement élevé pour le client. Il déplorait également que la banque n'ait pas contrôlé la facture des artisans, qui contenait d'après lui plusieurs incohérences. Pour toutes ces raisons, le fils a exigé de la banque qu'elle rembourse la différence entre le plafond fixé et la somme effectivement versée.

La banque a refusé d'accéder à cette demande, arguant que le client et son fils avaient été prévenus que la limite de retrait en espèces constituait seulement une indication, et non une instruction contraignante, et que le client pouvait de surcroît la lever à tout moment dans la mesure où il avait l'exercice des droits civils et n'était pas placé sous curatelle. Même si le client et son fils savaient que cette mesure n'était pas efficace, ils avaient refusé de prendre des mesures plus poussées. Toujours selon la banque, le client avait en outre insisté sur le versement auprès du collaborateur qui se trouvait au guichet. Enfin, la banque a nié les dires du fils selon lesquels elle avait été priée de le contacter dans une telle situation. Le fils a toutefois maintenu sa version des faits ainsi que la prétention qu'il faisait valoir pour son père, si bien que les parties n'ont pas réussi à s'entendre. Finalement, il a demandé à l'Ombudsman d'entamer une procédure de médiation.

L'Ombudsman a signalé à la banque que, d'après lui, l'incident qui s'était produit ainsi que la situation personnelle du client qui avait été décrite renvoyaient à une réalité sociale à laquelle les banques seraient de plus en plus souvent confrontées. Dans le cadre des relations commerciales, toute situation résultant d'une éventuelle capacité de discernement réduite du client peut s'avérer

particulièrement délicate du point de vue tant humain que juridique. Malgré la pertinence juridique de l'argument selon lequel un client ayant l'exercice des droits civils est en principe autorisé à tout moment à disposer de la totalité de ses avoirs et à lever toute éventuelle limite de retrait, l'Ombudsman estime qu'une banque qui accepte des demandes relatives à une telle limite doit ensuite la respecter. De telles demandes indiquent en tout cas que la capacité civile active du client n'est pas garantie dans certaines situations et qu'il est nécessaire de procéder à des clarifications supplémentaires s'il souhaite retirer une somme nettement plus élevée que le montant convenu. De surcroît, le schéma d'escroquerie dont le client a été victime en l'espèce est régulièrement traité dans la presse.

Dans sa prise de position à l'attention de l'Ombudsman, la banque a développé davantage les arguments qu'elle avait déjà présentés au client et à son fils. Elle a ainsi insisté sur le fait que le client, qui n'avait pas été placé sous curatelle, jouissait du plein exercice des droits civils et pouvait dès lors annuler le plafond convenu. De plus, lorsque le client et son fils lui avaient fait part du plafond souhaité, elle les avait informés en détail du fait qu'une telle limite de retrait pouvait s'avérer inutile dans les moments décisifs et leur avait proposé des mesures supplémentaires. S'agissant du retrait en espèces contesté, la banque a dit avoir longuement discuté de la situation avec le client. Elle lui avait notamment expliqué que la limite de retrait serait dépassée, mais le client avait quand même insisté pour que le versement soit effectué, ce à quoi la banque avait finalement consenti. Toujours selon les dires de la banque, il n'avait jamais été question qu'elle contacte le fils dans un tel cas. Enfin, elle n'avait encore jamais entendu parler de ce schéma d'escroquerie dans le cadre de ses activités. Pour toutes ces raisons, la banque a persisté dans son refus catégorique de faire un geste commercial.

Compte tenu de la position de la banque et des déclarations contradictoires relatives aux circonstances entourant l'établissement de la limite de retrait, qui n'ont malheureusement pas pu être clarifiées avec certitude dans le cadre de la procédure de médiation, l'Ombudsman n'a eu d'autre choix que de clore le dossier sans suite, à son grand regret.

Peu après, le fils a rendu l'affaire publique. La banque s'est alors déclarée prête à accéder à la requête du client, et ce alors qu'aucun nouvel argument n'avait été avancé. S'il va de soi que l'Ombudsman se réjouit du fait que le cas a finalement pu être réglé, le comportement de la banque nuit à la réputation du service de conciliation. Il est en effet inacceptable qu'une banque refuse une solution dans ce cadre, puis se ravise sitôt qu'elle doit défendre sa position publiquement. L'Ombudsman a fait part de sa désapprobation à la banque concernée.