

Livret d'épargne converti en compte d'épargne en déshérence, puis soldé

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2015/16**

Un couple avait ouvert deux livrets d'épargne auprès de la banque dans les années 1980. Lors d'une visite à la banque, à l'été 2014, ils avaient été surpris de constater que les avoirs des deux livrets, qui affichaient chacun 600 CHF, avaient été entièrement absorbés par des frais bancaires. La banque n'avait pas donné suite à leur réclamation. Après intervention de l'Ombudsman, la banque se déclara finalement disposée à rétablir les avoirs.

Domiciliés à l'étranger, les clients passaient régulièrement leurs vacances d'été dans les montagnes suisses. En 1981, ils avaient ouvert chacun un livret d'épargne auprès de la banque, puis fait inscrire chaque fois les intérêts dans les livrets à l'occasion de la visite effectuée l'été suivant. Leurs visites à la banque avaient cessé en 1991. Le contact suivant n'avait eu lieu qu'à l'été 2014, lorsque les clients s'étaient présentés à la banque avec leurs livrets pour y faire inscrire leurs intérêts. Ils avaient alors découvert que les sommes épargnées avaient été entièrement absorbées par des frais bancaires. Les clients avaient contesté ces prélèvements de frais et exigé au moins la reconstitution des avoirs respectifs de 600 CHF tels qu'ils avaient été enregistrés lors du dernier crédit des intérêts en 1991.

La banque avait expliqué que l'adresse des clients n'avait pas été saisie dans le système à l'ouverture des livrets d'épargne en 1981, ce qui correspondait aux prescriptions relatives à l'identification des clients de l'époque. Entre-temps, les livrets avaient été convertis en comptes d'épargne au mieux des intérêts des clients. Dans l'impossibilité de rétablir le contact avec ces derniers, la banque avait prélevé à partir de 1999 des frais de gestion des comptes au titre des avoirs en déshérence. Ces frais, supérieurs aux produits des comptes, en avaient absorbé les avoirs.

Les clients ne furent pas satisfaits de ces explications, jugeant que la banque aurait pu facilement les retrouver et les contacter, dans la mesure où ils habitaient toujours à la même adresse que celle qui avait été notée par la banque lors de l'ouverture des livrets d'épargne. Il avait en outre été convenu, lors de l'établissement des livrets d'épargne, qu'il ne serait pas indispensable de les présenter chaque année pour l'inscription des intérêts. L'Ombudsman comprit ce point de vue. Il intervint auprès de la banque, qui se déclara disposée, sans reconnaissance d'une quelconque obligation juridique, à rétablir les avoirs de 600 CHF chacun.