

Livret d'épargne découvert 40 ans après la dernière inscription

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne** Numéro de cas: **2022/04**

Après le décès de son épouse, le client avait trouvé un ancien livret d'épargne à leur nom à tous les deux. Lors de la dernière inscription, celui-ci présentait un solde de près de 7000 CHF. Il a présenté le livret d'épargne à la banque pour paiement. Celle-ci lui a indiqué qu'il avait été converti en un autre livret d'épargne et que l'avoir avait été versé en 2014 conformément à son ordre. Le client ne comprenait pas cette explication et critiquait en particulier le fait que le livret d'épargne prétendument converti et nouvellement établi avait été grevé de frais pour cause de déshérence, alors que lui et sa femme avaient vécu jusqu'à récemment toujours à la même adresse. Il a soumis le cas à l'Ombudsman, qui a invité la banque à motiver sa position. Celle-ci a pu présenter la conversion de manière plausible et a remboursé au client les frais contestés, qui ne trouvaient aucune justification. Le client a accepté cette solution.

Des réclamations en lien avec des livrets d'épargne ne sont plus que rarement présentées à l'Ombudsman. Ces produits bancaires autrefois très répandus ont pratiquement disparu et ne sont donc plus guère à l'origine de litiges. Dans les rares cas où un ancien livret d'épargne avec solde créditeur apparaît encore et que la banque ne trouve plus d'avoir correspondant dans ses livres, la question se pose régulièrement de savoir si le titulaire, respectivement le client mentionné ou son successeur légal, a droit à l'avoir indiqué et aux éventuels intérêts courus. Les raisons de l'absence de l'avoir peuvent être multiples, par exemple il peut avoir été versé sans production du livret, ce que les règlements applicables en la matière autorisent souvent. Ou le livret a été annulé parce qu'il était introuvable. En raison du temps écoulé, les faits pertinents ne peuvent souvent plus être établis de manière fiable, car le délai de conservation de 10 ans pour les documents commerciaux est généralement déjà écoulé et il n'existe donc plus de justificatifs détaillés.

En outre, des questions juridiques relativement complexes se posent régulièrement et ne peuvent pas être résolues de manière contraignante dans le cadre d'une procédure de médiation. Enfin, du point de vue des clients concernés, les livrets d'épargne suscitent souvent des émotions, car ils sont liés à des relations avec des proches ou parce que les montants qui y sont déposés ont été épargnés dans des périodes économiquement difficiles. Pour toutes ces raisons, l'Ombudsman tente de résoudre les quelques cas qui lui sont soumis en lien avec des livrets d'épargne en adoptant une approche aussi pragmatique que possible.

En l'espèce, après des recherches dans ses systèmes et sa comptabilité, la banque a pu démontrer de manière plausible que, après la dernière inscription en 1981, le livret d'épargne avait été remplacé par un livret portant le même numéro, d'autres mouvements apparaissant ultérieurement dans le livre de caisse sous ce numéro. Le numéro du livret présenté a été légèrement modifié en 1984 en raison d'un changement de système. Le livret avec le numéro modifié a finalement été converti en un autre livret d'épargne en 1997. Selon la banque, ce dernier livret, pour lequel des relevés de compte pouvaient être présentés, avait été clôturé en 2014 sur ordre du client. La banque a également pu fournir une copie de l'ordre de clôture.

La question de savoir pourquoi des émoluments avaient été prélevés sur ce livret en raison d'une

prétendue déshérence, tel qu'indiqué sur les relevés de compte, n'a toutefois plus pu être clarifiée. Cela n'aurait sans doute pas dû se produire, car le contact avec le client aurait pu être facilement établi sans autre formalité grâce à l'adresse figurant sur les extraits de compte. La banque était donc disposée à rembourser ces frais au client à hauteur de 255.10 CHF, contre remise du livret d'épargne. Elle a refusé de faire davantage de concessions, car, sur la base des clarifications effectuées, le client avait, selon toute vraisemblance, déjà disposé de l'avoir auquel il avait droit en vertu du livret d'épargne.

L'Ombudsman a estimé que les explications de la banque étaient convaincantes et a recommandé au client d'accepter la solution proposée. Celui-ci a alors pu accepter les explications complémentaires de la banque et a donné son accord à la solution proposée.