

Refus de donner des renseignements sur un compte

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne** Numéro de cas: **2019/01**

La requérante a fait valoir qu'elle avait ouvert, il y a de nombreuses années, un compte à son nom auprès d'un établissement bancaire duquel la banque était le successeur juridique, et qu'elle avait donné une procuration à son frère sur ce compte. Son frère avait régulièrement versé de l'argent sur le compte pour l'assister. La banque actuelle avait régulièrement envoyé des extraits de compte à la requérante jusqu'à fin 2017. Elle avait ensuite interdit au fondé de procuration de disposer de l'avoir déposé sur le compte, avant de refuser de fournir des renseignements sur celui-ci à la requérante et à son frère. Au cours de la procédure de médiation, il s'est avéré que le compte n'avait pas été ouvert au nom de la requérante mais à celui de son fils, devenu entre-temps majeur. Or, il était impossible de joindre celui-ci. L'Ombudsman a finalement pu convaincre la banque de fournir au fondé de procuration les renseignements nécessaires pour lui permettre d'informer la requérante de la situation concrète.

Dans sa lettre envoyée en réponse à la réclamation de la requérante, la banque laissait entendre qu'elle refusait de donner des renseignements car le compte était libellé au nom d'un tiers. Etant donné que la requérante avait un fils devenu entre-temps majeur, l'Ombudsman supposait qu'elle avait pu ouvrir le compte au nom de son fils sans toutefois s'en souvenir. Les relations clients de la banque auprès de laquelle la requérante avait ouvert le compte avaient été reprises par une autre banque, qui avait été à son tour reprise par une troisième banque. La requérante n'était en mesure de présenter aucun document d'ouverture de compte émis par l'une de ces trois banques. Elle disposait néanmoins de lettres envoyées par la banque actuelle ainsi que d'extraits de compte, qui laissaient supposer que celui-ci était bel et bien libellé à son nom, si bien que le comportement de la banque semblait étrange.

L'Ombudsman a contacté la banque, lui a remis les documents contradictoires et lui a demandé de fournir des explications appropriées. Malheureusement, il a reçu la même réponse lapidaire que la cliente: le service compliance de la banque lui a expliqué qu'il ne pouvait attribuer le numéro de compte figurant sur les documents à aucune relation d'affaires conclue au nom de la cliente, et que celle-ci n'avait par conséquent pas le droit d'obtenir des renseignements sur ladite relation. La banque ne s'étant nullement prononcée sur les documents contradictoires, l'Ombudsman a pris contact avec le directeur (CEO) de la banque pour le prier de prendre concrètement position sur les questions posées.

L'Ombudsman a ensuite été contacté par téléphone par une collaboratrice du service compliance, qui lui a indiqué qu'à la suite de la reprise de la banque précédente par la banque actuelle, la requérante avait été inscrite à tort comme titulaire du compte. En effet, la requérante avait ouvert le compte au nom de son fils alors mineur et ne s'était réservé le droit d'en disposer que jusqu'à la majorité de celui-ci. Elle avait donné une procuration à son frère, et son fils était entre-temps devenu majeur. A la demande de l'Ombudsman, la collaboratrice du service Compliance a également expliqué que la procuration en faveur du frère de la requérante n'avait jamais été révoquée. L'Ombudsman lui a alors signifié que, d'après lui, la banque ne pouvait pas, dans un tel cas, s'abstenir d'agir et tout simplement se borner à refuser de communiquer tout renseignement à la personne ayant ouvert le

compte sitôt la majorité atteinte par le titulaire du compte. Au contraire, il incombe à la banque de garantir en temps utile la possibilité de prendre contact directement avec le titulaire du compte bientôt majeur. Malheureusement, une telle mesure n'avait pas été prise, et la banque n'était ensuite plus parvenue à entrer en relation avec celui-ci. La requérante et son frère ont par ailleurs confirmé à l'Ombudsman qu'ils avaient perdu tout contact avec le fils, respectivement le neveu en question.

En l'espèce, il était évident que la requérante n'avait plus le droit d'obtenir des renseignements en raison de la majorité du titulaire du compte, et que la banque n'était plus autorisée à donner des renseignements qu'à celui-ci ou à un représentant désigné par lui. Cependant, si une banque se doit effectivement de respecter cette obligation de confidentialité, elle est aussi tenue d'éviter les relations sans contact ou en déshérence en vertu des directives relatives au traitement des avoirs sans contact et en déshérence auprès de banques suisses. La banque aurait donc dû chercher des solutions afin de remplir ces deux obligations et n'aurait pas dû se contenter d'adopter une attitude passive. Au vu de la situation, l'Ombudsman trouvait judicieux que la banque informe l'oncle du titulaire du compte de la situation réelle en vertu de la procuration qui lui avait été accordée autrefois et lui laisse transmettre ces renseignements à la requérante, ce à quoi la banque a finalement consenti.