

Renseignements clairs, y compris en cas d'erreur sur le nom

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne** Numéro de cas: **2004/16**

Pour solliciter la médiation de l'Ombudsman, il ne doit pas nécessairement y avoir préjudice. Pour un client, il peut être tout aussi problématique d'obtenir une information ou de se faire confirmer une situation. Ainsi, dans la succession d'un défunt, ses héritiers trouvèrent des relevés d'un compte de libre passage, qui lui avaient été transmis durant plusieurs années et qu'il avait soigneusement conservés. Après son décès, sa sœur contacta la banque au nom des héritiers et demanda s'ils pouvaient prétendre à l'avoir de libre passage. La banque répondit par la négative, au motif que les relevés présentés étaient établis au nom d'Ernst B. et non du défunt Alfred B. Elle supposait une erreur lors d'une mutation d'adresse. Elle s'en excusa patement et demanda aux héritiers de détruire les relevés transmis par erreur. Contactée par téléphone, elle refusa de communiquer d'autres renseignements en s'abritant derrière le secret bancaire.

Les héritiers ne se contentèrent pas de cette réponse. Non seulement le défunt avait soigneusement conservé ces relevés de compte qui, soi-disant, ne le concernaient pas, mais la réponse écrite de la banque mentionnait bel et bien, à la rubrique «Concerne», un compte de libre passage au nom d'Alfred B.. En outre, après avoir été longtemps salarié et, à ce titre, membre d'une caisse de pension, le défunt s'était établi à son compte, de sorte qu'il était tout à fait possible qu'un compte de libre passage ait été ouvert. Les héritiers voulurent donc se faire confirmer par une instance neutre s'ils pouvaient ou non prétendre aux avoirs comptabilisés au nom d'Ernst B. ou Alfred B.

Si le compte de libre passage en cause était ouvert, de fait, au nom d'un quasi-homonyme sans lien avec le défunt, la banque ne pouvait donner aucun renseignement le concernant, y compris à l'Ombudsman. Mais il était compréhensible que les héritiers ne se satisfassent pas d'une explication «probable» et cherchent à savoir avec certitude s'ils avaient droit à d'éventuels avoirs. L'Ombudsman pria donc la banque de réexaminer l'affaire en détail et de donner aux héritiers une explication motivée et claire.

La banque constata lors de ses vérifications que pas plus tard que dans les années 1980, un compte de libre passage avait été ouvert au nom du défunt, Alfred B., lorsqu'il avait démarré son activité indépendante, mais que ce compte avait été soldé et clôturé. Ernst B., selon la banque, était clairement une autre personne, son numéro d'AVS était différent et il avait douze ans de moins que le défunt Alfred B. L'adresse initiale d'Ernst B. n'était pas celle du défunt et c'est par la suite seulement que, pour des raisons inexplicables aujourd'hui, elle avait été mutée. Les héritiers d'Alfred B. eurent ainsi la certitude que tout avait bien été clarifié.