

Résiliation de la relation d'affaires avec un suisse de l'étranger domicilié aux états-unis

Sujet: **Client étranger** Numéro de cas: **2022/08**

Le requérant entretenait une relation d'affaires de longue date avec la filiale de la banque. Cette relation a été transférée à la banque, qui a repris sa filiale par le biais d'une fusion par absorption. Par la suite, la banque a résilié la relation d'affaires, mais a refusé au client la clôture en espèces qu'il souhaitait ainsi que l'alternative proposée de transférer ses avoirs d'environ 60 000 CHF sur le compte de son père. Le client n'ayant pas pu trouver de solution malgré un échange de correspondance pendant plusieurs mois, il a soumis le cas à l'Ombudsman. Dans le cadre de la procédure de médiation, après avoir réexaminé les faits pertinents, la banque s'est déclarée prête à accepter une clôture en espèces.

Le service compliance de la banque a justifié la résiliation de la relation d'affaires par l'absence de documents FATCA nécessaires pour les clients dans sa situation. Le FATCA est le «Foreign Account Tax Compliance Act», une loi fiscale américaine lourde de conséquences pour les entreprises financières étrangères et leurs clients concernés. L'affirmation de la banque s'est toutefois révélée fautive: la documentation FATCA qu'elle avait demandée avait été fournie sans lacune par le client. Par ailleurs, le client était entièrement «transparent sur le plan fiscal», c'est-à-dire qu'il avait toujours rempli ses obligations fiscales envers les autorités américaines et qu'il était prêt et en mesure de fournir les preuves correspondantes. La banque a toutefois maintenu la résiliation parce que, pour des raisons de politique commerciale, elle ne voulait plus entretenir de relations bancaires de ce type.

Dans sa situation, le client n'a pas réussi à ouvrir un compte bancaire en Suisse à des conditions acceptables dans le délai imparti par la banque. Comme il séjourne régulièrement en Suisse pour une longue période et a besoin d'argent sur place, il a décidé de clôturer le compte résilié en espèces et d'utiliser l'argent sous cette forme pour des vacances et des achats, ce que la banque lui a toutefois refusé. Plus tard, il a convenu avec son père que celui-ci garderait son argent sur son compte bancaire à titre fiduciaire. La banque lui a également refusé le versement nécessaire à cet effet. Elle a insisté pour que l'argent soit versé sur un compte libellé à son nom. La banque a justifié sa position par des directives et des exigences internes qu'elle n'a pas précisées.

Après sa dernière réclamation, la banque a attiré l'attention du client sur le fait que, en vertu de l'art. 45 de l'ordonnance sur les banques et des directives de l'Association suisse des banquiers sur les avoirs sans contact et en déshérence, elle était tenue, après un certain temps, de publier de tels avoirs et de les remettre à l'Administration fédérale des finances si aucun contact ne pouvait être établi avec le client, son successeur légal ou un représentant. Elle a en outre déclaré, de manière générale, que les conditions de clôture servaient à la sécurité du client et à la clarté en ce qui concerne la propriété des avoirs.

Le client a alors contacté l'Ombudsman et exigé que la banque lui permette de clôturer le compte résilié sous la forme qu'il souhaitait. En outre, il a demandé le remboursement de frais nouvellement introduits pour les clients domiciliés à l'étranger après son premier ordre de clôture refusé par la banque. Par ailleurs, il ne comprenait pas la référence aux dispositions relatives aux avoirs sans contact et en déshérence ni la remarque relative à la sécurité et à la clarté des rapports de propriété.

L'Ombudsman a alors contacté la banque et lui a indiqué que, selon lui, le client a le droit de disposer de ses avoirs, y compris par un retrait en espèces (art. 84 du Code suisse des obligations). Si la banque n'autorise pas une telle disposition ou ne l'autorise que de manière limitée, elle doit pouvoir motiver clairement sa décision en indiquant les bases légales utilisées. A la connaissance de l'Ombudsman, une telle motivation n'apparaissait pas dans la correspondance échangée jusqu'à présent avec le client.

Après avoir consulté ses services spécialisés, la banque s'est finalement déclarée prête à autoriser exceptionnellement la clôture en espèces du compte et a remboursé au client les frais réclamés. L'Ombudsman s'est réjoui que l'affaire ait pu être résolue. Il a toutefois fortement critiqué la banque, car le traitement de la réclamation du client avant son intervention lui semblait insuffisant sur plusieurs points. Il a également indiqué à la banque que, selon lui, les questions à l'origine du cas n'avaient rien à voir avec les dispositions relatives aux avoirs sans contact et en déshérence et qu'il ne fallait donc en aucun cas les confondre.