

Résiliation de la relation d'affaires par la banque

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2014/21**

La cliente avait donné l'ordre de clore la relation et de transférer le solde ainsi que les titres dans une banque tierce. Comme, selon les renseignements donnés par la banque, les parts d'un fonds de placement en liquidation ne pouvaient pas être transférées, la cliente avait proposé à la banque de reprendre ces parts dans son propre portefeuille. La banque avait décliné la proposition de la cliente. Elle ne l'accepta que quatre ans plus tard, suite à une intervention de l'Ombudsman, après avoir décidé, pour des raisons de politique commerciale, de mettre un terme aux relations qu'elle entretenait avec les petits clients de façon générale.

La cliente n'était plus satisfaite des prestations de la banque. Elle avait par conséquent décidé de résilier sa relation et avait donné l'ordre de transférer son avoir ainsi que ses titres dans une banque tierce. La banque avait obtempéré. Il s'avéra toutefois que le dépôt de la cliente contenait également des parts d'un fonds de placement en liquidation qui, aux dires de la banque, n'étaient plus transférables. Comme la cliente n'était pas disposée à conserver le compte et le dépôt jusqu'à la clôture de la liquidation, elle avait demandé à la banque de reprendre les titres en question dans son propre portefeuille. Elle avait souligné que cela permettrait de clore définitivement la relation, ce qui était aussi dans l'intérêt de la banque.

La banque avait décliné la proposition de la cliente, mais s'était déclarée prête à conserver les parts de fonds sans frais jusqu'à la clôture de la liquidation. Deux ans plus tard, la cliente avait tenté une nouvelle fois d'amener la banque à reprendre les parts, mais là encore sans succès. Quatre ans plus tard, en 2014, la cliente avait reçu de la banque une lettre standard l'informant (comme de nombreux autres clients, manifestement) qu'en raison d'une modification de la politique commerciale les relations avec les clients de certains segments — dont elle — seraient closes. La banque la priait par conséquent de lui faire parvenir sans délai ses instructions de transfert. La cliente, très irritée, s'adressa alors à l'Ombudsman.

L'Ombudsman constata que la lettre standard de la banque, demandant des instructions de transfert, faisait totalement abstraction du fait qu'elle avait plusieurs fois affirmé que ces parts n'étaient pas transférables. Il demanda par conséquent à la banque d'indiquer comment traiter ces parts et de lui soumettre une proposition de solution.

Dans sa prise de position, la banque insista sur la nécessité de respecter un processus de liquidation ordonné par le fonds de placement concerné, dans en application des dispositions correspondantes et du règlement du fonds. Il s'agissait, dans l'intérêt des porteurs de parts, de parvenir à une vente ordonnée des participations détenues par le fonds, ce qui pouvait prendre un certain temps. A cet égard, tous les porteurs de parts étaient affectés de la même manière. Elle n'avait par conséquent rien à se reprocher s'agissant de l'attitude qu'elle avait adoptée jusqu'ici. Toutefois, comme elle souhaitait elle aussi trouver une solution acceptable pour les deux parties, elle déclara qu'elle était disposée à reprendre exceptionnellement les parts dans son propre portefeuille. Elle soumit ainsi à la cliente une offre basée sur le produit de la liquidation escompté, compte tenu des informations alors disponibles. Comme la banque proposait une solution à laquelle la cliente aspirait depuis des années et que l'offre se justifiait du point de vue du montant, l'Ombudsman recommanda à la cliente de l'accepter, ce qu'elle fit.