

Responsabilité personnelle des installations

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2005/13**

Une cliente nécessitant des soins et vivant en maison de retraite avait donné pouvoir à sa fille à l'égard de la banque. En vertu de ce pouvoir, la fille préleva 10 000 CHF en espèces. Le conseiller à la clientèle ayant par la suite des doutes, il rendit visite à sa cliente à la maison de retraite et l'interrogea quant au prélèvement suspect. Lorsque la mère raconta cette visite et son objet à sa fille, celle-ci se mit dans une colère noire. Elle se plaignit auprès de la banque et de l'Ombudsman: selon elle, il était inadmissible que la banque s'immisce dans ses affaires de famille et agisse derrière son dos.

Lors d'un entretien avec elle, l'Ombudsman lui rappela qu'il incombe à la banque de préserver les intérêts de ses clients. En présence d'une situation inhabituelle - et dans le cas présent, le retrait de 10 000 CHF en espèces avait été considéré comme une situation inhabituelle - il est dans l'intérêt du titulaire du compte que la banque s'assure que tout est en ordre. Certes, il aurait été plus judicieux que le conseiller à la clientèle confirme ou infirme ses doutes avant de procéder au versement. Mais il est vrai aussi que seule la titulaire du compte elle-même était en mesure de lui ôter toute incertitude et de lui confirmer son accord pour le prélèvement en espèces. Une courte réflexion suffit pour que la fille se rallie à ce point de vue.