

Suspension d'une procuration sur le compte en raison de la présomption d'une capacité de discernement restreinte du client

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2017/24**

Suspectant une capacité de discernement restreinte du client, la banque a communiqué à l'agent fiduciaire de celui-ci qu'elle n'était plus en mesure d'honorer la procuration sur le compte du client. En outre, la banque a demandé à l'agent fiduciaire, sur la base de l'art. 397a du Code des obligations, d'en informer l'autorité de protection de l'adulte compétente. Choqué par ce procédé, le client a exigé de la banque qu'elle prenne position et, parallèlement, a sollicité l'avis de l'Ombudsman. Dans un premier temps, celui-ci a dû prier le client d'attendre la prise de position de la banque. Il a néanmoins saisi cette occasion pour l'informer de manière générale de l'arrière-plan et du contenu de la disposition légale invoquée par la banque. Peu après, le client a transmis à l'Ombudsman la prise de position de la banque reçue dans l'intervalle. Dans sa prise de position, la banque a reconnu avoir méjugé la situation et a présenté ses plus sincères excuses au client, tout en lui proposant un dédommagement.

Indigné, le client fortuné s'est adressé à l'Ombudsman pour lui signaler que la procuration dont son agent fiduciaire de longue date bénéficiait sur son compte avait été suspendue par la banque. Celle-ci avait informé son agent fiduciaire de cette mesure par courrier, l'invitant à procéder à une annonce auprès de l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) compétente en application de l'art. 397a CO. Pour justifier sa démarche, la banque avait soutenu qu'il y avait tout lieu de penser, sur la base d'informations qu'elle avait obtenues de diverses personnes, que la capacité de discernement du client était restreinte. A l'appui de sa requête auprès de l'Ombudsman, le client a fourni une copie de la lettre de réclamation qu'il avait envoyée précédemment à la direction de la banque. Il a sollicité un examen de l'affaire par l'Ombudsman ainsi que des conseils de sa part. Dans sa réclamation à l'attention de la banque, le client dénonçait le fait que la lettre envoyée à son agent fiduciaire constituait une atteinte à sa réputation ainsi qu'une violation de la protection des données et du secret bancaire; il exigeait de ce fait une prise de position circonstanciée, sous réserve de toute autre démarche.

Dans sa réponse au client, l'Ombudsman lui a indiqué que son indignation était tout à fait compréhensible eu égard aux faits exposés. Il a toutefois prié le client de bien vouloir faire preuve de compréhension s'agissant du fait que, en sa qualité de médiateur, l'Ombudsman ne peut se forger une opinion sur un cas et décider de la façon de procéder qu'une fois qu'il a pris connaissance de la position et des arguments de chacune des parties concernant l'objet du litige. Par conséquent, il a demandé au client d'attendre dans un premier temps la prise de position de la banque et l'a invité à s'adresser une nouvelle fois à lui si la réponse de la banque devait ne pas être satisfaisante à ses yeux. A titre de complément d'information, l'Ombudsman a par ailleurs expliqué que l'art. 397a du Code des obligations invoqué par la banque était effectivement entré en vigueur au 1er janvier 2013 dans le cadre de la révision du droit de la protection de l'adulte. Cette nouvelle disposition prévoit que, dans le cadre de rapports de mandat, dont font également partie les relations bancaires, le mandataire doit informer l'autorité de protection de l'adulte du domicile du mandant lorsque celui-ci

est frappé d'une incapacité de discernement probablement durable et qu'une telle démarche paraît appropriée au regard de la sauvegarde des intérêts du mandant. Cette disposition vise la protection des personnes ayant besoin d'assistance.

Quelques jours plus tard, le client a envoyé un courrier à l'Ombudsman pour le remercier des renseignements obtenus et l'informer qu'il avait entretemps reçu la prise de position de la banque ainsi qu'une lettre de celle-ci à son agent fiduciaire, dans laquelle elle confirmait avoir pu dans l'intervalle se convaincre de la pleine capacité de discernement du client. La banque indiquait que son premier courrier devait ainsi être considéré comme nul et non avenue. Dans sa réponse au client, la banque a expliqué dans le détail comment elle en était arrivée à méjuger la situation. Elle lui a en outre présenté ses plus sincères excuses pour l'envoi du courrier à son agent fiduciaire. Enfin, elle a indiqué être disposée à le dédommager des éventuels frais facturés par son agent fiduciaire en rapport avec cette méprise. Le client a informé l'Ombudsman que, même si la prise de position de la banque ne le satisfaisait qu'en partie au vu des circonstances, il pouvait toutefois s'en contenter. L'Ombudsman a ainsi pu clore ce dossier.