

Transfert de compte à compte non effectué suite au décès de la donneuse d'ordre

Sujet: **Exécution d'ordres** Numéro de cas: **2014/08**

Peu avant son décès, la cliente domiciliée en Russie avait indiqué à sa banque qu'elle souhaitait ouvrir un compte joint en commun avec sa fille et transférer son avoir sur le nouveau compte. Etant donné qu'il manquait certaines indications dans la demande d'ouverture de compte fournie par la cliente et que celle-ci était décédée dans l'intervalle, le compte souhaité n'avait pas été ouvert et ni l'ordre de clôture ni celui de transfert n'avaient été exécutés. Après des années de démêlés avec la banque, la fille s'adressa finalement à l'Ombudsman. Avant même que ce dernier ne puisse intervenir, la banque demanda la résiliation de la relation en raison d'un ajustement de sa politique commerciale. Dans le cadre de la procédure de médiation, la banque se déclara prête à autoriser la fille à disposer de l'avoir contre signature d'une décharge

La cliente, domiciliée en Russie, donna en 2009 l'ordre à la banque de clôturer son compte existant et de transférer l'avoir sur un nouveau compte joint à ouvrir à son nom et à celui de sa fille. Pensant que le transfert avait été effectué, la fille informa peu après la banque du décès de la cliente. Des années plus tard, elle demanda à accéder au nouveau compte présumé. La banque l'informa que le compte joint n'avait pas été ouvert et que le transfert n'avait pas été effectué, sa mère étant décédée avant que les formulaires de demande ne lui soient parvenus. La banque subordonna le droit de disposition à la remise de documents d'hérédité valables. La fille refusa de se conformer à cette exigence. Selon elle, la demande avait été clairement indiquée sur le formulaire officiel de la banque. La banque ne l'avait jamais informée que le compte n'avait pas été ouvert ni que le transfert n'avait pas été effectué, et elle n'avait reçu aucune demande concernant des informations manquantes. Elle s'adressa à l'Ombudsman. Avant même que celui-ci ne puisse intervenir, la banque demanda la résiliation de la relation.

Dans sa réponse à l'intervention de l'Ombudsman, la banque fit valoir que le formulaire de demande d'ouverture du compte joint n'était pas complet. Dans le cadre du traitement ultérieur du dossier, la banque avait appris que la cliente était décédée avant que la demande d'ouverture du compte joint ne lui soit parvenue. Selon la procédure habituelle, la banque avait ensuite envoyé, à l'adresse connue de la cliente, une lettre destinée aux héritiers non connus, les priant de lui faire parvenir des documents d'hérédité et des instructions concernant le sort des avoirs. Mais, mis à part un certificat de décès, et en dépit de demandes répétées, la banque n'avait reçu jusque-là — soit quatre ans après le décès de la cliente — aucun document d'hérédité.

Alors que le traitement de la succession était en cours, la banque avait décidé de modifier sa politique commerciale et, dans ce cadre, de clôturer les relations d'affaires avec les clients domiciliés dans certains pays, parmi lesquels la Russie. La lettre standard envoyée aux clients concernés les priant de donner les instructions nécessaires au transfert du solde — lettre qui avait également été envoyée à l'adresse de la fille, domiciliée en Russie, de la cliente décédée — ne concernait par conséquent pas le traitement de l'affaire de succession en question. La fille ayant attiré l'attention de la banque sur la différence des objectifs poursuivis par la lettre standard et la demande de documents d'hérédité, la banque avait décidé d'alléger les conditions de règlement de la succession pour la fille. Elle avait par conséquent proposé de lui verser les avoirs contre signature d'une décharge, et de renoncer à la production de documents d'hérédité. La fille n'avait malheureusement signé ni la décharge ni l'ordre

de clôture du compte. La banque indiqua qu'elle maintenait cependant son offre, afin de mettre un terme à cette fastidieuse affaire.

Au vu des circonstances, l'Ombudsman dut constater que l'incompréhension et la frustration de la fille pouvaient s'expliquer. En effet, dans le formulaire de demande d'ouverture du compte joint, il manquait seulement l'indication de la profession de la fille, alors que tous les autres renseignements demandés avaient été fournis correctement et entièrement. Qui plus est, en raison des circonstances, elle n'avait appris — à sa grande surprise — que des années après l'envoi de la demande que le compte joint n'avait jamais été ouvert. L'Ombudsman estima toutefois que le fait que la banque fût désormais disposée, malgré l'absence de documents d'héritage, à transférer les avoirs à la fille contre la signature d'une simple décharge, constituait une solution très arrangeante. Comme aucun comportement illicite ne pouvait être reproché à la banque, qu'aucun dommage n'avait été subi et que la décision de la banque de mettre un terme à la relation d'affaires n'avait rien de répréhensible, l'Ombudsman recommanda à la fille de signer la décharge et de la renvoyer à la banque avec ses instructions de transfert. Elle suivit son conseil.