

Transfert de titres laborieux

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2003/14**

Dans cette affaire, le dossier parvint à l'Ombudsman par courrier, mais non affranchi. L'Ombudsman soupçonna la cliente d'avoir délibérément «oublié» pour manifester son mécontentement à l'égard de tout ce qui, de près ou de loin, se rapportait aux banques... Mais elle le détrompa: c'étaient les banques, expliqua-t-elle, qui lui donnaient du travail et constituaient sa clientèle, aussi s'était-elle montrée patiente jusqu'à présent. Mais désormais, elle en avait assez d'attendre que sa nouvelle banque lui confirme la réception de ses parts de fonds de placement, dont elle avait demandé le transfert à son ancienne banque depuis plus d'un an.

De fait, l'examen du dossier révéla une situation ubuesque, où les banques impliquées se renvoyaient sans cesse la balle au détriment de la cliente. L'ordre de transfert avait été donné début décembre 2001 par la cliente qui, avant la fin du mois, avait reçu l'avis de sortie. En l'absence d'avis d'entrée de la part de sa nouvelle banque, elle se renseigna à plusieurs reprises par téléphone. On la fit patienter, en lui disant qu'un tel transfert pouvait prendre jusqu'à six mois. Lorsqu'elle constata que ses titres n'apparaissaient toujours pas sur son relevé de dépôt de fin d'année, elle insista auprès de la banque réceptrice. Celle-ci se borna à confirmer que rien n'était arrivé et lui suggéra de s'adresser à la banque expéditrice. Excédée, la cliente fit appel à l'Ombudsman.

Comme toujours lorsqu'on cherche quelque chose, il apparaissait judicieux de commencer là où l'objet recherché s'était trouvé en dernier lieu et, si possible, d'en apprendre un peu plus sur sa destination. L'Ombudsman demanda donc à la cliente de lui transmettre une copie de l'ordre de transfert. Elle ne l'avait hélas plus, mais disposait en revanche d'une copie de l'avis de la banque expéditrice, avis qui confirmait clairement que les parts de fonds avaient été sorties du dépôt le 27.12.2001 et indiquait qu'elles devaient être comptabilisées dans le dépôt ouvert par la cliente auprès de la banque réceptrice à Zurich. Il convient de préciser à cet égard que la plupart du temps, ces titres ne sont pas transportés physiquement mais restent entre les mains d'un office de dépôt central: ils sont transférés de manière comptable du compte-titres de la banque expéditrice à celui de la banque réceptrice.

A l'issue de vérifications complémentaires, on constata que les titres avaient bien été transférés par l'établissement promoteur, qui tenait aussi lieu d'office de dépôt, à la nouvelle banque, mais pas en faveur de la bonne succursale. Cette erreur était passée inaperçue puisque, d'une part, la succursale qui avait reçu des titres pour une cliente inconnue n'avait pas jugé bon de réagir et, d'autre part, la collaboratrice de la succursale qui aurait dû les recevoir ne s'était manifestement pas vraiment préoccupée du problème, malgré les appels répétés de la cliente. La banque réceptrice s'excusa auprès de cette dernière, elle lui offrit un petit cadeau, et elle fit savoir à l'Ombudsman qu'elle avait d'ores et déjà pris toutes mesures utiles pour éviter à l'avenir des incidents aussi regrettables.