

Versement d'intérêts peu élevés lors de la clôture d'un compte

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne** Numéro de cas: **2019/02**

Le client a soldé un compte auprès de la banque. Les intérêts de clôture s'élevaient à moins de 5 CHF. Or, il avait été choqué de lire, dans des magazines de consommateurs, que la banque s'abstenait depuis des années de verser ces intérêts peu élevés. Après avoir correspondu avec le rédacteur des articles en question, le client s'est plaint auprès de la banque. Faute de réponse satisfaisante, il a contacté la FINMA. Celle-ci l'a renvoyé vers l'Ombudsman des banques, auquel il a présenté sa réclamation. Peu après, l'Ombudsman a été informé par le client que la banque venait de lui annoncer avoir transféré, lors de la clôture, le montant des intérêts sur le compte qu'il avait indiqué. Après vérification, le client a été forcé de constater qu'il avait effectivement déjà reçu les intérêts réclamés. Même s'il s'est plaint du comportement de la banque en matière de communication, il n'a plus exigé d'intervention de la part de l'Ombudsman.

Il arrive parfois que l'Ombudsman soit contacté dans le cadre d'affaires qui se règlent ensuite d'elles-mêmes. Dans certains cas, la banque répond favorablement au client, mais dans un délai plus long que celui auquel il s'attendait, si bien que sa réclamation auprès de l'Ombudsman s'avère quelque peu prématurée. Plus rarement, il arrive même que le problème signalé n'existe tout simplement pas, la banque ayant agi dès le début d'une manière correspondant aux attentes légitimes du client, sans toutefois que celui-ci le perçoive ainsi. C'est précisément ce second cas de figure qui s'est produit en l'espèce.

Le client a soldé son compte auprès de la banque car il n'était pas satisfait des services fournis par celle-ci. Des articles parus dans des magazines de consommateurs, indiquant que la banque ne versait pas les intérêts peu élevés aux clients mais les gardait pour elle, ont conforté le client dans la mauvaise impression qu'il avait de la banque et suscité chez lui une grande indignation. La manière hésitante et particulièrement peu convaincante dont la banque a expliqué son comportement à la presse a par ailleurs contribué à renforcer cette impression. Le client s'est alors plaint auprès de la banque à plusieurs reprises, à intervalles rapprochés et par le biais de différents canaux (téléphone, e-mail et courrier postal), du non-versement des intérêts de clôture inférieurs à 5 CHF qui lui étaient dus. Sa correspondance à ce sujet était très détaillée. N'ayant pas reçu de réponse convaincante dans le délai auquel il s'attendait, le client a contacté la FINMA et, finalement, l'Ombudsman. Parallèlement à la procédure de médiation, il tenait informé le rédacteur responsable des articles de presse. Par ailleurs, des experts juridiques se sont manifestés dans la presse pour critiquer le comportement de la banque, qu'ils considéraient comme illicite, voire parfois pénalement répréhensible.

Dans toute cette agitation, le client avait manifestement oublié de consulter ses relevés bancaires et de vérifier s'il était effectivement victime du comportement critiqué. S'il l'avait fait, il aurait immédiatement constaté que le montant réclamé avait été transféré sur son nouveau compte bancaire au moment de la clôture du compte, selon ses instructions. Cette transaction apparaissait clairement à la date correspondante, selon la forme usuelle, sur les documents relatifs au compte soldé et au nouveau compte.

Quelle leçon peut-on tirer de cet incident? Avant d'engager une procédure de médiation, il vaut la peine de réunir et d'examiner les documents pertinents. Bien que l'Ombudsman comprenne généralement l'agacement des clients qui ont perdu beaucoup de temps à attendre au téléphone ou qui n'ont pas reçu de réponse à leurs demandes, il conseille de régler les problèmes et les différends avec une certaine circonspection. Bien entendu, l'Ombudsman est également disposé à s'occuper des litiges portant sur des montants peu importants et s'efforce de les traiter avec toute la diligence requise. Pour qu'il puisse utiliser correctement ses ressources, il invite toutefois les parties à ne pas perdre de vue le principe de proportionnalité dans toute procédure de médiation. Enfin, il attend des deux parties, clients et banques, qu'elles soient prêtes à remettre en question leur propre comportement de manière critique et à faire des compromis afin de trouver une solution.