

Versements complémentaires non crédités en faveur d'un client déposant

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2019/13**

Le client s'est plaint auprès de la banque que celle-ci non seulement ne lui avait pas crédité une partie des dividendes complémentaires pour une position en actions qu'il détenait en dépôt auprès d'elle, mais avait aussi procédé à des déductions fiscales injustifiées sur ceux qu'elle lui avait crédités. Avec beaucoup de retard, la banque a répondu à la réclamation détaillée du client en arguant lui avoir transmis tous les dividendes complémentaires auxquels il avait droit. Elle affirmait en outre s'être contentée de transmettre les ordres de paiement des dividendes complémentaires de sa banque dépositaire et n'avoir aucune autre obligation à cet égard. Dans une seconde réclamation à la banque, le client lui a présenté des documents justifiant son droit aux dividendes complémentaires invoqués et sa position quant à la manière dont ceux-ci devaient être traités fiscalement. La banque n'a réagi qu'après un rappel, environ six mois plus tard, tout en réitérant pour l'essentiel sa première réponse. Après avoir soumis l'affaire à l'Ombudsman, le client a pu faire valoir ses prétentions légitimes dans le cadre de la procédure de médiation.

La réclamation du client était bien motivée et documentée. Il avait fait valoir en justice les prétentions en paiement des dividendes complémentaires avec d'autres actionnaires minoritaires et connaissait donc parfaitement ces prétentions ainsi que la manière dont elles devaient être mises en œuvre. Les informations déterminantes étaient en outre accessibles au public. Il ne comprenait donc pas pourquoi la banque alléguait qu'il n'avait pas droit à ces dividendes complémentaires. Etant donné qu'il avait déjà dû adresser à la banque plusieurs réclamations en lien avec des services de dépôt, il lui reprochait la mauvaise qualité générale de ses prestations.

Le client n'a soumis à l'Ombudsman que la question de ses prétentions en paiement des dividendes complémentaires, et non le problème fiscal, qu'il disait pouvoir résoudre d'une autre manière. L'Ombudsman peinant à suivre les explications de la banque, il l'a invitée à traiter la réclamation de celui-ci avec toute la diligence requise et à réexaminer sa position. A l'instar du client, l'Ombudsman a dû adresser plusieurs rappels à la banque avant de recevoir une réponse. Celle-ci, quoique tardive, n'en était pas moins réjouissante. En effet, la banque avait entre-temps contacté sa banque dépositaire, laquelle avait pris contact avec la société tenue de payer les dividendes complémentaires. Or, il s'est avéré que ceux-ci n'avaient pas encore été versés à cause d'une erreur. Etant donné que le paiement serait probablement différé encore quelque temps, la banque a avancé les dividendes complémentaires au client, lui a présenté ses excuses et lui a accordé une petite indemnité pour les efforts considérables qu'il avait dû engager pour sa réclamation fondée. L'affaire a ainsi pu être résolue à la satisfaction du client.

Ce cas montre qu'il convient de ne pas sous-estimer la complexité des services de dépôt. Alors que les processus habituellement appliqués pour ce traitement de masse peuvent être fortement standardisés et ne donnent guère lieu à des réclamations, des problèmes de qualité apparaissent parfois lors de la résolution de problèmes spécifiques, par exemple dans le cadre du traitement d'événements sur titres «corporate actions» plus complexes. Les réponses que la banque a fournies

au client en l'espèce ont donné l'impression qu'elle manquait du savoir-faire nécessaire pour résoudre ce type de problèmes. La banque a même prétendu qu'elle n'avait pas à accomplir, pour ce client, les actes de gestion limités habituels et conformes aux standards du marché concernant les opérations de dépôt, ce qu'elle a notamment justifié par le fait qu'il s'agissait d'un simple client «execution only». Or, selon les observations de l'Ombudsman, les dispositions de la banque en matière de dépôt ne contenaient aucune restriction en ce sens, ce qui était également inhabituel. Malgré la controverse entourant la question de l'étendue des actes de gestion limités dans les cas particuliers, l'Ombudsman estime qu'ils doivent en principe aussi être effectués pour les clients «execution only».