

Directives de l'Association suisse des banquiers

relatives au traitement des avoirs
(comptes, dépôts et compartiments
de coffre-fort) auprès de banques
suissees lorsque la banque est sans
nouvelles du client

(Les présentes Directives annulent
et remplacent les Directives du
8 septembre 1995)



SCHWEIZERISCHE
BANKIERVEREINIGUNG
ASSOCIATION SUISSE
DES BANQUIERS
ASSOCIAZIONE SVIZZERA
DEI BANCHIERI

Préambule

Les directives qui suivent ont pour but, en prenant des mesures d'organisation, de maintenir ou de rétablir le contact entre les banques et leurs clients. Il s'agit en particulier:

- d'éviter que le contact avec le client soit rompu (prévention);
- de protéger les avoirs sans nouvelles contre de possibles abus lorsque le contact avec le client est rompu;
- de gérer les avoirs sans nouvelles selon des principes uniformes lorsque le contact avec le client est rompu;
- de rétablir le contact entre les banques et les ayants droit tout en observant le secret bancaire et
- de faciliter la recherche d'avoirs sans nouvelles par les clients, respectivement par les ayants droit.

Notions

Avoirs sans nouvelles: il y a en principe «avoirs sans nouvelles» lors de la réalisation de certains événements, c'est-à-dire lorsque, d'une part, le client, respectivement son fondé de procuration, ne donne aucune nouvelle et que, d'autre part, la banque ne peut plus contacter le client ou son (éventuel) fondé de procuration.

Tel est le cas pour le client auquel le courrier est adressé régulièrement, dès que:

- la correspondance qui lui est adressée est renvoyée,
- qu'il n'existe aucun contact avec lui ni aucune nouvelle de sa part et
- que les recherches entreprises par la banque (cf. ch. IV. 2 et 3 ci-après) sont restées sans succès.

Dans les cas suivants, les avoirs ne sont considérés comme sans nouvelles qu'après un délai de 10 ans, à moins que la banque n'ait connaissance, sur la base d'indications concrètes, que le client est décédé et qu'aucun contact n'ait pu être établi avec les fondés de procuration éventuels ou les ayants droit:

- a) pour les livrets d'épargne émis: lorsque le client ne fait plus inscrire les intérêts depuis 10 ans et qu'il n'existe en outre aucune nouvelle de sa part, ni aucune autre forme de contact avec lui;
- b) pour les compartiments de coffre-fort: lorsque le client, selon procès-verbal, ne s'est plus rendu au compartiment de coffre-fort depuis 10 ans et que la banque n'a reçu aucune nouvelle de lui, ni eu de contact avec lui;
- c) pour les clients «banque restante» ou en présence d'autres instructions particulières du client: lorsqu'il n'y a plus de contact avec le client depuis 10 ans et qu'en outre la banque n'a reçu aucune nouvelle de sa part durant les dix dernières années.

Nouvelle: est considérée comme «nouvelle» toute instruction, communication ou déclaration émanant du client, de son fondé de procuration ou de son héritier, qui provoque un mouvement sur le compte ou le dépôt ou une inscription au dossier.

Relation avec le client: la qualification «sans nouvelles» se rapporte au client d'une banque en Suisse et non à une relation d'affaires particulière avec lui. Lorsqu'un client a plusieurs comptes, livrets, dépôts ou compartiments de coffre-fort, une nouvelle ou un contact ne se rapportant qu'à l'un d'entre eux exclut pour tous les autres comptes, livrets, dépôts et compartiments de coffre-fort du client concerné la qualification «sans nouvelles».

I. Mesures en vue de prévenir la rupture de contact avec le client

- 1 Par le biais de mesures préventives, les banques doivent mettre sur pied des procédures et créer des instruments destinés à éviter la rupture de contact avec les clients et à limiter dans toute la mesure du possible le nombre de relations d'affaires sans nouvelles.

1. Elaboration des produits

- 2 En élaborant leurs produits, les banques veillent également à maintenir le contact avec le client, respectivement à éviter autant que possible le risque que le contact avec lui puisse être rompu. Ainsi, il ne paraît pas approprié, par exemple, de prélever, pour la clôture d'un compte par le client, des frais qui amènent celui-ci à laisser un solde peu élevé sur le compte.

2. Information aux clients

- 3 Les banques, lorsqu'elles établissent des relations d'affaires, mais également à d'autres occasions appropriées, doivent informer oralement ou par écrit le client des problèmes et des effets liés aux avoirs sans nouvelles. Elles le conseillent en conséquence et attirent son attention sur sa coresponsabilité en la matière. Il peut s'agir, notamment, de communiquer à la banque ses changements d'adresse, de conférer une procuration générale ou de désigner une personne à contacter exclusivement dans le cas où les avoirs deviennent sans nouvelles, etc.
- 4 Lorsque la question des avoirs sans nouvelles est abordée dans le cadre d'un entretien personnel avec le client, les banques accordent l'attention nécessaire au cas de la succession, qui présente à cet égard des risques particuliers.
- 5 A titre d'information générale, les banques peuvent remettre aux clients une notice explicative. L'annexe aux présentes Directives sert de modèle à une telle information qui peut être adaptée par chaque banque compte tenu des différents segments de la clientèle.

II. Surveillance et gestion des avoirs sans nouvelles

1. Mesures d'organisation

- 6 Les banques, au moyen de directives internes, prennent les mesures suivantes en vue d'assurer un traitement centralisé des avoirs sans nouvelles:
- 7 • Elles assurent, grâce à un système de contrôle approprié, que les avoirs sans nouvelles sont recensés à temps et de manière exhaustive.
- 8 • Elles attribuent aux avoirs concernés une marque distinctive et les enregistrent de manière centralisée, de façon à pouvoir faciliter leur recherche par les ayants droit.
- 9 • Par le biais de mesures de sûreté appropriées, les avoirs concernés doivent être protégés contre une mainmise illégitime.
- 10 • Les banques désignent, sur le plan interne, les services ou les personnes compétentes responsables du traitement des avoirs sans nouvelles.
- 11 • Les règles spéciales en matière de conservation des documents (selon chiffre III. ci-dessous) doivent être respectées.
- 12 • Les dispositions des présentes directives relatives aux avoirs sans nouvelles s'appliquent par analogie aux comptes numérotés et aux dépôts numérotés ainsi qu'aux compartiments de coffre-fort.
- 13 • Les banques doivent également faire état des frais à la charge des clients pour le traitement des avoirs sans nouvelles.
- 14 • Les montants peu élevés, jusqu'à CHF 1000.-, peuvent être, selon l'appréciation de la banque, regroupés dans un compte collectif au lieu de continuer à être gérés sur un compte individuel du client.

2. Protection des prétentions des ayants droit et renonciation à la résiliation

- 15 *Les droits* du client, respectivement de ses ayants droit à l'égard de la banque demeurent garantis lorsque les avoirs sont sans nouvelles.
- 16 *Renonciation à la résiliation*: la banque renonce en principe à résilier les relations contractuelles avec un client pour le seul motif qu'elle demeure sans nouvelles de lui, ainsi qu'à déclencher l'écoulement du délai de prescription.
- 17 *Exception*: les banques ont le droit de résilier ou de compenser, lorsque leurs créances échues à l'encontre du client, respectivement de ses ayants droit, ne

peuvent pas être honorées ou ne sont plus couvertes. En outre, les réglementations cantonales spéciales demeurent réservées.

3. *Gestion conservatrice des avoirs dans le cas d'avoirs sans nouvelles*

- 18 Lorsque les avoirs sont sans nouvelles, la banque doit préserver les intérêts bien compris du client, respectivement de ses ayants droit. Les banques édictent des directives internes qui garantissent un traitement uniforme de ces avoirs. Les principes suivants doivent être observés à cet égard:
- 19 • *Les avoirs d'épargne* sont maintenus en l'état et rémunérés au taux d'intérêt actuel pratiqué par la banque.
- 20 • *Les comptes courants* et les avoirs analogues doivent être placés de manière à sauvegarder les intérêts du client, c'est-à-dire avec la diligence requise et dans le but de produire un revenu, par exemple sous la forme de fonds d'épargne, d'obligations de caisse ou dans un fonds de placement présentant un profil de risque conservateur.
- 21 • *Les dépôts de titres* doivent continuer à être administrés; les montants provenant de titres remboursés ainsi que les revenus qu'ils produisent doivent être réinvestis dans des valeurs analogues ou d'autres valeurs appropriées. La situation doit toutefois être reconsidérée au moment de procéder à un réinvestissement. Les petits dépôts peuvent, selon l'appréciation de la banque, être transférés par exemple dans un fonds de placement ou dans d'autres valeurs analogues, en vue de produire un rendement approprié. Afin d'éviter une dépréciation trop importante, ou pour réaliser une performance supérieure, la banque peut aussi choisir d'autres formes de placement.
- 22 • *Les mandats de gestion de fortune* continuent à être exercés sans modification. Si les objectifs de placement fixés par le client ou les instructions qu'il a données contredisent manifestement ses intérêts, la banque peut apporter les adaptations requises à la politique de placement.
- 23 • *Les compartiments de coffre-fort* peuvent être ouverts, en particulier lorsque le loyer n'est plus couvert, dans le respect des directives internes de la banque (établissement d'un procès-verbal et participation de la révision interne ou d'une personne soumise à un secret professionnel particulier, par exemple). Le contenu des compartiments de coffre-fort peut être conservé de manière centralisée.

- 24 Pour autant que le compartiment de coffre-fort contienne des avoirs gérables en banque et que des mesures administratives (p. ex. encaissement de coupons) ou un placement paraissent requis dans l'intérêt du client, la banque prend les dispositions nécessaires. S'agissant des autres avoirs, la banque se limite à en assurer la conservation.

4. Frais et coûts

- 25 Les frais et coûts débités habituellement par les banques valent également dans le cas des avoirs sans nouvelles. Les banques peuvent en outre débiter au client les coûts occasionnés par les recherches de même que par le traitement particulier et la surveillance des avoirs sans nouvelles. Il y a lieu de renoncer à des coûts qui entraînent une charge disproportionnée pour le client (cf. également chiffre marginal 30).

III. Conservation des documents

1. *Conservation des documents dans le cas d'avoirs sans nouvelles*

- 26 Dans le cas d'une relation d'affaires sans nouvelles, la banque conserve les documents contractuels correspondants (originaux) ainsi que les pièces justificatives relatives aux transactions, qui sont disponibles au moment où la relation d'affaires devient sans nouvelles. L'obligation de conserver les documents et les pièces s'étend au-delà du délai de conservation des documents prévu par la loi, à savoir jusqu'à la remise des avoirs à une instance désignée par le législateur, respectivement jusqu'au rétablissement du contact avec le client.

2. *Conservation des documents dans le cas d'avoirs soldés*

- 27 Compte tenu des événements récents, il pourrait s'avérer approprié dans de nombreux cas de conserver, au-delà du délai légal de 10 ans également, les données les plus importantes se rapportant aux relations d'affaires avec les clients qui ont été clôturées. Le Conseil d'administration de l'Association suisse des banquiers laisse cependant le soin aux différentes banques de décider si les données importantes se rapportant à des avoirs soldés doivent être conservées pendant plus de 10 ans.

3. *Mode de conservation des documents*

- 28 Les documents et données peuvent être conservés sous l'une des formes usuelles telles que documents originaux, supports électroniques de données ou microfilms.

IV. Rétablissement du contact avec le client

1. Principes pour la recherche d'ayants droit

a) Secret professionnel du banquier

29 Lors de la recherche des ayants droit d'avoirs sans nouvelles, le secret professionnel du banquier doit être observé.

b) Proportionnalité des recherches

30 La recherche individuelle des ayants droit par les banques s'effectue dans le respect du principe de la proportionnalité. Les frais et les coûts engagés par ces recherches sont fonction du montant des avoirs concernés et doivent dans leur ensemble satisfaire à ce principe.

2. Recherche par les banques de clients en Suisse

a) Mesures immédiates internes à la banque

31 Aussitôt que les banques constatent que le contact avec un client en Suisse est rompu, elles doivent tenter de rétablir celui-ci au moyen de recherches internes, par exemple à l'aide de listes d'adresses, d'annuaires du téléphone électroniques, d'Internet, etc., mais aussi, si cela s'avère possible, en tentant de prendre contact avec un fondé de procuration ou avec une personne de contact spécialement désignée (cf. chiffre marginal 3 ci-dessus).

b) Mesures institutionnalisées

32 En collaboration avec des sociétés tierces, LA POSTE a élaboré un système qui permet, dans de nombreux cas, de contrôler les adresses de clients en Suisse et de retrouver les nouvelles adresses lorsque le courrier a été renvoyé. Les recherches d'anciens changements d'adresse sont également possibles. Ce système est mis à la disposition des banques de manière centralisée par la SAG, Registre des actions de la SEGA SA, en tenant compte tout particulièrement du secret professionnel du banquier. Le Secrétariat de l'ASB et la SAG informent les banques des modalités pratiques.

33 Il est recommandé aux banques de faire usage de ce système.

3. Recherche par les banques de clients à l'étranger

- 34 *Recherches à l'étranger:* Les possibilités décrites sous chiffre marginal 32 ci-dessus existent en partie également pour les recherches d'adresses à l'étranger, en particulier dans les Etats voisins. Lorsque ces mesures ne permettent pas d'atteindre le but recherché, il appartient aux banques de décider si et après quel délai elles souhaitent confier la recherche du client ou de ses ayants droit à une personne de confiance. Les démarches de ce type sont décidées dans chaque cas d'espèce par les banques, en considération du rapport entre le coût et l'utilité des recherches.

4. Recherche d'ayants droit par l'intermédiaire de la Centrale de recherche

- 35 *Centrale de recherche:* Le Conseil d'administration de l'Association suisse des banquiers confie comme par le passé à l'Ombudsman les tâches dévolues à la Centrale pour la recherche d'avoirs sans nouvelles auprès de banques suisses. La SAG, Registre des actions de la SEGA SA, gère la banque de données des avoirs sans nouvelles.

a) Devoirs d'annonce des banques

- 36 Les banques en Suisse sont tenues d'annoncer à la SAG les données de clients sans nouvelles relatives à tous les avoirs d'un montant de plus de CHF 100.- ainsi qu'à tous les compartiments de coffre-fort. Cette dernière établit et tient à jour cette banque de données selon les critères de sécurité les plus modernes. Seul l'Ombudsman, en qualité de Centrale de recherche, a accès à cette banque de données, exclusivement par l'interrogation individuelle d'un nom déterminé.
- 37 Dès que le contact avec le client a pu être rétabli, les données enregistrées dans la banque de données de la SAG doivent être effacées par la banque concernée.
- 38 L'annonce par la banque comprend le nom, le prénom, la date de naissance, la nationalité et l'adresse du client, ainsi que d'éventuels fondés de procuration. Les spécifications techniques des annonces seront édictées par la Centrale de recherche et par la SAG.

b) Conditions à l'engagement de recherches par la Centrale

- 39 Celui qui, de manière vraisemblable, établit qu'il est client ou ayant droit d'un client décédé ou disparu d'une banque ou encore représentant d'une telle personne, sans toutefois connaître la banque, peut demander à la Centrale de re-

cherche de procéder à des investigations. Il doit pour cela fournir à la Centrale de recherche les indications suivantes:

- 40 • établir, de manière vraisemblable, qu'une relation d'affaires avec une banque en Suisse existe;
- 41 • communiquer le nom du titulaire du compte, livret, dépôt ou compartiment de coffre-fort;
- 42 • établir, de manière vraisemblable, la légitimité de ses droits sur le compte, le livret, le dépôt ou le compartiment de coffre-fort encore existant le cas échéant, en particulier en justifiant de son identité et de sa qualité d'héritier.

c) Examen préalable par la Centrale de recherche

- 43 Sur la base des documents qui lui sont présentés, la Centrale de recherche procède à un examen préalable. Si elle considère la demande comme justifiée, elle introduit la demande dans la base de données tenue par la SAG.

d) Transmission de la demande à la banque concernée

- 44 Si les indications contenues dans la demande correspondent suffisamment à un nom enregistré dans la banque de données, la Centrale de recherche transmet la demande à la banque concernée pour examen.

e) Décision de la banque

- 45 La banque examine les requêtes qui lui sont transmises avec la diligence requise et se prononce sur la légitimation du requérant sur la base des indications qui lui sont fournies. Dans le cas où des informations complémentaires sont nécessaires, la banque peut les demander par l'intermédiaire de la Centrale de recherche.
- 46 Lorsque la recherche s'avère positive, la banque en communique le résultat à la personne ayant soumis la requête, soit par l'intermédiaire de la Centrale de recherche soit directement. Dans ce dernier cas, elle en informe simultanément la Centrale de recherche.
- 47 Lorsque la recherche s'avère négative, la banque en communique le résultat à la Centrale de recherche avec une brève explication. Elle indique simultanément si les avoirs en question ont ou non une valeur supérieure à CHF 10'000.-. Si des doutes subsistent, la Centrale de recherche est habilitée à consulter les documents de la banque et à émettre éventuellement une recommandation à l'intention de celle-ci. Cette recommandation est assortie d'une invitation à prendre contact avec le requérant, afin que celui-ci puisse faire valoir ses droits à l'encontre de la banque directement. Dans ce cas, les dispo-

sitions prévues à l'article 3 du Règlement de la Fondation «Ombudsman des banques suisses» (dans sa teneur du 2 novembre 1992) sont applicables.

f) Maintien du secret

- 48 La Centrale de recherche, de même que la SAG, agissent dans le cadre de ces recherches sur mandat des banques et du client potentiel. Elles sont dès lors liées par le secret bancaire au sens de l'article 47 de la Loi fédérale sur les banques et les caisses d'épargne.

g) Frais

- 49 Pour le traitement de telles demandes, la Centrale de recherche prélève en principe des frais qui doivent être payés par le requérant. Elle peut y renoncer lorsque des circonstances particulières paraissent le requérir, par exemple lorsque le requérant se trouve dans une situation difficile. Les frais sont fixés par l'organe de surveillance de la Centrale de recherche, d'entente avec l'Association suisse des banquiers. En outre, la SAG peut exiger des banques le versement des frais d'annonce.

V. Entrée en vigueur

- 50 Les présentes Directives entrent en vigueur le 1er juillet 2000 et remplacent celles du 8 septembre 1995.
- 51 Les banques communiquent à la SAG les indications prévues au chiffre marginal 38, pour la première fois jusqu'au 31 décembre 2000 au plus tard. La Centrale de recherche et la SAG remettront, en temps utile, des explications détaillées aux banques. Les données relatives aux relations avec le client, qui deviennent ultérieurement sans nouvelles, doivent être communiquées à la SAG. Cette communication doit avoir lieu un an au plus tard après que les relations avec le client sont devenues sans nouvelles.
- 52 Cette communication vaut également pour les avoirs, qui ont été annoncés à ATAG Ernst & Young, à Bâle, en vue de leur publication, conformément aux instructions de la Commission fédérale des banques (circulaire de la CFB du 25 juin 1997), pour peu que ces avoirs n'aient pas été payés directement ou sur la base d'un règlement judiciaire (y c. le Claims Resolution Tribunal). Il en va de même pour les avoirs qui font éventuellement l'objet d'une publication et d'un paiement en raison des résultats de l'enquête menée par l'ICEP.

Bâle, février 2000