

Dossier du mois : Transfert de titres vers une autre banque – Tarification

Le texte qui suit est la traduction d'un dossier en néerlandais.

1. VOTRE PLAINTE

Votre plainte concerne les frais de transfert facturés par votre banque à la suite d'un transfert de titres que vous avez exécuté par l'intermédiaire de votre nouvelle banque (x) en novembre 2023.

Vous avez payé 450 € (150 € par ligne) pour un transfert de titres d'une valeur totale d'un peu plus de 2 000 €.

Vous avez lu un article dans un quotidien spécialisé concernant des frais facturés à tort lors d'un transfert de titres de votre banque vers une autre banque. Selon cet article, la banque ne pouvait et ne devait pas réclamer ces frais.

Vous demandez donc à la banque de vous rembourser ces 450 euros sur votre compte à la banque X.

2. POINT DE VUE DE LA BANQUE

Ombudsfm a reçu la position suivante de votre banque :

M. D. est titulaire d'un compte-titres auprès de la banque. Le 3 novembre 2023, M. D. a demandé à transférer l'ensemble de son portefeuille à la banque X. Avant que le transfert ne soit effectué, il a été contacté par téléphone par notre collègue M. au cours duquel ces frais ont été communiqués au client. Ceci notamment en raison de l'action C., pour laquelle il détenait xxx actions d'une valeur totale de 1,20 EUR le 3 novembre 2023. Il a donné son accord et le portefeuille (avec 3 positions) a été transféré le 23 novembre 2023. Le 25 novembre 2023 et le 1er décembre 2023, un montant total de 450,00 EUR a été débité de son compte à cette fin. M. D. vous a fourni les pièces justificatives nécessaires à cet effet.

Ce qui manque dans ces justificatifs, c'est le fait que M. D. a utilisé pour le transfert une promotion dans le cadre de laquelle la Banque X. a remboursé (une partie) des frais de transfert.

M. D. demande donc le remboursement des frais qu'il n'a pas dû supporter (en totalité) dans cette affaire.

M. D. se réfère à un arrêt de la Cour d'appel d'Anvers dans lequel la banque a été condamnée à rembourser les frais de transfert. La Banque tient à souligner que l'arrêt auquel il se réfère n'est pas définitif car la Banque s'est pourvue en cassation. En outre, l'arrêt a été rendu dans un contexte très spécifique qui n'est pas comparable à sa demande de transfert.

3. NOTRE AVIS

Impact de l'arrêt

Nous comprenons que, suite à l'article récent sur la facturation injustifiée de frais de transfert par votre banque, vous cherchiez maintenant à récupérer les frais de transfert que vous avez vous-même payés.

Toutefois, nous sommes d'accord avec la banque lorsqu'elle affirme que le jugement auquel l'article fait référence ne s'applique pas à votre cas. En résumé, ce jugement concernait une personne qui avait mis fin à l'ensemble de la relation client, le tribunal estimant que la banque n'avait pas indiqué de manière suffisamment transparente qu'il existait potentiellement un service de transfert de titres payant lié à cette relation.

Votre instruction

Or, nous devons constater que l'instruction reçue par la banque dans votre dossier était une instruction spécifique et distincte de transférer vos titres.

Le titre du document est « Transfert de titres - Mandat » et l'introduction fait également référence à un remboursement conditionnel des frais de transfert par la Banque X. Nous estimons que l'instruction était claire et que vous pouviez également être conscient, par l'introduction, qu'il y aurait un coût possible associé à cela.

Il n'est pas possible de soutenir que votre instruction était une instruction de mettre complètement fin à la relation clientèle. Nous notons également dans ce contexte que seul le transfert a été demandé, et non la clôture du compte-titres. Cette option spécifique n'a pas été indiquée par vous, comme il ressort clairement de votre demande :

Stap 1 Uw aanvraag

Hierbij verzoek ik (gelieve uw keuze aan te kruisen):

- een deel van mijn portefeuille te transfereren (zie bijgevoegde kopie van te transfereren effecten).
- mijn gehele portefeuille te transfereren (zie bijgevoegde kopie van te transfereren effecten).
- mijn gehele portefeuille te transfereren (zie bijgevoegde kopie van te transfereren effecten) en mijn/onze rekeningen af te sluiten.

Par cette demande, vous avez sollicité de la banque un service spécifique, pour lequel la banque facture des frais.

Bien que vous continuiez à affirmer que vous avez bien mis fin à l'ensemble de la relation clientèle et que vous supposez ne plus avoir de produits avec cette banque, la banque nous a confirmé ce qui suit à plusieurs reprises :

M. D. est aujourd'hui encore client de la banque et détient actuellement un compte d'investisseur, un compte-titres (sans avoirs) et une assurance-épargne-pension de la branche 21. Il ne lui a pas été demandé de clôturer le compte, ce qui peut également être déduit du fait qu'il n'a pas indiqué cette solution dans sa demande auprès de la banque X.

Aucune demande de clôture de ces comptes n'a non plus été introduite depuis lors.

Les frais à payer en cas de transfert figurent (entre autres) dans la brochure contenant les tarifs des principales opérations sur titres (point 1.3 pour les comptes-titres), qui peut être consultée à tout moment sur notre site web. Le fait qu'il ait été contacté par téléphone relève d'un service de la banque pour s'assurer de la volonté effective du client d'effectuer cette opération, et non d'une obligation légale.

Malheureusement, l'appel téléphonique du 20 novembre 2023 n'a pas pu être retrouvé. En revanche, nous avons pu retrouver une conversation téléphonique datée du 16 novembre 2023 dans laquelle le client acceptait d'exécuter la demande.

Vous nous avez également fourni un document de *bankswitching* pour mieux faire valoir que le transfert de titres s'inscrivait dans le cadre d'une résiliation globale de la relation clientèle. Le changement de banque ne concernait toutefois que votre compte courant et semble avoir été demandé après le transfert de titres (lettre de *bankswitching* datée du 11 janvier 2024).

Il n'y a pas eu de résiliation globale de la relation clientèle. La banque confirme également que vous avez encore des produits chez elle. Si vous souhaitez les résilier, vous devez en donner explicitement l'ordre.

Conclusion

Nous devons conclure que votre instruction à la banque était un ordre spécifique de transfert de titres. Par le biais de son document de tarification - facilement accessible - pour les principales opérations sur titres, la banque informe explicitement des coûts associés. En principe, cela suffit comme information préalable transparente lorsqu'on demande explicitement à la banque de fournir ce service.

Par conséquent, toute conversation téléphonique supplémentaire du 16 novembre (et non du 20 novembre comme l'a d'abord affirmé la banque) dont vous contestez l'existence n'est pas pertinente dans la présente discussion en raison de ce qui précède.

Au cours de la médiation, il est également apparu que la Banque X est intervenue en décembre 2023 (par le biais de la promotion conditionnelle qu'elle a faite en rapport avec le remboursement des frais de transfert) pour 150 euros.

Nous comprenons que vous souhaitez toujours que la banque rembourse le montant restant, mais nous ne voyons pas de motif clair sur base duquel nous pourrions obliger la banque à le faire.

La banque maintient catégoriquement qu'elle n'interviendra pas dans les frais.

Nous sommes conscients que vous souhaitez un autre résultat, mais nous ne pensons pas pouvoir vous aider davantage. Nous concluons donc ici notre intervention.