

Avoirs en déshérence

Il arrive parfois que des contacts avec des clients se rompent et que les valeurs patrimoniales deviennent par conséquent des avoirs en déshérence. Ainsi, de telles valeurs patrimoniales sont définitivement oubliées par les clients et leurs héritiers. Pour éviter cette situation, nous avons besoin de votre soutien.

En quoi consistent les avoirs sans contact et en déshérence?

Les avoirs sont en principe sans contact si la correspondance ne peut plus être délivrée aux clients, que les mesures de recherche engagées par la Poste restent vaines et qu'aucun contact n'existe ou ne peut être rétabli avec les clients. Conformément à l'ordonnance sur les banques et les caisses d'épargne (Ordonnance sur les banques), des avoirs sont réputés en déshérence lorsque la banque n'est plus parvenue, depuis dix ans à compter du dernier contact, à reprendre contact avec le client.

Que faisons-nous face à une situation d'absence de contact et de déshérence?

Dès que nous constatons que les envois expédiés à un client par la poste ne sont pas distribuables, nous essayons de trouver sa nouvelle adresse avec la diligence requise. Toutes les mesures de recherche sont menées en fonction du montant des valeurs patrimoniales concernées, conformément au principe de proportionnalité. PostFinance peut également confier les recherches à des tierces personnes. Ces dernières sont également soumises à l'obligation d'observer le secret au même titre que les collaborateurs de PostFinance. Le secret bancaire et postal demeure garanti dans tous les cas.

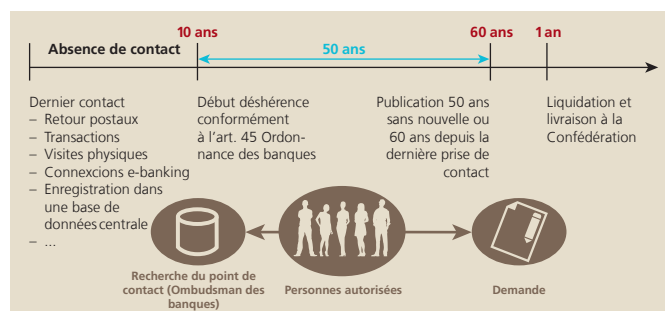
Préserver les droits de la clientèle

Si nos recherches sont vaines ou que la prise de contact avec un client se révèle impossible pour d'autres raisons, nous ajoutons aux avoirs concernés la mention interne «sans contact» ou «en déshérence». De plus, lesdits avoirs sont enregistrés dans une base de données centrale dont l'accès est réservé à l'Ombudsman des banques suisses. A la demande des ayants droit, ce dernier peut contribuer à la recherche concernant leurs avoirs. Les collaborateurs du point de contact central sont également soumis au secret bancaire.

Les droits des clients restent acquis même en cas de rupture du contact et d'impossibilité d'établir une relation. Il est possible de s'écarter des règles contractuelles si cela joue en faveur du client: maintien de la gestion des dépôt-valeurs, échéances inscrites au crédit d'un compte d'épargne ou d'un compte courant.

Publication

Conformément à l'ordonnance sur les banques, les avoirs qui sont en déshérence depuis cinquante ans doivent être publiés dans la mesure où le total des avoirs d'un client dépasse le montant de 500 francs. Une publication sur le site www.dormantaccounts.ch facilite la recherche pour les ayants droit. Si aucun ayant droit ne s'annonce sur cette publication dans un délai d'un an, PostFinance est tenue de liquider les avoirs concernés. Concrètement, elle transfère les avoirs au Département fédéral des finances. Cela entraîne la suppression de toutes les prétentions – y compris celles des ayants droit.



Frais

Les frais et les coûts débités par PostFinance restent également valables dans les cas d'avoirs sans contact et en déshérence. Si lesdits frais et coûts dépassent la fortune, nous pouvons supprimer la relation client. PostFinance a en outre le droit de débiter au client les coûts des recherches et des frais spéciaux pour le traitement particulier et la surveillance des valeurs patrimoniales sans contact et en déshérence ainsi que les coûts de leur publication. Nous pouvons facturer au demandeur les frais occasionnés par les prétentions visiblement non justifiées.

Votre conseiller à la clientèle vous fournira volontiers de plus amples renseignements. Vous trouverez le numéro de téléphone ainsi que l'adresse de contact sur votre extrait de compte.

PostFinance

Comment éviter des avoirs sans contact et en déshérence?

Changements d'adresses et de noms

Veillez nous prévenir immédiatement si l'adresse utilisée par PostFinance n'est plus valable, p. ex. à la suite de votre déménagement ou de changement de nom. Informez-nous également si vous partez en voyage sur une longue durée et que nos communications devraient être remises à une tierce personne et indiquez-nous la manière dont nous pouvons vous joindre malgré tout en cas d'urgence.

Procurations

D'une manière générale, il est recommandé de mandater une personne que nous puissions contacter si notre relation avec vous est interrompue ou que nous ne pouvons plus vous joindre.

Information de tiers

Vous pouvez également prévenir une rupture du contact en informant une personne de confiance de votre relation d'affaires avec PostFinance. Nous pourrions cependant renseigner une telle personne de confiance uniquement si vous nous délivrez une procuration écrite. Vous avez enfin la possibilité de mentionner dans vos dernières volontés (testament) les valeurs patrimoniales que vous avez déposées chez nous.

