

*Le texte reproduit ci-dessous est une traduction d'un dossier néerlandophone:*

### **Objet de la plainte**

Votre plainte concerne la décision unilatérale de la banque de ne plus vous permettre de déposer des espèces.

A deux reprises, vous avez retiré un montant de 27 900 euros de votre compte d'épargne auprès de la banque. Cette somme a été retirée par coupures de 500 euros puis placée dans un coffre-fort de votre agence bancaire. Vous avez agi de la sorte parce que votre femme pensait que s'il vous arrivait quelque chose, votre compte serait bloqué. Sur les conseils d'un guichetier, vous avez ensuite échangé les coupures au distributeur automatique de billets car vous ne saviez rien faire avec des billets aussi importants.

Ces opérations n'ont pas échappé à la banque, qui vous a alors convoqué. Vous affirmez que l'entretien n'a pas été conduit de manière courtoise mais d'une manière sèche et inamicale, ce qui vous a amené à vous demander ce qui dérangeait la banque. Après tout, il s'agit de vos économies.

Soudain, sans crier gare, vous avez remarqué que vous ne pouviez plus effectuer de dépôts sur votre compte. Votre agence bancaire vous a expliqué que cette fonction avait été supprimée à vie. Vous pouvez cependant prouver que les fonds ont été légitimement retirés de votre compte.

En décembre 2022, vous avez demandé à la banque si vous pouviez à nouveau effectuer un dépôt unique de 25 000 euros. La banque a répondu par la négative.

Vous souhaitez que cette situation soit corrigée.

### **Position de la banque**

La banque a en effet décidé de bloquer la fonction de dépôt d'espèces pour vous et votre conjoint, permettant ainsi aux fonds d'arriver à la banque uniquement par virement. La banque ne souhaite pas motiver cette décision.

Ce faisant, la banque a agi correctement. La législation anti-blanchiment impose à la banque, comme aux autres institutions financières, d'accorder l'attention nécessaire aux dépôts en espèces, entre autres. La Banque nationale de Belgique surveille de près le respect par les banques des directives auxquelles elles sont soumises. Cela signifie que la banque est obligée d'avoir une idée claire de chaque transaction effectuée sur son réseau, et donc de toujours connaître l'origine des fonds. Chaque transaction doit avoir une explication plausible et prouvable. Et si cela n'est pas clair, les banques peuvent également refuser d'exécuter des ordres. En fait, elles sont d'ailleurs légalement tenues de le faire.

Dans ce cas, la banque se réfère aux articles suivants des Conditions générales de la banque :

*“Conformément à la loi Anti-blanchiment, l'identification du client par la Banque porte aussi sur l'objet et la nature escomptée de la relation avec la banque. La Banque peut en outre exiger du client la production de documents probants étayant l'origine des fonds et/ou d'une déclaration signée portant sur la motivation sous-jacente d'une transaction donnée”*

*“Sans préjudice de l’article ..., la Banque peut subordonner l’exécution d’ordres d’une part, à l’obtention de toutes les informations pertinentes et, d’autre part, à la réception des documents justificatifs adéquats, tels que des documents financiers et commerciaux. (...). La Banque se réserve également le droit de différer ou de refuser l’exécution d’ordres pour satisfaire à ses obligations légales. Dans la mesure du possible, la banque en informera le donneur d’ordre dans les plus brefs délais. La banque ne peut être rendue responsable d’éventuelles conséquences dommageables résultant de l’application du présent article.”*

Et à l'article 35, §2 de la loi anti-blanchiment :

*“Lorsque les entités assujetties ont des raisons de considérer qu’elles ne pourront pas satisfaire à leur obligation visée au paragraphe 1er, elles ne peuvent ni nouer la relation d’affaires, ni effectuer l’opération pour le client. Par ailleurs, lorsqu’elles ne peuvent satisfaire à cette même obligation à l’égard des clients existants, elles mettent un terme à la relation d’affaires déjà nouée, ou, le cas échéant, appliquent les mesures restrictives alternatives visées à l’article 33, § 1er, alinéa 3.”*

### **Conclusion**

L'utilisation du compte n'étant pas conforme à la politique de la banque, qui est alignée sur la législation applicable, la banque maintient sa position et ne souhaite pas la motiver davantage.

### **Avis d’Ombudsfín**

Nous nous référons à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'usage de l'argent liquide, ou loi anti-blanchiment. Il est vrai que cette loi impose aux banques une obligation de vigilance permanente à l'égard de leurs clients. Sur la base de cette loi, les banques sont tenues de mener des enquêtes sur toutes les transactions effectuées au cours de la relation d'affaires, ainsi que sur l'origine de l'argent liquide. Il est donc vrai que la banque doit faire la clarté sur toutes les transactions qui passent par son réseau et doit en particulier accorder l'attention nécessaire aux dépôts d'argent liquide.

Dans sa position, la banque se réfère à juste titre à l'article 35, §2 de la loi anti-blanchiment et à certains articles de ses conditions générales. Nous nous référons également à l'article ... des Conditions générales de banque sur la base duquel la banque peut effectivement mettre fin à certains produits bancaires, en tout ou en partie, à tout moment et sans justification.

Nous notons également qu'en vertu des dispositions de ses conditions générales, la banque n'est pas tenue de justifier davantage la raison de sa décision de refuser les dépôts en espèces. Malheureusement, la banque n'a pas non plus souhaité nous communiquer le motif de sa décision et nous ne pouvons l'y contraindre.

Si les banques ont le devoir d'examiner attentivement toutes les transactions en espèces, nous regrettons toutefois qu'elles n'en informent pas suffisamment leurs clients. De nombreux clients ont l'impression de n'avoir rien fait d'anormal et ne comprennent pas pourquoi les banques considèrent soudainement certaines opérations en espèces comme suspectes. Une communication claire à ce sujet est donc recommandée.

Lors de la médiation, nous avons demandé à la banque si elle pouvait encore accepter un dépôt unique de 25 000 euros. A titre subsidiaire, nous avons demandé à la banque si, compte tenu des différents arguments que vous mentionnez dans votre plainte, elle pouvait réactiver la fonctionnalité de dépôt. Malheureusement, la banque ne souhaite faire droit à aucune de ces demandes. La banque ne souhaite pas davantage justifier cette décision.