

Exécution à temps d'un ordre de clôture d'un compte de prévoyance 3A

Sujet: **Exécution d'ordres** Numéro de cas: **2014/10**

Le 17 décembre 2013, lors d'une visite, le client donna l'ordre à la banque de clôturer son compte de prévoyance. Il précisa expressément à cette occasion que, pour des raisons fiscales, le compte devait absolument être clôturé avant la fin de l'année en cours. Bien que tous les formulaires eussent été remplis sur place, il constata par la suite que le compte n'avait été clôturé que le 7 janvier de l'année suivante. Suite à l'intervention de l'Ombudsman, la banque proposa un règlement amiable, que le client accepta.

Le client avait indiqué que, le 17 décembre 2013, il s'était présenté au guichet de la banque en compagnie de sa femme, qu'il avait donné l'ordre de clôturer son compte de prévoyance 3a, et qu'il avait alors clairement précisé que cet ordre devait absolument être exécuté avant la fin de l'année en cours. Le conseiller à la clientèle avait certes fait remarquer au client qu'il s'y prenait un peu tard, mais qu'il devrait encore être possible de clôturer le compte avant la fin de l'année. Puis il avait même ajouté de sa main la date de versement (le 27 décembre 2013) sur le formulaire d'ordre. Malgré cela, le versement sur le compte d'épargne auprès d'une autre banque ne fut effectué que le 7 janvier 2014. Le client fit valoir qu'un versement au début de l'année 2014 n'aurait pas été envisageable pour lui puisque, s'il avait su que 2013 n'entraînait plus en ligne de compte, il aurait demandé le versement pour fin novembre 2014, soit pour l'échéance d'une hypothèque fixe auprès d'un établissement tiers. Il réclama par conséquent un dédommagement à la banque.

Dans sa réponse au client, la banque souligna que, lors de son passage au guichet, son attention avait été expressément attirée sur le fait que, compte tenu du moment où l'ordre avait été donné, un traitement dans les délais ne saurait être garanti. Elle releva en outre qu'une note d'information jointe au relevé de compte de novembre 2013 précisait que de tels ordres devaient parvenir à la fondation jusqu'au 13 décembre 2013. En conséquence, elle n'était pas disposée à considérer les prétentions du client. Ce dernier s'adressa alors à l'Ombudsman.

Les déclarations quant au contenu des discussions qui avaient eu lieu au guichet ne concordaient pas. L'Ombudsman se montra néanmoins disposé à demander une prise de position à la banque. Le client n'avait toutefois pas documenté sa demande de dédommagement en détail. L'Ombudsman le pria par conséquent de préciser tout d'abord l'ampleur du dommage subi. Le client arriva à la conclusion qu'il ne pouvait pas justifier du désavantage fiscal qu'il avait initialement mentionné. Il limita par conséquent sa demande de dédommagement à la différence entre le taux d'intérêt du compte de prévoyance et celui du compte épargne auprès de la nouvelle banque pour la période allant jusqu'à l'échéance de son hypothèque fixe, le 30 novembre 2014. L'Ombudsman soumit cette prétention à la banque et lui demanda de prendre position.

Dans sa réponse, la banque confirma que, lors de sa visite dans l'une de ses agences, le client avait souhaité que son compte de prévoyance soit liquidé encore en décembre 2013. Le conseiller à la clientèle lui avait cependant fait remarquer que le délai pour la remise de tels ordres était échu depuis le 13 décembre 2013. Dans le même temps, il lui avait néanmoins déclaré qu'il tenterait de faire en sorte que le versement soit tout de même encore effectué en 2013, sans toutefois lui donner quelque garantie que ce soit. La banque pouvait cependant comprendre que les propos du conseiller aient pu donner l'impression au client que le versement serait encore effectué en 2013. Lorsque le

client avait contesté le paiement effectué en retard le 7 janvier 2014, les comptes annuels avaient déjà été établis, de sorte qu'il n'était plus possible d'extourner l'opération. Tout en restant d'avis que le client avait été clairement informé de la difficulté de liquider le compte jusqu'à fin 2013 mais que tout le possible serait tenté pour y parvenir, la banque se déclara disposée à donner suite à la demande du client et à lui verser la différence d'intérêts pour la période en question allant jusqu'au 30 novembre 2014. Le client accepta.