

# Frais de clôture d'un compte 3A

Sujet: **Frais et commissions**    Numéro de cas: **2016/04**

La cliente avait épargné pendant plusieurs années un avoir du pilier 3a, car la banque offrait pour ce produit un taux d'intérêt particulièrement avantageux et en faisait par conséquent la promotion. Elle retira cet avoir de manière anticipée en vue de financer un logement à usage propre. La banque lui factura alors des frais de clôture de 300 CHF que la cliente contesta dans la mesure où la fiche produit du compte du pilier 3a indiquait que la clôture était gratuite. Une réclamation adressée directement par la cliente à la banque fut infructueuse, cette dernière considérant que la fiche produit et le reste de la documentation relative au compte du pilier 3a précisaient la possibilité pour la banque d'exiger des frais à titre de charges exceptionnelles et que ces derniers figuraient dans un document intitulé «Vue d'ensemble de la gamme de comptes» consultable sur son site Internet.

La cliente avait épargné pendant plusieurs années un avoir du pilier 3a, car la banque offrait pour ce produit un taux d'intérêt particulièrement avantageux et en faisait par conséquent la promotion. Elle retira cet avoir de manière anticipée en vue de financer un logement à usage propre. La banque lui factura alors des frais de clôture de 300 CHF que la cliente contesta dans la mesure où la fiche produit du compte du pilier 3a indiquait que la clôture était gratuite. Une réclamation adressée directement par la cliente à la banque fut infructueuse, cette dernière considérant que la fiche produit et le reste de la documentation relative au compte du pilier 3a précisaient la possibilité pour la banque d'exiger des frais à titre de charges exceptionnelles et que ces derniers figuraient dans un document intitulé «Vue d'ensemble de la gamme de comptes» consultable sur son site Internet. La banque déclara avoir appliqué le tarif standard. L'Ombudsman vérifia la source mentionnée par la banque concernant les frais de clôture et en conclut que la fiche produit du compte du pilier 3a indiquait bel et bien que la clôture était gratuite. On pouvait lire dans une note de bas de page que la banque se réservait le droit de demander des frais à titre de charges exceptionnelles. Aux yeux de l'Ombudsman, on peut fortement douter que des clients clôturant leur compte du pilier 3a pour le financement d'un logement à usage propre doivent s'attendre à ce que la banque qualifie cette procédure de charge exceptionnelle dans la mesure où il s'agit de l'une des principales finalités de tels avoirs. En suivant le lien à caractère général mentionné par la banque sur son site, on accédait au document «Conditions et tarifs pour clients privés», lequel ne contenait pas les frais contestés mais renvoyait à son tour dans une note de bas de page au document «Vue d'ensemble de la gamme de comptes» auquel la banque s'était référée dans le cas présent. Or, il était indiqué dans le corps de ce document, tout comme dans la fiche produit, que les clôtures étaient gratuites. En suivant l'astérisque figurant après cette mention, on accédait finalement dans une nouvelle note de bas de page aux frais de clôture de 300 CHF appliqués en cas de retrait anticipé pour l'achat d'un logement. L'Ombudsman parvint ainsi à la conclusion que le règlement tarifaire manquait de transparence et qu'on ne pouvait donc partir du principe que les frais de clôture avaient fait l'objet d'un accord. Suite à quoi, la banque se montra disposée à rembourser les 300 CHF à la cliente et promit de rectifier son règlement tarifaire.