

Libération des avoirs de prévoyance (compte de prévoyance 3a)

Sujet: **Produits de prévoyance** Numéro de cas: **2017/20**

Le client a demandé à une fondation de prévoyance bancaire le versement des fonds de son compte de prévoyance 3a en se légitimant par le biais d'une copie d'une carte de vote et du livret de famille. La fondation a refusé de reconnaître comme suffisants les documents transmis. Le client a alors fourni à la banque l'attestation de domicile requise par les règlements, tout en demandant le remboursement des frais encourus pour l'établissement de celle-ci. La banque a refusé. Dans la procédure de médiation, la banque, à bien plaisir, a remboursé au client les frais qu'il avait supportés.

Le client a requis d'une fondation de prévoyance bancaire la libération de son compte de compte de prévoyance 3a en annexant à sa demande les copies de son livret de famille ainsi que de sa carte de vote établie par son canton de domicile autre que celui du siège de la banque. Il était mentionné sur la carte de vote qu'elle équivalait à une attestation de résidence officielle délivrée par l'autorité compétente. La fondation a néanmoins exigé, conformément à ses règlements, une attestation datant de moins de trois mois confirmant le domicile et l'état civil du client à une date donnée.

Le client a transmis à la fondation l'attestation requise tout en demandant à la fondation de lui rembourser les frais de 25 CHF engendrés par l'émission de celle-ci. La fondation a procédé à la libération des fonds mais a refusé, tout comme la banque avec laquelle elle était liée, de rembourser les frais en arguant que toutes les informations pertinentes n'étaient pas contenues dans les documents précédemment fournis et qu'il n'était pas exclu qu'ils ne soient pas à jour.

Après s'être entretenu par téléphone avec le directeur de la banque pour clarifier les faits, l'Ombudsman a également considéré que les documents fournis par le client ne contenaient pas toutes les informations nécessaires à la fondation de prévoyance pour opérer le paiement dès lors qu'il s'agissait de libérer des fonds de prévoyance. De plus, l'actualité des informations qui y étaient inscrites ne pouvait être garantie. Même combinés, la carte de vote et le livret de famille ne pouvaient se substituer à l'attestation de domicile permettant à la fondation de prévoyance de vérifier que les conditions auxquelles la loi subordonne la libération des avoirs de prévoyance liée étaient respectées. Néanmoins, par gain de paix et sans aucune reconnaissance de responsabilité, la banque a accepté de rembourser au client les frais de l'attestation de domicile requise.

Pour l'ouverture d'un compte de prévoyance 3a le client doit, comme exigé par la loi, conclure une convention de prévoyance avec une institution de prévoyance constituée sous forme de fondation. Généralement toutefois, le conseil et la vente sont effectués par la banque qui est derrière l'institution de prévoyance. Pour cette raison, en cas de litige concernant les produits de prévoyances distribués par une banque, le client a bien évidemment, comme dans le cas présent, la possibilité de s'adresser à l'Ombudsman.