

Liquidation tardive d'un compte du pilier 3a

Sujet: **Produits de prévoyance** Numéro de cas: **2018/25**

Le client, qui souhaitait clôturer son compte de prévoyance du pilier 3a, avait transmis à la banque un ordre correspondant à l'attention de la fondation de prévoyance de celle-ci. Le processus de clôture ayant toutefois duré près d'un mois, les parts dans les fonds du pilier 3a du client n'ont été rachetées qu'après la correction boursière de février 2018. En conséquence, le client s'est vu restituer un montant inférieur d'environ 2000 CHF au montant qu'il aurait perçu si le rachat avait eu lieu à temps, c'est pourquoi il a réclamé à la banque le remboursement de cette somme à titre de dommages-intérêts. Face au refus de la banque, le client s'est adressé à l'Ombudsman. A l'issue de la procédure de médiation, la banque a finalement accepté de le rembourser intégralement.

Le client était un ancien collaborateur de la banque qui avait été forcé de prendre une retraite anticipée. Selon son expérience, la clôture d'un compte du pilier 3a nécessitait environ une semaine. Conscient que des renseignements supplémentaires étaient parfois nécessaires, il avait donné l'ordre de clôture deux semaines avant la date souhaitée. L'ordre aurait donc dû être exécuté au plus tard à la fin janvier 2018, et la banque disposait ainsi d'un temps suffisant pour régler les éventuels problèmes. Comme il manquait une copie de sa pièce d'identité ainsi qu'une attestation de domicile, il les a transmises a posteriori. Toujours d'après le client, cette remise retardée ne l'a toutefois pas pour autant empêché de transmettre tous les documents nécessaires à la banque suffisamment longtemps avant la date de clôture souhaitée pour que celle-ci puisse avoir lieu dans les délais. Malheureusement, la fondation de prévoyance a ensuite requis un nouveau formulaire de demande, dont le format était certes différent de celui du document qu'il avait initialement soumis, mais dont le contenu était en tout point identique. Or, cette requête a compromis l'exécution en temps utile de l'ordre de clôture. En outre, pour des raisons qui échappent au client, l'exécution a ensuite été retardée de 10 jours supplémentaires, entraînant ainsi le dommage allégué dû à la chute des cours. Il a alors fait valoir envers la banque qu'il avait besoin de l'argent du pilier 3a pour couvrir la période comprise entre sa retraite anticipée forcée et le moment où il atteindrait l'âge de la retraite AVS.

Dans sa réponse au client, la banque lui a fait comprendre que la clôture avait été effectuée conformément aux processus prédéfinis, et que le temps de traitement qui avait été nécessaire n'était nullement inhabituel. Elle rejetait donc tout comportement fautif de la part de sa fondation de prévoyance.

Saisi de l'affaire, l'Ombudsman a prié la banque de prendre position, attirant son attention et celle de sa fondation de prévoyance sur le fait qu'un temps de traitement d'environ quatre semaines semblait bel et bien particulièrement long, dans la mesure où il s'agissait d'un rachat de parts de fonds après clôture soumis à l'évolution des cours. Tout en se gardant de vouloir anticiper la prise de position requise, il a dit comprendre la requête du client et a dès lors prié la banque de reconsidérer sa position en faveur d'un geste commercial. Suivant ce conseil, la banque et la fondation de prévoyance ont consenti à rembourser la perte de cours subie par le client en raison du rachat tardif. Pour ce faire, elles ont calculé la différence entre le prix de rachat qui aurait pu être obtenu à la date de clôture souhaitée par le client et le prix de rachat finalement appliqué. Même si le résultat était légèrement inférieur aux 2000 CHF estimés par le client, celui-ci a accepté l'offre avec gratitude.

