

Obligation d'en présenter un décompte détaillé

Sujet: **Mandat de gestion de fortune** Numéro de cas: **2007/06**

Par l'intermédiaire de sa banque, la cliente avait souscrit une assurance-vie liée à des fonds. Il était convenu que pour couvrir les frais, on vendrait à chaque fois des parts de fonds. La cliente recevait chaque année un décompte indiquant la valeur des fonds à la date concernée, décompte qu'elle était priée de contrôler. Sauf réclamation de sa part dans le délai imparti, il était réputé exact et définitif. Deux ans auparavant, il faisait apparaître les frais facturés et indiquait quelles parts avaient été vendues, à quelle date et à quel cours, pour couvrir ces frais. Mais tel n'était plus le cas désormais. La cliente fit immédiatement une réclamation. Elle regretta de n'avoir pas été informée de ce changement (abandon du décompte détaillé), ajoutant que sans les informations en question, elle ne pouvait pas effectuer le contrôle demandé par l'assurance et n'était donc pas en mesure de valider le décompte. On lui répondit qu'il était trop coûteux de fournir ces données mais qu'à titre exceptionnel, on lui communiquerait a posteriori celles concernant l'année 2005. La compagnie d'assurance n'était plus disposée à assumer ces coûts à l'avenir, ce dont elle pria la cliente de prendre note. Celle-ci manifesta immédiatement son désaccord. Constatant par la suite que le décompte concernant 2006 n'était pas non plus détaillé, elle fit sans attendre une réclamation et se vit répondre qu'elle n'avait qu'à faire les calculs elle-même. C'est alors qu'elle se tourna vers l'Ombudsman.

L'Ombudsman ne mit pas en doute que le logiciel avec lequel l'assurance établissait ses décomptes fonctionnait correctement et que la cliente n'avait donc pas été lésée. Mais il ne put s'empêcher de manifester son étonnement quant au procédé adopté. Lorsqu'une assurance vend des parts de fonds, elle dispose des avoirs de sa cliente. C'est un principe fondamental du droit qu'elle doit rendre compte des opérations effectuées; et en particulier, elle doit informer la cliente non seulement de la date de la vente, mais aussi du nombre de titres vendus, du cours appliqué et du produit dégagé. Ce n'est que sur la base de ces données que la cliente peut contrôler si l'assurance a agi correctement. Fournir ces données est d'autant plus nécessaire et justifié que l'absence de réclamation de la cliente permet à l'assurance d'en tirer des conséquences juridiques, à savoir que le décompte a été jugé conforme à la réalité et accepté. Après de longues discussions, l'assurance se déclara prête à faire parvenir à nouveau chaque année des décomptes détaillés à sa cliente.