

Refus de la compétence de l'Ombudsman par la banque

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2015/24**

Le client reprochait à la banque de ne pas avoir correctement suivi ses instructions de résiliation et de versement de son compte de prévoyance (3^e pilier). En juillet 2015, il avait expressément demandé un versement pour l'année suivante, afin d'éviter un cumul avec un autre versement l'année en cours, qui entraînerait un désavantage fiscal. Contrairement à sa demande, ses avoirs lui avaient toutefois été versés en 2015. Il avait demandé l'annulation de l'opération ou le remboursement des impôts supplémentaires en résultant. Après intervention de l'Ombudsman, la banque avait dans un premier temps rejeté sa compétence, considérant que ces comptes sont gérés par la fondation de prévoyance et qu'il n'existe pas de relation contractuelle entre la banque et le preneur de prévoyance – une position que l'Ombudsman jugea inacceptable. Sur son insistance, la banque revint sur sa décision et modifia sa position, y compris pour les futurs cas similaires. Le client fut indemnisé.

Le client disposait de deux comptes de prévoyance du 3^e pilier. Il avait demandé le versement de l'avoir de l'un des comptes au printemps 2015. Afin de parer la progressivité de l'impôt et la charge fiscale supérieure qui en découle, il avait demandé, dès l'été 2015, à la fondation de prévoyance de la banque de verser les avoirs du second compte à la date de son départ à la retraite, au printemps 2016. Contrairement à ses instructions, le versement avait été exécuté dès réception de sa demande. Comme la banque, pour des raisons qui lui échappaient, avait refusé d'annuler l'opération alors qu'il en avait fait la demande à temps, le client sollicita la médiation de l'Ombudsman.

Lorsqu'il intervint auprès de la banque, celle-ci contesta la compétence de l'Ombudsman dans cette affaire. Elle justifia ce point de vue par le fait que l'entité juridique gérant le compte était une fondation de prévoyance et qu'il n'existait pas de relation contractuelle entre la banque et le client en tant que preneur de prévoyance. La fondation avait pourtant donné son aval à la banque afin de parvenir à un accord amiable avec le preneur de prévoyance.

L'Ombudsman jugea cette réponse d'autant plus surprenante qu'elle ne correspondait pas aux pratiques éprouvées depuis des années de la banque – et des autres banques – en cas de litiges entre les preneurs de prévoyance et leur fondation. Il invita la banque à revoir sa position en s'appuyant sur les considérations suivantes: les produits du 3^e pilier constituent à l'évidence des produits bancaires, distribués par des banques et totalement intégrés dans celle-ci du point de vue du marketing. Tant sur le site Internet de la banque que dans les documents relatifs aux produits, les preneurs de prévoyance sont invités à s'adresser aux conseillers à la clientèle de la banque afin de discuter de leurs demandes ou de se faire conseiller sur les produits. Du reste, ce sont également les collaborateurs de la banque qui traitent les questions opérationnelles concernant ces produits. De telles fondations de prévoyance sont instituées par la banque, qui en compose également les organes. L'Ombudsman fit également remarquer qu'il est dans l'intérêt de la banque que de tels cas soient traités dans le cadre de procédures de médiation. Pour les raisons précédemment évoquées, les déceptions et frustrations des preneurs de prévoyance se portent avant tout sur la banque, et non sur sa fondation de prévoyance, et peuvent avoir un impact négatif sur l'ensemble de la relation d'affaires entre la banque et son client.

La banque se rallia à ce point de vue et modifia sa position en déclarant expressément qu'elle ne mettrait plus en doute la compétence de l'Ombudsman dans les cas similaires à l'avenir. Elle précisa également que le preneur de prévoyance avait été indemnisé en l'espèce. Ce faisant, elle renoua aussi avec la pratique des autres établissements en la matière, qui avait aussi été la sienne jusque-là.