

Résiliation d'un compte de prévoyance: conditions

Sujet: **Mandat de gestion de fortune** Numéro de cas: **2008/16**

Au moyen d'un formulaire, la cliente informa la banque qu'elle souhaitait résilier son compte de prévoyance (2e pilier). Elle lui demanda de vendre les parts de fonds et de virer le produit de l'opération sur son compte personnel. Dans le courrier d'accompagnement, elle précisa qu'elle entendait faire usage de la possibilité du retrait anticipé puisqu'elle était dans sa 59e année. Elle demanda aussi un versement rapide, afin de limiter la perte de substance due à la dégringolade boursière.

La banque ne pouvait pas exécuter l'ordre immédiatement: au préalable, la cliente devait faire authentifier la signature de son époux, laquelle devait figurer sur la demande pour que le versement puisse intervenir. Les parts de fonds furent néanmoins vendues sans attendre. Une fois la demande dûment signée et authentifiée, la banque constata qu'elle avait été formulée de manière prématurée. En effet, en vertu des dispositions en vigueur, un versement n'était possible qu'à partir de 59 ans révolus. Cette condition n'était indiscutablement pas remplie. Informée de ce contretemps, la cliente demanda que les fonds soient réinvestis. Elle refusa de prendre en charge la différence de cours due au fait que la banque avait vendu immédiatement les parts de fonds.

La cliente considérait qu'à réception de sa demande, la banque aurait dû vérifier si toutes les conditions préalables au versement étaient remplies. En tant que professionnel expérimenté, elle aurait dû remarquer tout de suite que la limite d'âge n'était pas atteinte, puisque la cliente avait dû indiquer sa date de naissance sur la demande. En outre, à la date où la banque avait vendu les parts de fonds, l'autorisation en sa possession n'était pas formellement valable, puisque la signature de l'époux n'avait pas encore été authentifiée. La cliente qualifia d'«écervelée» la façon de procéder de la banque: celle-ci aurait dû savoir que l'ordre de vente était subordonné au versement anticipé et intégral de l'avoir de prévoyance.

La banque fit valoir une position toute différente. En premier lieu, elle souligna que sur le formulaire, il était dit expressément que la réception de la demande valait ordre de vente immédiate de toutes les parts de fonds. En second lieu, la cliente avait indiqué dans son courrier d'accompagnement qu'elle souhaitait une vente immédiate de ces parts, afin de stopper la perte de substance. En troisième lieu, la banque indiqua que la cliente pouvait modifier sa stratégie de placement à tout moment, et pouvait donc charger la banque de vendre tout ou partie des parts de fonds et de poursuivre la relation de prévoyance «sous forme d'avoir en compte». A cet effet, la signature de l'époux n'était pas requise. Afin de mettre un terme au différend, la banque proposa de partager la perte en deux.

Indubitablement, la cliente avait passé l'ordre de vente parce qu'elle pensait – à tort – qu'un versement immédiat était possible. Si la banque avait constaté dès réception de l'ordre que les conditions de versement n'étaient pas remplies, elle n'aurait sans doute pas procédé à la vente sans en référer au préalable à la cliente. Mais comme cette dernière avait fait savoir aussi qu'elle entendait mettre un terme à la tendance baissière, il n'était pas absurde de penser que, si on l'avait interrogée, elle aurait confirmé auprès de la banque son ordre de vente.

Il est vrai également qu'à la date de la vente des parts de fonds, la banque n'était pas encore en possession d'une demande valablement signée. Mais cette lacune formelle concernait uniquement la signature de l'époux de la cliente. A cet égard, la banque fit valoir à bon droit que pour un changement de stratégie, et donc pour la vente des parts de fonds, la signature de l'époux n'était pas requise. La signature de la cliente, elle, était parfaitement valable. En outre, dans le courrier d'accompagnement également signé par la cliente, cette dernière avait indiqué clairement qu'elle entendait éviter toute perte de substance supplémentaire et attendait donc de la banque une intervention immédiate. Dès lors, l'Ombudsman jugea plausible l'argument de la banque selon lequel la cliente souhaitait vendre ses parts de fonds de toute façon.

Dans ce contexte, l'offre de la banque apparaît extrêmement généreuse: il convient de noter en effet que la perte alléguée par la cliente est intervenue uniquement parce que le cours des parts de fonds a évolué favorablement et contrairement aux attentes exprimées par la cliente dans son courrier d'accompagnement.

La cliente accepta cette offre et l'Ombudsman se garda bien de revenir sur l'aspect prétendument «écervelé» du comportement de la banque.