

Versement litigieux d'avoirs de prévoyance; Obligation de documentation de la banque

Sujet: **Produits de prévoyance** Numéro de cas: **2016/23**

Pendant l'année sous revue, plusieurs clients ont sollicité l'Ombudsman parce qu'ils estimaient que la banque et sa fondation de prévoyance retenaient des avoires de prévoyance sur un compte de libre passage en refusant à tort de procéder à un versement. Dans tous ces cas, la banque avait informé les clients qu'un versement avait dû être effectué plus de 10 ans auparavant et qu'il n'était plus possible de le documenter, l'obligation légale de conservation des documents ayant expiré. S'agissant des clients, soit ceux-ci ne pouvaient pas du tout documenter leur avoir de prévoyance, soit ils disposaient de documents très anciens (dans un cas, ils dataient de 1992, et dans un autre, de 1987). Dans le cas exposé ci-après, le client ne disposait pas non plus de documents plus récents qui auraient pu au moins établir de manière plausible l'existence de ses droits. L'Ombudsman a renoncé à mener une procédure de médiation, car celle-ci lui paraissait en l'espèce dénuée de chances de succès.

Au printemps 2016, un client de plus de 80 ans avait appris, après avoir présenté une demande à la «Fondation institution supplétive LPP», que la société qui l'employait dans les années 90 avait transféré à son nom, en 1994, des capitaux de prévoyance d'environ 30 000 CHF à l'institution supplétive. Le client a donc prié l'institution supplétive de lui verser cet avoir en lui demandant pourquoi le versement n'avait pas été effectué plus tôt. La fondation lui a répondu que l'avoir avait été transféré le 3 juin 1994 sur un compte de libre passage auprès de la banque, conformément à ses propres instructions. Le client écrivit alors à la banque et à sa fondation de libre passage afin de réclamer le versement de cet avoir.

La banque lui annonça que son avoir de prévoyance lui avait été versé sous forme de prestation en capital en octobre 1999, soit plus de seize ans auparavant, lorsqu'il avait atteint l'âge de la retraite de 63 ans, et que le compte avait été soldé. Le client contestant cette réponse, il s'ensuivit de nombreux échanges de correspondance. Alors que le client insistait et demandait à la banque des justificatifs concernant le versement et la clôture de compte qu'il contestait, la banque lui expliqua que les documents relatifs au compte soldé avaient été détruits et qu'ils ne pouvaient plus être réédités, car le délai légal de conservation des documents commerciaux s'élève à 10 ans. Néanmoins, elle disposait encore d'une copie du formulaire «Déclaration de prestations en capital», par lequel elle avait informé l'Administration fédérale des contributions du versement de l'avoir au client le 24 juillet 1999. La banque fournit une copie de ce document au client.

Refusant les explications de la banque, le client s'adressa à l'Ombudsman. Il demandait toujours les justificatifs relatifs au compte et au versement de l'avoir, expliqua qu'il n'avait jamais reçu le moindre versement et mit en avant le fait qu'il n'avait trouvé aucune correspondance ou indication dans ce sens dans ses documents. Il qualifia l'attitude de la banque de stupéfiante et de criminelle.

Après avoir examiné les documents correspondants, l'Ombudsman parvint à la conclusion qu'une intervention auprès de la banque n'était pas opportune. D'après les dispositions légales en vigueur, les institutions qui gèrent des comptes de libre passage doivent conserver les documents de

prévoyance pendant dix ans après le versement des prestations de prévoyance. Dès lors, l'Ombudsman considère qu'une institution de prévoyance est en droit de détruire les documents commerciaux relatifs à un versement remontant à plus de 10 ans. Si c'est le cas, elle n'est ensuite ni en mesure ni tenue de fournir des renseignements et de produire des documents. La banque n'avait pas pu présenter de justificatifs directs pour un versement qui remontait, d'après ses indications, à plus de 10 ans. Le client n'était pas non plus capable de fournir des justificatifs contredisant la version de la banque (des relevés de compte plus récents, par exemple). Cette version aurait éventuellement pu être mise en doute s'il avait été strictement impossible que le compte de libre passage ait été légalement soldé en 1999. Or, ce n'était pas le cas. En effet, l'avoir de libre passage du client aurait pu être transféré à tout moment à une autre banque ou même versé de façon anticipée pour des raisons données. En outre, aux termes de l'art. 16 de l'ordonnance sur le libre passage, les prestations de vieillesse doivent être versées au preneur de prévoyance au plus tôt cinq ans avant et au plus tard cinq ans après l'âge légal de la retraite (chez les hommes, il est fixé à 65 ans). De ce fait, non seulement il était impossible d'exclure que l'avoir de prévoyance ait été versé au client, mais, compte tenu de l'âge du client, un versement semblait même plausible, dans la mesure où le client avait effectivement atteint l'âge de 63 ans l'année où la banque indiquait avoir effectué le versement. En outre, le justificatif présenté par la banque, qui indiquait que l'établissement avait adressé une déclaration de prestations en capital correspondante aux autorités fiscales, corroborait ses déclarations. Il n'était pas cohérent que la banque ait fait parvenir une telle déclaration aux autorités fiscales sans avoir effectué le versement indiqué.

L'Ombudsman ne disposait donc pas d'arguments lui permettant de faire valoir la position du client auprès de la banque. Au vu de la situation, il informa le client par une décision motivée qu'une procédure de médiation semblait vouée à l'échec.