

# Versement tardif d'un avoir en compte: coûts accrus lors d'un achat d'or subséquent

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne**    Numéro de cas: **2011/13**

Le client avait atteint l'âge de la retraite le 31 août. A cette date, ses avoirs en compte de prévoyance arrivaient donc à échéance. Il téléphona à son conseiller le 26 août et demanda qu'ils soient virés sur un compte ouvert auprès d'une autre banque. Comme le virement n'avait toujours pas été effectué le 5 septembre, il relança la banque. Il en profita pour l'informer qu'il comptait acheter de l'or avec cet argent et qu'il tiendrait la banque pour responsable des éventuelles pertes subies en cas de hausse des cours. L'argent parvint à l'autre banque le 15 septembre. Le 16 septembre, le client acheta effectivement de l'or, mais à un cours plus élevé. Il exigea de la banque le remboursement de la différence. Celle-ci commença par refuser.

L'Ombudsman fit remarquer à la banque qu'un délai de plus de vingt jours entre la passation d'un ordre et son exécution est indiscutablement trop long. Certes, en passant son ordre, le client n'avait attiré l'attention de la banque ni sur le caractère urgent de l'opération, ni sur le fait qu'il voulait acheter de l'or. Mais il l'avait clairement fait le 5 septembre, de sorte que, selon l'Ombudsman, la question de savoir si la banque n'était pas tenue d'indemniser le client se posait bel et bien.

Dans sa réponse, la banque reconnut que le versement s'était trop fait attendre. Mais elle souligna aussi que même si le traitement de l'ordre avait été irréprochable un versement le 31 août aurait été impossible. En effet, la banque est légalement tenue de procéder à un certain nombre de vérifications (concernant par exemple le domicile du client). Ensuite, elle doit transmettre la demande de versement à la fondation de prévoyance, laquelle doit contrôler de son côté que les conditions de versement sont réunies. Ces clarifications, précisa la banque, prennent en temps normal six jours ouvrables. Et comme, à l'époque, le client n'avait pas fait mention du caractère urgent de sa demande, il ne pouvait espérer être crédité avant le lundi 5 septembre au plus tôt.

Comme l'Ombudsman, la banque jugeait crédible l'affirmation du client selon laquelle il voulait acheter de l'or avec cet argent. Elle se déclara donc disposée, sans faux-fuyants et sans s'encombrer d'une argumentation juridique, à rembourser au client la différence de cours entre le 5 et le 16 septembre, soit 3 500 CHF. Le client accepta.