



Impression à partir d'une page du site internet de l'AMF

04 novembre 2019

Quand une salariée épargnante croit avoir finalisé son choix d'affectation

En l'absence d'instruction de la part du salarié, conformément à la loi ⁽¹⁾, les sommes attribuées au titre de la participation sont pour moitié bloquées jusqu'au départ à la retraite (sauf dans l'un des 6 cas de déblocage anticipé prévus par l'article L224-4 du Code monétaire et financier) car placées dans un plan d'épargne retraite collectif (PERCO et désormais à l'avenir PERE Collectif).

Les demandes de médiation résultant de cette affectation par défaut sont fréquentes et j'ai pu observer, au fil des années, que les raisons pour lesquelles la participation avait été placée par défaut étaient multiples : une absence de réponse au bulletin d'option, une réponse reçue hors délai, un bulletin d'option rempli de façon erronée etc... Dans ce dossier du mois, je vous présente le cas d'une salariée qui avait cru, par erreur, avoir finalisé son choix d'affectation sur le site internet de son teneur de comptes.

Actuellement ces demandes ne peuvent être satisfaites qu'en équité, au cas par cas, comme ce fut le cas en l'espèce. Toutefois, l'AMF vient d'obtenir dans la loi PACTE ⁽²⁾ une solution conférant aux salariés un droit effectif à corriger les effets de ce placement par défaut dans le PERE Collectif, sur lequel je reviendrai ultérieurement.

Les faits



Le 12 mars 2019, Madame L entend faire le choix, via le site internet de son teneur de comptes, de percevoir sur son compte bancaire l'intégralité de sa participation. Le 15 avril 2019, elle consulte son espace personnel afin de vérifier si le virement de sa participation avait été effectué et s'aperçoit que son épargne avait été placée à 50% sur son PERCO et à 50% son PEE.

Elle adresse donc une lettre de réclamation à son teneur de comptes afin d'annuler le placement de sa participation. Son teneur de comptes lui répond alors que son choix d'affectation n'a pas été effectué et, par conséquent, que sa participation a été placée par défaut.

Le teneur de comptes de Madame L lui apprend qu'elle n'a pas finalisé son choix d'affectation le 12 mars 2019 dans la mesure où elle n'a pas effectué le « clic » final de confirmation de son choix. Sa demande d'annulation de choix d'affectation étant refusée au motif qu'aucune modification ne peut être prise en compte au-delà de la période de consultation de 15 jours pour le placement de la participation, elle saisit alors mes services.

L'instruction

Après avoir analysé la demande de Madame L et les documents joints, j'ai interrogé le teneur de comptes en attirant son attention sur trois points :

- Madame L a toujours fait le choix de percevoir sa participation sur son compte ordinaire sous forme de complément de salaire;
- C'était la première fois que Madame L utilisait la plateforme du teneur de comptes et, à aucun moment, elle n'a reçu de message lui indiquant qu'elle n'était pas allée au bout de sa demande. J'ai ajouté qu'il n'y avait d'ailleurs pas sur la plateforme de rubrique "historique de vos démarches" qui lui aurait permis de constater que l'opération demandée n'avait pas été prise en compte ;
- Madame L est actuellement dans une situation financière difficile.

Le teneur de comptes m'indique qu'un email a été envoyé le 11 mars et le 27 mars 2019 à tous les salariés de l'entreprise de Madame L afin de leur rappeler qu'ils devaient faire un choix dans les délais impartis.

Toutefois, le teneur de comptes a pu identifier que Madame L n'avait pas réceptionné ces e-mails, son adresse électronique ayant été supprimée en 2015 par cette dernière et ressaisie



uniquement le 2 avril 2019. Cet établissement porte aussi à ma connaissance le fait que Madame L n'avait pas saisi son numéro de téléphone portable, ce qui ne lui permettait pas de recevoir les notifications de rappel.

En outre, le teneur de comptes a reconnu qu'il manquait une rubrique « Historique des démarches » sur l'espace personnel permettant aux salariés de vérifier si l'instruction donnée avait été prise en compte. Il a également reconnu qu'il n'existait aucun message d'alerte ou « pop-up » pour attirer l'attention des salariés qui quittent la page internet du teneur de comptes sans que leur saisie soit finalisée en leur demandant si c'est là leur volonté.

La recommandation

Eu égard à la bonne foi de Madame L qui n'a pas été alertée que son choix d'affectation n'avait pas été finalisé, au fait qu'elle avait toujours privilégié le paiement direct de sa participation et à sa situation financière difficile, le teneur de comptes a accepté, en équité, d'effectuer le paiement immédiat de sa prime de participation.

La leçon à tirer

Pour l'épargnant :

- Il est recommandé, à toutes fins utiles, d'indiquer et de mettre à jour ses coordonnées personnelles afin de pouvoir recevoir les informations et alertes de son teneur de comptes, quelle que soit sa situation (en congés, parti de l'entreprise etc...).

- S'il existe une rubrique « historique des démarches », il est préconisé de vérifier, dans la mesure du possible, que son instruction a bien été enregistrée conformément à son choix.

Pour le professionnel :

- Il serait de bonne pratique que les salariés, lorsqu'ils ne finalisent pas leur choix d'affectation, puissent être alertés grâce, par exemple, à une « pop-up ». D'ailleurs, en l'espèce, à la suite de ce dossier, le teneur de comptes m'a indiqué qu'il allait étudier la possibilité d'améliorer les fonctionnalités de son espace internet.

- Il est également souhaitable que les sites internet des teneurs de comptes disposent d'une rubrique/onglet permettant aux salariés de suivre leurs démarches en cours.



[1] Article L3324-12 du Code du travail : « Lorsque le salarié [...] ne demande pas le versement en tout ou partie des sommes qui lui sont attribuées au titre de la participation [...] ou qu'il ne décide pas de les affecter dans l'un des dispositifs prévus par l'article L. 3323-2, sa quote-part de réserve spéciale de participation [...] est affectée, pour moitié, dans un plan d'épargne pour la retraite collectif ou dans un plan d'épargne retraite d'entreprise collectif lorsqu'un tel plan a été mis en place dans l'entreprise et, pour moitié, dans les conditions prévues par l'accord mentionné à l'article L. 3323-1 [...] ».

[2] L'ordonnance n°2019-766 du 24 juillet 2019, qui complète la loi PACTE, a créé l'art.L224-20 du Code monétaire et financier qui dispose : « [...] Lorsqu'un versement correspondant à des sommes issues de la participation est affecté à un plan d'épargne retraite d'entreprise collectif dans les conditions prévues à l'article L. 3324-12 du code du travail, le titulaire peut, par dérogation à l'article L. 224-4, demander la liquidation ou le rachat des droits correspondant à ce versement dans un délai d'un mois à compter de la notification de son affectation au plan. [...] »

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS

MISE EN GARDE

PROTECTION DE L'ÉPARGNE

19 mai 2022

L'AMF et l'ACPR
mettent en garde le
public à l'encontre
d'offres de trading
Forex non autorisées
d'Omega Pro Ltd



LETTRE DE L'OBSERVATOIRE

COMMERCIALISATION

04 avril 2022

Lettre de
l'Observatoire de
l'épargne de l'AMF -
N°48 - Avril 2022



MISE EN GARDE

PROTECTION DE L'ÉPARGNE

30 mars 2022

L'AMF et l'ACPR
mettent en garde le
public contre les
activités de plusieurs
acteurs qui proposent
en France des
investissements sur le
Forex et sur des
produits dérivés sur...



Mentions légales :

Responsable de la publication : Le Directeur de la Direction de la communication de l'AMF. Contact :
Direction de la communication, Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris
Cedex 02

