



*Communication erronée de dates
de paiement de pension par virement
sur compte bancaire à l'étranger*

Communication erronée de dates de paiement de pension par virement sur compte bancaire à l'étranger

Un pensionné qui réside à l'étranger cherche à connaître la date à laquelle sa pension sera payée. Le calendrier des paiements sur le site web du SFP mentionne le 20 mai 2020 comme date de paiement. Sur Mypension, dans la rubrique « Mes paiements », la date du 20 mai 2020 est également mentionnée. Or, la lettre explicative de la modification du montant de sa pension, qui se trouve dans la rubrique « Mon dossier », mentionne quant à elle « vers le 14 de chaque mois ». En bref, selon le moyen de communication que l'on consulte, on trouve une date de paiement différente. Le pensionné perçoit finalement sa pension sur son compte le 18 mai 2020. L'Ombudsman pour les Pensions demande au SFP d'améliorer la communication sur les dates de paiement.

DOSSIERS 34319 – 34349 – 34386 – ...

Les faits

Mr. Klaes vit en Espagne. Sa pension est payée par virement bancaire sur un compte espagnol.

Le 17 janvier 2020, il se plaint auprès du Service fédéral des pensions que le paiement de sa pension de janvier n'a toujours pas été transféré sur son compte courant espagnol. En effet, dans Mypension, il a constaté sous la rubrique « Mon dossier » que sa pension sera versée vers le 14 de chaque mois. Il constate qu'il doit attendre 3 à 5 jours chaque mois pour le paiement de sa pension.

Le SFP lui répond le 22 janvier 2020 en lui envoyant un calendrier des paiements. Ce calendrier prévoit que le paiement de sa pension n'est prévu que le 20 janvier 2020. Le SFP précise également dans sa réponse que comme sa pension doit être transférée sur un compte à l'étranger, il est possible que le montant ne soit disponible qu'un jour plus tard.

Durant les mois suivants, il réceptionne encore toujours sa pension vers le 18 du mois, contrairement à l'information trouvée dans la rubrique « Mon dossier » selon laquelle sa pension sera versée vers le 14 de chaque mois.

C'est pourquoi, le 17 avril, Mr. Klaes se plaint à l'Ombudsman pour les Pensions du fait que sa pension est versée avec 3 à 5 jours de retard chaque mois.

Commentaires

Les paiements de pensions à l'étranger sont exécutés par le SFP à des dates différentes.

La pension de Mr. Klaes est payée selon le calendrier de paiement appelé « LIQ3 »¹. Selon le calendrier des paiements qui peut être consulté sur le site web du FPD, les paiements de ce groupe « LIQ3 » sont prévus vers le 20 de chaque mois (voir tableau ci-dessous). L'information donnée à l'intéressé sur le paiement de sa pension, mais sous la rubrique « Mes paiements », est la même que la date renseignée dans le calendrier officiel du site.

¹ Ceci désigne le groupe des pensions qui sont mises en LIQuidation à une date précise. Il existe également des groupes « LIQ1 » et « LIQ4 » pour les paiements à l'étranger.

Janvier 2020	Juillet 2020
20/01/2020	20/07/2020
Février 2020	Août 2020
20/02/2020	20/08/2020
Mars 2020	Septembre 2020
19/03/2020	18/09/2020
Avril 2020	Octobre 2020
20/04/2020	20/10/2020
Mai 2020	Novembre 2020
20/05/2020	19/11/2020
Juin 2020	Décembre 2020
18/06/2020	18/12/2020

Le 21 avril 2020, le Service de médiation pour les pensions répond à Mr. Klaes que sa plainte est en cours d'examen et l'invite à préciser la date exacte à laquelle il aura réceptionné le paiement du mois d'avril. Nous apprenons un peu plus tard, lors d'une conversation téléphonique avec lui, qu'il l'a perçue le 18 avril.

La pension a donc été virée sur le compte 2 jours avant la date de paiement indiquée dans le calendrier.

En cas de modification du montant de la pension (adaptation au bien-être ou paiement du pécule de vacances par exemple), le SFP envoie une lettre explicative automatisée aux pensionnés. Ce courrier se retrouve dans Mypension sous la rubrique « Mon dossier » sous l'intitulé « Paiement mensuel de vos droits SFP ». Un examen de ces lettres automatiques ou aussi appelées «COMPER» - en mai 2020, l'intéressé a reçu une autre lettre automatique car le pécule de vacances était alors payé avec sa pension - montre que ces lettres mentionnent une date de paiement différente de celle mentionnée dans le calendrier des paiements ! Il y est ainsi effectivement dit à Mr. Klaes que sa pension sera versée vers le 14 de chaque mois.

Montant mensuel de votre pension

Monsieur,

Le montant mensuel de votre pension a été adapté en raison :

- du paiement de votre pécule de vacances

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous le montant exact qui vous est dû pour le mois de mai 2020.

	Montant mensuel avril 2020 (EUR)	Montant mensuel mai 2020 (EUR)
Pension de travailleur salarié	544,22	544,22
Pécule de vacances	0,00	705,68
Montant brut total	544,22	1 249,90
Montant net	544,22	1 249,90
A vous payer	544,22	1 249,90

Le Service fédéral des Pensions vous paiera ce montant mensuel vers le 14 de chaque mois sur votre compte bancaire.

Un examen plus approfondi montre que toutes les lettres publiées dans Mypension sous la rubrique « Mon dossier » et intitulées « Paiement mensuel de vos droits SFP » mentionnent une date différente de celle prévue dans le calendrier des paiements.

Dans d'autres dossiers de plainte avec des calendriers de paiement différents (LIQ1 et LIQ4), nous constatons le même problème.

- **Par exemple, pour le groupe « LIQ1 » dont la date est prévue vers le 12 de chaque mois, le courrier mentionne :**

30/03/2020

Montant mensuel de votre pension

Monsieur,

Le montant mensuel de votre pension a été adapté en raison :

- d'une modification de vos droits.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous le montant exact qui vous est dû pour le mois d'avril 2020.

	Montant mensuel mars 2020 (EUR)	Montant mensuel avril 2020 (EUR)
Pension de travailleur salarié	418,13	426,49
Montant brut total	418,13	426,49
Montant net	418,13	426,49
A vous payer	418,13	426,49

Le Service fédéral des Pensions vous paiera ce montant mensuel vers le 6 de chaque mois sur votre compte bancaire.

- **Idem pour le groupe « LIQ4 » dont la date est prévue vers le 30 de chaque mois :**

14/05/2019

Montant mensuel de votre pension

Monsieur,

Le montant mensuel de votre pension a été adapté en raison :

- du paiement de votre pécule de vacances.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous le montant exact qui vous est dû pour le mois d'avril 2020.

	Montant mensuel avril 2019 (EUR)	Montant mensuel mai 2020 (EUR)
Pension de travailleur salarié	961,80	961,80
Pension de travailleur indépendant	164,88	164,88
Pécule de vacances	0,00	814,22
Montant brut total	1 126,68	1 940,90
Montant imposable	1 126,68	1 126,68
Montant net	1 126,68	1 940,90
Récupération pour tiers (ONEM d'Hasselt)	-112,67	-194,09
A vous payer	1 014,01	1 746,81

Le Service fédéral des Pensions vous paiera ce montant mensuel vers le 24 de chaque mois sur votre compte bancaire.

En synthèse

- Exemple 1 – Concerne (Dossier de Mr. Klaes) un paiement en Espagne en LIQ3. Le calendrier des paiements prévoit un paiement en Espagne (dans ce cas) vers le 20. Cependant, les lettres générales (voir annexes LIQ3) indiquent un paiement vers le 14 du mois !
- Exemple 2 – Concerne un paiement à Mme Coetzee en Afrique du Sud en LIQ1. Le calendrier des paiements prévoit un paiement vers le 12. Cependant, les lettres générales (voir annexes LIQ1) indiquent un paiement vers le 6 du mois !
- Exemple 3 – Concerne un paiement au Chili à Mme Kloostermans en LIQ4. Le calendrier des paiements prévoit un paiement vers le 30. Cependant, les lettres générales (voir annexes LIQ4) indiquent un paiement vers le 24 du mois !

Par souci de clarté, nous poursuivons l'analyse de la plainte de Mr. Klaes.

Dans sa situation, le calendrier des paiements prévoit le paiement vers le 20, les lettres, par contre, renseignent un paiement vers le 14 et en réalité la pension de Mr. Klaes est payée vers le 18 de chaque mois.

Nous contactons le SFP en lui faisant part de nos constatations. Celui-ci nous répond que ce problème a été analysé en interne. Le problème concernant les lettres automatisées COMPER Holiday pay, leur est connu, analysé et inclus comme élément d'amélioration dans la liste des ajustements à faire.

Nous attirons également l'attention du SFP sur le fait qu'il ne s'agit pas seulement des lettres détaillant le paiement du pécule de vacances, mais aussi des lettres automatisées relatives à une reprise de paiement (après réception d'un certificat de vie) ou à une adaptation de la pension au bien-être (en dehors de l'index) mentionnant une date de paiement erronée.

L'Ombudsman pour les Pensions demande donc au SFP d'affiner la communication sur les dates de paiement.