

Amnésie... ou mensonge?

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2003/11**

Dès son premier courrier adressé à l'Ombudsman, le client souligna avec insistance que certes, fin 2000, il voulait acheter des actions, mais que lors de l'entretien avec sa banque, il avait bien précisé et répété qu'il voulait des titres non spéculatifs. Partant du principe qu'il serait tenu compte de cette exigence, il avait accepté d'acheter les deux titres proposés par son conseiller. Selon lui, ce n'est que lorsqu'ils commencèrent à chuter qu'il se rendit compte que sa préférence n'avait pas été respectée, qu'il avait bel et bien acheté des titres spéculatifs, et que donc sa perte cumulée - près de 30 000 CHF - n'était imputable que partiellement à la mauvaise conjoncture boursière. Dans sa correspondance avec la banque, il accusa son conseiller de mensonge et contesta avec véhémence que celui-ci, ainsi que le prétendait la banque, l'ait informé des risques liés aux titres retenus.

L'expérience montre qu'en présence d'affirmations aussi contradictoires, les efforts de médiation ont peu de chances d'aboutir. L'Ombudsman demanda néanmoins à la banque d'exposer son point de vue. Celle-ci lui fit un compte-rendu détaillé de l'entretien litigieux. De fait, seule l'introduction (selon laquelle le client avait manifesté l'intention d'investir 30 000 CHF en actions) correspondait aux dires du client. Selon la banque, le conseiller avait commencé par expliquer précisément au client le risque lié aux placements en actions, en particulier au regard de la situation boursière de l'époque. Il lui avait présenté la gamme de fonds recommandés par la banque, mais le client ne souhaitait pas effectuer de placements indirects. A titre d'alternative, il lui avait proposé des blue chips suisses, mais elles avaient également été refusées, leur potentiel étant jugé trop modeste. Ce n'est qu'en réponse à une question du client, qui l'interrogeait sur d'autres opportunités, que le conseiller en était venu à évoquer les titres litigieux. Il avait indiqué qu'à moyen ou long terme, le cours était tout à fait susceptible d'évoluer favorablement et, après qu'il eut présenté les cours plafond et plancher alors enregistrés, le client avait pris lui-même sa décision de placement. S'agissant de l'incompétence du client en matière de placements, la banque souligna que celui-ci avait déjà investi par le passé dans des instruments beaucoup plus risqués, et notamment qu'il avait acheté une option pour un montant nettement supérieur.

L'Ombudsman communiqua ce compte-rendu circonstancié au client en lui indiquant que, si les faits rapportés étaient exacts, on ne pouvait rien reprocher à la banque. Mais le client campa sur ses positions: il avait expressément spécifié ne pas vouloir de titres spéculatifs. L'Ombudsman dut ainsi se borner à constater que, dans cette affaire, les points de vue étaient inconciliables. Au client qui soupirait qu'avoir raison ne signifie pas toujours qu'on vous donne raison, il rétorqua qu'en l'espèce, la question de savoir qui avait raison était restée sans réponse.