

Capital de prévoyance réduit de moitié

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2004/08**

En milieu d'année 2000, le client, âgé de 60 ans, confia à sa banque la gestion de son épargne, soit environ 500 000 CHF provenant pour l'essentiel de prestations de libre passage. C'est sans aucun doute sur les conseils de la banque qu'il choisit un mandat presque exclusivement «actions». Bien qu'ayant subi des pertes dès la fin de l'année 2000, le client ne prit conscience de la situation qu'en juillet 2001, alors que la valeur du patrimoine figurant sur son relevé semestriel ne dépassait plus guère les 400 000 CHF. La procédure de médiation n'a pas permis d'établir avec certitude le détail de ce qui s'est dit durant l'entretien intervenu peu après. Mais en tout cas, le mandat fut résilié et la banque confirma qu'elle contacterait le client dès que le dépôt aurait retrouvé sa valeur initiale. Compte tenu de la situation boursière, ce moment n'arriva jamais et, en milieu d'année 2003, le client donna ordre à sa banque de réaliser tous les placements et d'en transférer le produit à une autre banque. Il demanda à la banque d'assumer une partie du préjudice, mais celle-ci refusa en avançant deux arguments: d'une part, en signant le mandat de gestion, le client s'était déclaré prêt à prendre des risques et, d'autre part, en donnant ordre de vendre, il n'avait pas respecté l'horizon de placement d'au moins cinq ans recommandé par la banque. Le client demanda donc l'assistance de l'Ombudsman, car son patrimoine avait diminué de moitié en trois ans – au lieu de doubler en cinq ans, comme le laissait envisager un des scénarios présentés par la banque.

Face à l'Ombudsman comme face au client, la banque contesta tout comportement fautif. Elle fit valoir que ses conseillers analysent systématiquement les objectifs et souhaits des clients, en leur en présentant les risques et les conséquences. Elle ne fut toutefois pas en mesure de prouver que cette analyse des besoins avait été effectuée et prétendit que d'un point de vue juridique, une telle preuve n'était pas déterminante. Elle prétendit également que durant l'entretien de juillet 2001, le client avait à nouveau confirmé sa propension au risque en déclarant vouloir conserver intacte la part d'actions. Mais comme le choix initial de la stratégie de placement était selon elle discutable, elle se déclara disposée à indemniser le client à hauteur de 26 000 CHF, à titre non préjudiciel. Ce montant représentait un tiers de la perte supplémentaire de 78 000 CHF résultant de la stratégie actions par rapport à un portefeuille équilibré, qui n'aurait perdu que 55 000 CHF au lieu de 133 000 CHF.

Cette proposition fut cependant loin de paraître équitable à l'Ombudsman. Dès le premier entretien-conseil, la banque savait que l'épargne à placer était constituée de fonds de caisse de pension et que le client ne disposait d'aucun autre avoir. Le client avait donc une capacité de risque particulièrement réduite. Si, malgré ces circonstances, il souhaitait expressément suivre une stratégie actions – ce qui aurait été très inhabituel – le conseiller à la clientèle aurait dû le mettre en garde avec insistance et consigner ces avertissements par écrit. Or bien au contraire, le conseil fut hésitant et peu utile, comme l'a montré l'argumentation de la banque concernant l'entretien de juillet 2001: elle expliqua avoir conseillé au client de tenir bon et, par ailleurs, elle déclara lui avoir suggéré de vendre si le risque de fluctuation des cours l'empêchait de dormir. Le désarroi du client dans une telle situation ne fut manifestement pas pris en compte. Néanmoins, dans le cadre de la procédure de médiation, la banque ne voulut pas suivre l'argumentation de l'Ombudsman et se contenta de lui transmettre une «dernière» offre de 66 500 CHF, soit la moitié des pertes cumulées jusqu'à l'entretien litigieux de

l'été 2001. L'Ombudsman ne pouvait prendre la décision définitive à la place du client et conseilla à ce dernier, s'il ne voulait pas lâcher la proie pour l'ombre, de consulter un avocat.

De fait, une quinzaine de jours plus tard à peine, un avocat s'adressa à l'Ombudsman pour lui demander les originaux des documents transmis par le client. Six mois après, on lui fit savoir sans autre commentaire qu'une transaction était intervenue et que la banque avait indemnisé le client à hauteur de 100 000 CHF. Estimant le résultat globalement satisfaisant, l'Ombudsman ne put qu'exprimer à la banque ses regrets de ce qu'elle n'ait accepté une solution un tant soit peu équitable que sous la menace d'une procédure judiciaire.