

Conseil en placement: Parole contre parole

Sujet: **Conseil en placement** Numéro de cas: **2008/12**

En 2006, la cliente décida d'investir une somme conséquente. On mit alors à jour son profil de risque, défini en ces termes: «prudence avec peu d'actions». Sur ce, la cliente opta pour un produit de la gamme «rendement absolu». Au départ, celui-ci évolua favorablement. Des entretiens avaient régulièrement lieu entre la banque et la cliente, où l'on évoquait l'évolution des placements. Une première réclamation intervint en décembre 2007, lorsque la valeur du fonds passa nettement dans le rouge. La cliente prétendit d'emblée qu'on lui avait recommandé le mauvais produit, car la banque connaissait son aversion à l'égard des actions. De plus, selon la cliente, le fonds avait dépassé la petite proportion d'actions convenue. Et la banque n'avait pas non plus respecté son engagement d'informer la cliente dès que la barre des 4% de pertes serait franchie et de prendre des mesures pour éviter toute perte supplémentaire. La cliente n'a pas vendu ses parts.

Il ressortit du dossier que le contact entre la banque et la cliente s'était fait à l'initiative de cette dernière. C'était la cliente qui avait sollicité la banque et demandé des propositions de placement. Comme elle avait déjà acheté des actions et d'autres titres précédemment, elle ne pouvait pas être considérée comme une épargnante au sens strict.

Le profil de risque de la cliente fut mis à jour à l'occasion de sa demande. On examina notamment de près quel risque elle était prête à prendre. Elle avait certes laissé entendre qu'elle ne souhaitait pas un investissement direct en actions, mais elle n'était pas opposée aux actions en complément d'un portefeuille largement diversifié. Le produit proposé par la banque s'adressait selon les spécialistes aux investisseurs en principe peu enclins au risque, mais qui souhaitaient ne pas laisser passer les opportunités de rendement supplémentaire que pouvait leur offrir le marché. De l'avis de l'Ombudsman, ce produit était conforme au profil de risque de la cliente au moment où il lui avait été recommandé, d'autant plus que la cliente ne voulut pas vendre les actions ni renoncer à une éventuelle remontée des cours.

La banque contesta avoir promis quoi que ce soit à la cliente. Selon elle, la documentation indiquait clairement que ni les revenus, ni la préservation du capital n'étaient garantis. Certes, cette documentation présentait sous forme de graphiques des exemples d'évolution possible du produit. Mais il était précisé en toutes lettres qu'il s'agissait d'exemples ne permettant ni d'extrapoler l'évolution effective du fonds, ni de déduire quelque engagement que ce soit. Selon la banque, en aucun cas on n'avait pu promettre à la cliente que si les pertes atteignaient 4%, des mesures seraient prises immédiatement pour éviter tout dérapage supplémentaire. La banque n'avait qu'une seule explication aux affirmations de la cliente: dans la documentation figurait effectivement un exemple qui partait d'une évolution initiale négative, évolution stoppée à 4% en dessous du prix d'achat. Peut-être la cliente avait-elle mal compris. La banque contesta également tout engagement d'informer la cliente dès lors qu'un certain seuil serait atteint. Mais selon elle, même si tel avait été le cas, cela n'aurait rien changé à la situation, car la cliente suivait de près l'évolution du fonds et avait pris régulièrement et spontanément contact avec la banque lorsqu'elle avait besoin d'éclaircissements. Ainsi, sur les quinze mois qui s'étaient écoulés entre l'achat et la réclamation, il y avait eu entre les

parties trois entretiens et plusieurs conversations téléphoniques. A ces occasions, on n'avait pas manqué de revenir sur la décision d'investir dans le fonds litigieux, et on l'avait toujours jugée bonne. De même, selon la banque, il était faux de dire que le fonds était allé au-delà du petit risque actions convenu - la cliente parlait d'une limite fixée à 5%, tandis que la documentation ne mentionnait aucun chiffre concernant les actions et se bornait à évoquer les actions à propos de placements sans caractère obligataire. Au contraire, en vertu des directives de placement applicables au fonds concerné, un risque actions nettement supérieur aurait été tout à fait possible.

En l'espèce, l'Ombudsman ne parvint pas à déterminer si l'on avait donné à la cliente des assurances allant au-delà de ce que la documentation mentionnait expressément, ou si l'on avait omis de corriger les idées erronées qu'elle se faisait à ce sujet. Il ne put que faire remarquer que selon lui, la banque était exempte de tout reproche si les faits s'étaient bien déroulés comme elle le prétendait. Si en revanche les déclarations de la cliente étaient vraies, un comportement fautif de la banque n'était pas à exclure. L'Ombudsman ignore si la cliente a eu recours aux voies de droit.