

Des conseils judicieux, mais des pertes quand même

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2003/12**

La cliente téléphona à l'Ombudsman début janvier 2003. Elle lui expliqua qu'en juin 2001, elle avait transféré ses économies (100 000 CHF) à la banque et manifesté sa volonté de les placer sans risque. Contrairement à ce souhait, la banque lui avait recommandé d'investir la totalité du montant en fonds actions, sans l'informer du risque. Fidèle à sa pratique habituelle, l'Ombudsman invita la cliente à contacter directement sa banque pour lui faire part de ses réserves. Il lui proposa toutefois son aide pour le cas où elle n'obtiendrait pas une réponse satisfaisante. De fait, peu convaincue par les explications de la banque, qui rejetait toute responsabilité, la cliente transmit son dossier à l'Ombudsman six semaines plus tard.

Selon les pièces, il n'était pas contesté que la cliente, en vue d'une retraite anticipée, avait sollicité les conseils de la banque. Compte tenu de son profil d'investisseur établi au moyen d'un questionnaire, la banque avait défini une stratégie «Revenu», qui préconise de placer 25% du capital en actions et 75% en titres à revenu fixe ou variable. Selon la banque, cette stratégie, et donc l'investissement des 100 000 CHF dans les fonds en actions contestés, se plaçaient dans la perspective d'un placement global à hauteur de 500 000 CHF. Mais la cliente, qui, comme on le lui fit remarquer, n'avait pas encore atteint l'âge de la retraite à la date de l'entretien, maintint sa position: elle n'avait pas d'autre intention que de placer 100 000 CHF. L'Ombudsman demanda donc à la banque une prise de position complémentaire. Il voulait notamment savoir comment la banque en était venue à penser que le montant à placer s'élevait à 500 000 CHF.

Dans sa prise de position, la banque confirma une fois de plus qu'elle avait fourni une prestation de conseil complète en matière de prévoyance. Dans ce cadre, il était apparu assez vite que, compte tenu de la situation personnelle de la cliente (elle vivait avec une personne plus âgée, qui subvenait à ses besoins et était disposée à confirmer par testament qu'elle continuerait à le faire), il serait avantageux pour elle de demander le versement anticipé de son capital de prévoyance, soit 350 000 CHF. Dès cet entretien, la cliente avait signé une demande d'ouverture de compte de libre passage, compte sur lequel les fonds de la caisse de pension avaient été versés un mois plus tard. Selon la banque, la stratégie «Revenu» avait été longuement évoquée avec la cliente. A l'aide de fact sheets, on lui en avait présenté les avantages et les risques, sans oublier les spécificités des fonds de placement envisagés. La cliente n'avait pris sa décision définitive qu'un mois plus tard, après avoir eu tout le temps nécessaire pour réfléchir tranquillement à la proposition de placement.

Dans cette affaire, il apparut d'emblée à l'Ombudsman que la banque s'était basée à juste titre sur un montant à placer de 500 000 CHF. Pour donner un avis définitif, il se borna donc à examiner de plus près les fonds de placement contestés. Il constata ainsi que, sur les 100 000 CHF investis, 50 000 CHF avaient été placés dans un fonds de diversification des actifs comportant 50% d'actions, 30 000 CHF dans un fonds indiciel, et 20 000 CHF dans un fonds de participations dans des PME. Il put ainsi confirmer que, globalement, la proposition de placement de la banque répondait de manière quasi-parfaite à la situation financière de la cliente et à ses réserves quant au risque. Il expliqua aussi à la cliente qu'il était irréaliste d'exiger de la banque qu'elle évite tout titre présentant des risques de perte.

