

Devoirs d'information de la banque dans le cadre du conseil en placement

Sujet: **Conseil en placement** Numéro de cas: **2015/11**

Un client avait effectué deux placements sur les conseils de la banque. Suite à l'ouverture d'une procédure de faillite à l'encontre de l'émetteur de l'un de ces produits, il reprocha à la banque de ne pas lui avoir dispensé des conseils appropriés et demanda une indemnisation pour le dommage subi. Après intervention de l'Ombudsman, la banque réexamina le dossier et soumit au client une proposition d'indemnisation qu'il accepta.

Après le versement de ses capitaux de prévoyance liée et non liée (environ 230 000 CHF), le client avait été invité par sa banque à un entretien conseil en janvier 2006. Dans le cadre de cet entretien, on lui avait recommandé de souscrire à deux emprunts structurés pour un montant total de 150 000 CHF. En octobre 2008, une procédure de faillite fut ouverte à l'encontre de l'émetteur de l'un des produits, dans lequel le client avait investi 100 000 CHF. Le client adressa alors une réclamation à la banque, argua d'une perte d'environ 95 000 CHF et exigea un dédommagement.

Dans ses prises de position directes, la banque rejeta toute responsabilité. Elle imputa la perte de valeur du placement aux situations complexes et imprévisibles des marchés qui avaient fragilisé l'ensemble du système financier au cours du second semestre 2008. Elle objecta par ailleurs qu'elle avait satisfait à son devoir d'information en remettant au client la brochure «Risques particuliers dans le négoce de titres» de l'Association suisse des banquiers, considérant de surcroît qu'elle peut de toute façon partir du principe que tout client connaît les risques couramment liés à l'achat, à la vente et à la détention de titres, en particulier les risques de solvabilité et de cours des actions, des obligations et des parts de fonds de placement. Enfin, l'émetteur de l'emprunt affichait une notation A1 de Moody's au moment de la souscription.

Comme le client ne parvenait pas à se rallier à ce point de vue au fil des ans, il adressa une demande de conciliation à l'Ombudsman. Ce faisant, il affirma de manière crédible que, novice en matière de placements, il ne connaissait pas le domaine financier et n'avait jamais investi dans des produits financiers avant sa retraite. Lors de l'entretien conseil de janvier 2006, il avait en outre expliqué à la banque qu'il était uniquement intéressé par des possibilités de placement peu risquées et qu'il ne pouvait se permettre aucune perte, car il souhaitait investir ses économies dans l'acquisition d'une maison dans les années à venir. Qui plus est, l'entretien conseil s'était déroulé sur la base de documents rédigés dans d'autres langues nationales que sa langue maternelle. Comme le client ne maîtrisait pas ces langues, il n'avait pas pu en comprendre le contenu. Il s'en était donc remis entièrement aux explications de son conseiller à la clientèle, lequel lui avait assuré que les titres recommandés correspondaient à ses exigences. Jamais son attention n'avait été attirée sur le risque d'émetteur.

L'Ombudsman intervint alors auprès de la banque afin de déterminer comment elle avait satisfait à ses obligations d'information dans ce cas concret et, en particulier, si le client avait été informé du risque d'émetteur. Lorsque la banque assume une fonction de conseil, elle doit veiller à ce que les obligations y afférentes soient remplies de manière adéquate et s'assurer, par des mesures appropriées, que les placements qu'elle recommande correspondent au profil de l'investisseur (à sa

propension au risque et à sa capacité de risque). Elle doit par ailleurs informer les clients des caractéristiques et des risques du produit recommandé compte tenu de ses connaissances et veiller à une diversification adéquate des placements.

Suite à l'intervention de l'Ombudsman, la banque réexamina le dossier. Cependant, contrairement à la procédure habituelle, elle contacta directement le client et lui proposa un dédommagement de 50 000 CHF pour solde de tout compte, soit la moitié du dommage qu'il avait fait valoir. Le client accepta cette offre avant que l'Ombudsman n'en soit informé. Celui-ci considéra toutefois que l'offre était insuffisante et intervint une nouvelle fois auprès de la banque. La banque refusa d'améliorer son offre et fit valoir que celle-ci tenait déjà raisonnablement compte des circonstances particulières de l'achat, notamment de l'information sur les risques, de l'âge du client et de la concentration du placement contesté. Ainsi, l'affaire soumise par le client put être close sur un succès tout au moins partiel.