

Documentation donnant une impression trompeuse, responsabilité du fait de la confiance suscitée?

Sujet: **Conseil en placement** Numéro de cas: **2008/03**

En janvier 2006 et octobre 2006, le client avait acheté deux produits auprès de la même banque. Les deux fact sheets portent en en-tête, bien en évidence, le logo de la banque. L'intitulé du produit y figure en caractères gras et est absolument identique dans les deux cas, à l'exception de la durée et du taux d'intérêt. Le nom de l'émetteur est indiqué en petits caractères; il s'agit dans un cas de la banque du client, et dans l'autre de Lehman Brothers.

Dans un autre cas, le nom de la banque du client est évoqué y compris dans l'intitulé du produit. Parmi les informations clés, sous «Emetteur», c'est un autre établissement qui est mentionné. Sous «Risques», il est dit que «ce produit est soumis au risque de défaillance du débiteur». Mais le terme «débiteur» ne figure nulle part ailleurs dans le document.

Nous ne reviendrons pas ici plus avant sur les éléments de fait. Mais ces exemples permettent de montrer que dans certains cas, les documentations remises aux clients ne sont pas seulement rédigées de façon compliquée et peu claire: lorsque des clients affirment que le traitement visuel ou la présentation des informations les a incités à penser qu'il s'agissait d'un produit de la banque, il n'est pas rare en effet que l'on soit tenté de leur donner crédit. D'ailleurs à ce jour, l'Ombudsman n'a trouvé personne capable de justifier de manière convaincante pourquoi la plupart des banques font certes figurer l'émetteur dans le décompte de Bourse, mais omettent presque toujours de l'indiquer dans le titre de la documentation remise aux clients (fact sheet).

De même, l'Ombudsman constate qu'en matière d'obligations et autres produits similaires, trois éléments étaient auparavant essentiels: le nom du débiteur, la durée et le taux d'intérêt. On ne comprend pas pourquoi, en matière de produits structurés, il faudrait employer un terme étranger spécifique pour désigner la partie qui est responsable du bon déroulement de l'opération et du remboursement du capital investi. Une clarification s'impose notamment lorsque le produit concerné s'adresse non aux investisseurs expérimentés, mais aux épargnants encore novices en matière d'opérations sur titres - ceci en vertu du principe selon lequel le niveau d'explication et d'information doit tenir compte des connaissances et de l'expérience du client. L'Ombudsman irait presque jusqu'à dire que récemment encore, le fait d'indiquer dans la documentation que l'émetteur était «Lehman Brothers» ne disait rien à une grande partie de la population et lui importait peu: en effet, avant que la crise financière éclate, on n'avait quasiment jamais vu de clients faire les frais de problèmes concernant l'émetteur. Enfin, soulignons que la notion de «protection du capital» laisse à penser que le capital est protégé dans tous les cas. Or, comme le montrent les exemples donnés ici, il se trouve qu'il n'est justement pas protégé dans la situation la plus critique, à savoir en cas d'insolvabilité de l'émetteur.