

# Epargnante au sens strict

Sujet: **Conseil en placement** Numéro de cas: **2008/04**

En 2006, sur les conseils de sa banque, la cliente avait investi 100 000 CHF dans un produit à capital protégé de Lehman Brothers. Elle prétendit n'avoir aucune expérience en matière de placement. Dans sa prise de position, la banque fit valoir que ce n'était pas vrai puisqu'en 2001, cette même cliente avait vendu des actions et des parts de fonds qu'elle détenait en portefeuille. Elle avait donc des connaissances en matière d'opérations sur titres.

La cliente, sans contester ces cessions de titres, prétendit que la banque en tirait des conclusions erronées. Selon ses dires, elle avait en effet hérité les titres concernés en 1998, les avait laissés en dépôt et ne s'en était plus préoccupée. Fin 2001, un collaborateur de la banque attira son attention sur le fait qu'ils avaient subi une perte de valeur considérable. Elle réalisa alors – toujours selon ses dires – que des placements peuvent aussi se déprécier, raison pour laquelle elle décida de vendre tous ses titres et de laisser le produit de ces opérations en compte d'épargne. Cinq ans plus tard, une collaboratrice de la banque lui recommanda le produit structuré litigieux. La cliente lui rappela expressément les mauvaises expériences faites en 2001 et lui fit savoir qu'elle n'y entendait rien. Pour elle, la priorité absolue était la sécurité. Elle n'accepta d'acheter le produit proposé qu'après que la collaboratrice de la banque l'eut assurée qu'il s'agissait d'un produit à capital protégé, sûr à 100%, qu'elle recommanderait même à sa propre grand-mère.

L'Ombudsman ne put déterminer quelles étaient les connaissances réelles de la cliente, ni ce qui avait été discuté entre elle et la collaboratrice de la banque. Il considéra toutefois que le simple fait qu'un client, par le passé, ait déjà effectué une opération sur titres, ne permet pas nécessairement de conclure qu'il s'agit d'un investisseur chevronné. En particulier en cas d'héritage, l'Ombudsman est régulièrement amené à constater que les héritiers, par respect pour le défunt, choisissent de conserver les titres transmis alors même qu'ils ne correspondent pas à leur profil de risque. Certes, l'Ombudsman est lui aussi d'avis que lorsqu'un client détient déjà des actions en dépôt, la banque peut à bon droit présumer qu'il connaît les risques y afférents. Mais lorsque, dans le cadre de l'entretien conseil, elle est bien obligée de constater que tel n'est pas le cas, il lui appartient d'y remédier, de donner au client toutes explications utiles ou de le mettre en garde.