

Litige au sujet de l'obligation de régler les coûts d'un plan financier établi par la banque

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2014/16**

Le client, qui avait touché une somme très importante suite à un héritage, avait engagé avec la banque des discussions sur les placements et l'acquisition de biens immobiliers. Ses conditions de vie et sa propension au risque avaient alors été examinées. Il n'avait jamais été convenu que ces indications serviraient à l'établissement d'un plan financier payant (la banque avait facturé par la suite environ 7000 CHF pour ce plan). Sur intervention de l'Ombudsman, la banque se déclara disposée à ramener le montant de la facture à 3000 CHF. Le client accepta cette offre.

Le client avait hérité de près de 10 millions de CHF. Dans le cadre des discussions qu'il avait eues ensuite avec la banque, il s'était renseigné sur les possibilités de placement et d'acquisition de biens immobiliers. L'établissement avait recueilli des informations sur ses conditions de vie, ses objectifs financiers et sa propension au risque et lui avait laissé entrevoir des propositions de placement. La banque lui avait en outre proposé un conseil successoral. Au bout de quelque temps, la banque lui avait soumis des scénarios de placement qui n'avaient jamais été examinés sur le fond et qui, de manière générale, laissaient à désirer selon lui. Il avait par conséquent été surpris lorsque la banque lui avait ensuite facturé des honoraires de conseil pour un montant de 7000 CHF, d'autant plus que, dans le cadre des vérifications, la question des coûts n'avait jamais été abordée. Comme la banque se refusait, dans les discussions directes, à renoncer à sa créance — qu'elle avait tout de même ramenée à 4000 CHF —, le client s'adressa à l'Ombudsman, qui décida d'intervenir auprès de la banque.

Dans sa prise de position, la banque livra une version des faits bien différente de celle du client. Il était vrai que, dans le cadre de la clarification des besoins du client, la banque lui avait demandé si un plan financier et/ou un conseil successoral l'intéressait. Le client avait répondu favorablement et avait invité à son domicile la conseillère financière et le conseiller en matière successorale. Il avait ensuite décidé de faire établir un plan financier détaillé et de solliciter un conseil patrimonial et successoral. Au cours de cette discussion, le client avait été informé que le conseil successoral serait facturé séparément au prix de 280 CHF l'heure, et que les charges liées à l'établissement de documents écrits se monteraient à 220 CHF l'heure. Le client avait expressément déclaré qu'il acceptait ces conditions. Le conseil successoral avait été dispensé lors de divers entretiens avec le client, qui avait ensuite payé sans difficulté le montant d'environ 1500 CHF qui lui avait été facturé à ce titre.

Après le premier entretien, la conseillère financière avait clarifié de manière approfondie les besoins du client, puis établi un plan sommaire, comprenant deux scénarios présentés au client au cours d'une entrevue prolongée. Afin que la banque soit en mesure d'obtenir de la part de tiers (p. ex. la caisse de pension) les autres renseignements nécessaires à l'élaboration de la planification financière, le client lui donna une procuration lui permettant de se légitimer auprès des différentes entités auxquelles elle s'adressait pour recueillir les données requises. Après cet entretien, la conseillère financière continua comme convenu de travailler à la planification financière et la compléta sur la base des chiffres actualisés fournis par le client et des renseignements obtenus au moyen de la procuration ad hoc; puis elle établit deux différents plans financiers d'envergure, comprenant au total trois scénarios et

des propositions pour leur mise en œuvre. Ces plans financiers avaient ensuite été expliqués en détail au client, toujours en présence de la conseillère financière. Le client avait alors expressément déclaré qu'il était conscient que les coûts correspondants lui seraient également facturés. Suite à la contestation du client, la banque avait admis que la communication n'avait pas été optimale s'agissant des coûts de la planification financière, et que, contrairement à sa pratique habituelle, aucun mandat écrit n'avait été établi. Cela l'avait incitée à ramener à 4000 CHF le montant de 7000 CHF initialement facturé, mais elle n'était pas pour autant disposée à renoncer à tous ses honoraires. L'Ombudsman se prononça de la façon suivante sur l'affaire: les frais bancaires sont dus lorsqu'ils ont été convenus préalablement avec le client ou qu'ils sont conformes à l'usage. En l'espèce, la question de savoir si le client connaissait et avait accepté les tarifs horaires et les coûts de la planification financière était controversée. Or, il n'est souvent pas possible de résoudre de telles contradictions dans le cadre d'une procédure de médiation. Il incombait par conséquent à l'Ombudsman de déterminer si les banques facturent habituellement des honoraires pour de tels plans financiers et si le montant demandé était approprié. Il arriva à la conclusion que les clarifications de nature générale visant à établir un profil d'investisseur puis à donner un conseil en placement sont des prestations habituellement fournies gratuitement par les banques. En revanche, une planification financière et de prévoyance détaillée, impliquant une documentation volumineuse, n'est en règle générale établie que contre honoraires. Comme il appartenait à la banque de préciser clairement les conditions de ses prestations — ce qu'elle avait reconnu ne pas avoir fait — l'ombudsman lui demanda de reconsidérer sa position. La banque ramena alors le montant demandé à 3000 CHF. Au vu des circonstances, l'Ombudsman recommanda au client d'accepter l'offre, ce qu'il fit.