

Ombudsman des banques: «N'achetez que ce que vous comprenez vraiment»

Comme l'Ombudsman des banques suisses l'a déclaré lors de sa conférence de presse annuelle, mardi à Zurich, l'année 2008 a été marquée par une augmentation inédite des cas qui lui ont été soumis. Le nombre de cas s'était certes déjà inscrit en augmentation dès le premier semestre 2008, mais quelques jours après le 15 septembre 2008, date à laquelle Lehman Brothers a déposé son bilan et s'est placée sous la protection du chapitre 11, le nombre des requêtes de clients transmises par correspondance a explosé et l'Ombudsman a été littéralement assailli de requêtes téléphoniques.

A fin 2008, l'Ombudsman avait enregistré 4'144 requêtes (transmises par correspondance et par téléphone) contre 1'609 à fin 2007. Cette augmentation énorme a été imputable au premier chef au nombre de requêtes concernant les problématiques «Lehman Brothers», «Kaupthing Bank» ou «produits Absolute Return» (dits à rendement absolu). Ces placements destinés à des investisseurs très prudents ou à des épargnants ont donné lieu à eux seuls à plus de 2'000 requêtes.

Le nombre des requêtes transmises par correspondance a augmenté de plus de 180% par rapport à 2007, passant de 746 à 2'105. Seuls 1'190 cas ont pu être réglés définitivement, de sorte qu'un nombre non négligeable de requêtes (915, soit 43%) restaient en suspens en fin d'exercice.

L'Ombudsman des banques suisses a déclaré aux médias que, compte tenu de l'afflux des requêtes transmises, le défi a consisté à «distinguer les cas sans espoir où le client était clairement responsable de la perte subie de ceux où une éventuelle responsabilité de la banque ne pouvait être exclue d'emblée.» Hanspeter Häni: «en d'autres termes, il s'agissait de séparer le bon grain de l'ivraie.»

Comme il a été rapidement possible, sur la base des centaines de demandes reçues au cours des premiers jours, de distinguer certains schémas, dans un premier temps, l'instance de médiation a pu transmettre aux banques concernées un certain nombre de cas typiques. Ceux-ci pouvaient être répartis sommairement entre «épargnants au sens strict» et «investisseurs». «Il s'agissait pour nous de savoir aussi vite que possible comment les banques réagiraient à nos arguments» a déclaré Hanspeter Häni.

Martin Tschan, adjoint à l'Ombudsman des banques, a défini la catégorie des «épargnants au sens strict» arrêtée par l'instance de médiation des banques comme étant des clients des banques «pour lesquels la sécurité du placement est une priorité absolue». Ils ne veulent en aucun cas subir une perte de capital et le rendement est pour eux un facteur tout à fait secondaire. Martin Tschan: «La plupart de ces clients n'ont aucune expérience de la Bourse et ne comprennent pas les termes de base en matière d'opérations boursières.»

Au cours des derniers mois, dans les discussions de principe avec les banques, il s'agissait de savoir dans quelle mesure cette catégorie de clients aurait dû être informée des risques et si les banques s'étaient conformées à leur obligation de diligence. Martin Tschan a cependant déclaré, en prenant l'exemple de Lehman Brothers, que dans de nombreux cas, des clients ont convaincu l'Ombudsman «qu'ils n'auraient pas acquis le titre litigieux si le conseiller leur avait indiqué qu'il était émis ou garanti par une banque américaine.»

Cela a incité l'Ombudsman à considérer que les «épargnants au sens strict» devaient être indemnisés. «Certains établissements ont accepté de le faire pour divers motifs et justifications tandis que d'autres ont été et sont toujours d'un autre avis» a déclaré Martin Tschan. L'Ombudsman n'a d'autre choix que d'accepter cette décision. Il appartient alors au client de s'adresser le cas échéant à

l'instance juridique compétente.

Lors de la conférence de presse de l'an dernier, l'Ombudsman avait rappelé une règle boursière: plus le rendement est élevé et plus grand est le risque; si l'on veut un placement sûr, il faut limiter ses attentes en matière de rendement. Et à Hanspeter Häni d'ajouter: «Cette règle de base doit cependant être complétée par une autre: n'achetez que ce que vous comprenez vraiment».

Communiqué de presse 07.07.2009 (166 KB)