

Pertes dans le cadre d'un mandat de gestion de fortune

Sujet: **Mandat de gestion de fortune** Numéro de cas: **2019/08**

La cliente, représentée par un avocat, avait conclu il y a de nombreuses années un mandat de gestion de fortune auprès de la filiale suisse d'une grande banque étrangère active sur le plan international. Celle-ci ayant renoncé à une partie de ses activités, elle a proposé aux clients concernés de se tourner vers une autre banque, désignée par elle. Près d'un an et demi après avoir accepté cette proposition, la cliente a résilié son mandat de gestion de fortune et s'est plainte auprès de la nouvelle banque de pertes et de frais trop élevés. Elle a alors exigé le remboursement de la différence entre la valeur de son portefeuille au moment de la reprise du mandat par la nouvelle banque et la valeur de son portefeuille au moment de la résiliation de sa relation d'affaires avec elle. La banque a toutefois rejeté cette demande, arguant que les pertes avaient été occasionnées par l'évolution négative du marché en 2018. Selon elle, le risque de placement dans le cadre d'un mandat de gestion de fortune devait être supporté par le client, et aucun résultat de placement spécifique n'était dû. La banque a en outre ajouté que les frais facturés avaient été valablement convenus, et le mandat correctement mis en œuvre. Face à cette réponse, l'avocat de la cliente s'est adressé à l'Ombudsman. Dans le cadre de la procédure de médiation, la banque a accepté de dédommager la cliente dans une moindre mesure, ce que celle-ci a accepté.

La cliente, dont la valeur du portefeuille était inférieure à 200 000 CHF, a exigé de la banque une indemnité d'environ 10 000 CHF. En effet, son avocat était d'avis que les frais annuels facturés par la banque (1,5 % de la valeur des placements) étaient exorbitants, et la part d'actions (40 %) trop élevée pour une stratégie de placement dite «conservatrice». La banque avait en outre pris des risques de change, qu'elle avait couverts au moyen de swaps relativement coûteux, alors qu'elle n'aurait pas dû prendre de tels risques dans le cadre d'une stratégie de placement de ce type. Enfin, l'avocat de la cliente a dénoncé le grand nombre de transactions effectuées et contesté la déclaration de la banque selon laquelle elles avaient été motivées par les retraits d'espèces de la cliente, celle-ci n'ayant pas procédé à de tels retraits. Selon lui, la valeur du portefeuille aurait dû inciter la banque à investir dans un petit nombre de fonds de placement très diversifiés.

La réclamation de l'avocat à l'attention de l'Ombudsman était relativement superficielle. L'Ombudsman l'a donc invité à examiner les arguments de la banque et à répondre à l'affirmation selon laquelle les pertes avaient été occasionnées par l'évolution négative du marché, qui avait touché toute la communauté des investisseurs. Il lui a également demandé d'expliquer quels dommages concrets sa cliente avait subis du fait des manquements allégués, et dans quelle mesure les frais facturés par la banque étaient exorbitants. L'avocat de la cliente n'a toutefois pas donné suite à cette demande et ne s'est plus exprimé dans le cadre de la procédure de médiation.

Etant donné que les réponses antérieures de la banque à l'avocat de la cliente soulevaient certaines questions, l'Ombudsman a quand même contacté la banque pour lui demander une prise de position sur l'affaire. Comme celle-ci contenait des allégations contraires aux faits consignés dans le dossier, la banque a dû être sommée à plusieurs reprises de se pencher avec soin sur les griefs soulevés. La banque a finalement expliqué avoir modifié le portefeuille après sa reprise auprès de l'ancienne

banque de la cliente, car il contenait de nombreux produits étrangers à son univers de placement qu'elle ne suivait pas activement, notamment des produits «maison» de l'ancienne banque. Contrairement à ce qu'elle avait affirmé précédemment, la cliente n'avait pas procédé à des retraits d'actifs qui auraient conduit à l'adaptation de placements. Dans sa classification, la stratégie de placement «conservatrice» était celle qui se rapprochait le plus de la stratégie «équilibrée» que suivait la banque précédente, avec un horizon de placement de 4 à 7 ans. Cette stratégie de placement prévoyait environ 45 % de fonds obligataires, 25 % de fonds en actions, 15 % de produits alternatifs et 15 % de liquidités, avec une variation d'environ 5 %. La banque a en outre expliqué avoir investi dans des fonds obligataires en USD et couvert le risque de change avec des swaps car les obligations en CHF ne généreraient presque plus de rendements. Au moyen de valeurs comparatives, elle a montré que le résultat des placements effectués dans le cadre du mandat était certes décevant, mais pas extraordinairement mauvais. Les pertes n'étaient pas imputables à des erreurs, et il convenait de tenir compte du fait que le mandat, dont l'objectif de placement était de 5 à 7 ans, avait été résilié en 2018 après peu de temps déjà, à la suite d'une phase caractérisée par une évolution générale très décevante du marché. Toujours selon la banque, les frais facturés dont la cliente exigeait le remboursement en contrepartie de la perte qu'elle avait subie étaient inférieurs à ceux de la banque précédente et avaient été acceptés par la cliente. Enfin, la banque a renvoyé à une décharge écrite, dans laquelle la cliente avait expressément accepté la mise en œuvre du mandat et les transactions y afférentes quelques mois seulement avant sa résiliation et avait libéré la banque de toute responsabilité à cet égard. Afin de régler le cas de manière transactionnelle, la banque s'est cependant déclarée prête à rembourser les frais pour les swaps de devises d'un montant total de 700 CHF environ.

L'Ombudsman n'aurait pu poursuivre ses efforts de médiation que si l'avocat de la cliente avait pu démontrer que les frais de gestion n'avaient pas été valablement convenus, et que les pertes avaient été occasionnées par des erreurs de la banque commises lors de la mise en œuvre du mandat de gestion de fortune présentant un rapport de causalité adéquate avec le dommage subi par la cliente. Aucun argument en ce sens n'ayant été présenté à l'Ombudsman malgré sa sollicitation, celui-ci a recommandé d'accepter l'offre de la banque, ce que l'avocat de la cliente a fait.