

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

Sujet: **Mandat de gestion de fortune** Numéro de cas: **2019/07**

Les clients avaient conclu un mandat de gestion de fortune avec la banque en janvier 2018. Après avoir subi des pertes comptables à hauteur de 7 % environ des avoirs investis dans le cadre du mandat, ils ont résilié celui-ci en décembre 2018 et vendu les placements à perte. Ils ont ensuite demandé à la banque de les indemniser intégralement, arguant que le mandat de gestion de fortune ne correspondait pas à leur profil client. La banque s'est cependant refusée à tout dédommagement. Dans le cadre de la procédure de médiation, il est apparu que les déclarations des parties relatives à l'établissement du mandat de gestion de fortune divergeaient considérablement, rendant impossible la clarification de questions essentielles. Par conséquent, aucune solution n'a pu être trouvée.

Les clients ont expliqué avoir transféré une partie de leurs économies vers une banque suisse, il y a quelques années, en raison d'une grave crise économique et politique touchant leur pays de domicile. Ils voulaient simplement conserver leurs économies en lieu sûr et ne souhaitaient nullement prendre des risques en matière de placement. Or, à la suite d'un changement de conseiller clientèle, la conclusion d'un mandat de gestion de fortune leur avait été littéralement imposée. Le nouveau conseiller leur aurait fait comprendre qu'ils ne seraient plus les bienvenus s'ils n'investissaient pas leur fortune, qui se composait à 80 % environ d'avoirs en compte. Toujours selon les dires des clients, ils avaient présigné les documents relatifs au profil client, qui avait été établi avant la conclusion du mandat de gestion de fortune, et ces documents avaient été complétés ultérieurement par le conseiller clientèle lui-même. La capacité de risque et la propension au risque avaient ainsi été mal définies. Dès lors, les clients ont conclu que la banque devait les indemniser intégralement pour les pertes subies.

Dans sa prise de position, la banque a indiqué à l'Ombudsman qu'elle avait régulièrement discuté d'idées de placement avec les clients, qui s'étaient montrés ouverts à cet égard. Compte tenu des taux d'intérêt peu élevés, il leur avait certes été recommandé d'investir plus de 20 % de leur fortune, mais aucune pression indue n'avait été exercée. Il était en outre tout à fait admissible de prendre certains risques de placement au vu de leur situation financière confortable. La banque a par ailleurs assuré que le mandat proposé correspondait parfaitement à la capacité de risque et à la propension au risque des clients. S'il était vrai que les documents relatifs au profil client avaient été présignés par les clients, le conseiller clientèle les avait complétés avec eux lors d'un entretien téléphonique, au cours duquel il leur avait également expliqué en détail le mandat de gestion de fortune choisi sur cette base. Les documents complétés leur avaient ensuite été transmis. Toujours selon la banque, les clients avaient résilié le mandat de gestion de fortune après une période de placement très courte, contre son avis. S'ils avaient maintenu le mandat, les pertes comptables auraient déjà été compensées après un laps de temps relativement court. Elle n'était donc pas disposée à dédommager les clients et a fermement défendu cette position.

Sauf comportement fautif de la banque (par exemple en cas d'évaluation erronée de la capacité de risque et de la propension au risque, ou en cas de mauvaise exécution du mandat de gestion de fortune choisi), les pertes résultant d'un placement sont généralement supportées par les clients.

Il ressortait clairement des documents relatifs à cette affaire que les clients avaient été malchanceux s'agissant tant du moment de la conclusion du mandat de gestion de fortune que de celui de sa résiliation. En effet, force était de constater rétrospectivement que le choix de ces deux dates avait eu des effets très négatifs pour les clients dans le contexte de l'année 2018 notoirement mauvaise en termes de placements. Ceux-ci avaient en outre réagi très nerveusement aux pertes comptables et avaient même insulté le conseiller clientèle.

En l'espèce, il était évident que les clients avaient la capacité de supporter des risques. La question était donc de savoir si leur propension au risque avait été correctement évaluée. L'Ombudsman n'en doutait pas au vu des documents dont il disposait: les risques liés au mandat y étaient décrits de manière transparente et illustrés au moyen d'exemples clairs que, selon l'Ombudsman, les clients auraient dû comprendre au vu de leur formation académique. Ceux-ci auraient donc pu se rendre compte que les placements comportaient certains risques. S'ils n'avaient pas voulu prendre de tels risques, comme ils l'affirmaient, ils auraient dû renoncer complètement à la conclusion du mandat car, comme chacun le sait, il n'existe pas de placements qui en soient dénués. Les documents indiquaient en outre que les clients avaient déjà, par le passé, pris des risques de placement avec une partie de leurs avoirs bancaires. Enfin, les pertes essuyées dans le cadre du mandat étaient minimales au vu des mauvais rendements de l'année 2018.

Les déclarations des parties concernant l'établissement des documents divergeaient considérablement. En tant que médiateur neutre, l'Ombudsman est cependant tenu de respecter la crédibilité des parties et doit par conséquent renoncer aux procédures d'administration de preuves telles que les auditions de témoins. Les divergences rencontrées dans l'exposé des faits n'ont ainsi pas pu être clarifiées dans le cadre de la procédure de médiation. Même si l'Ombudsman comprenait la déception des clients face aux pertes subies, il leur a exposé les arguments avancés par les deux parties dans sa réponse finale. Il leur a en outre indiqué qu'ils avaient la possibilité de saisir les tribunaux ordinaires s'ils souhaitaient toujours faire valoir leurs prétentions. L'Ombudsman leur a toutefois recommandé de s'informer préalablement auprès d'un avocat spécialisé sur les chances et les risques d'une telle démarche, et les a rendus attentifs au fait qu'ils devraient en principe supporter le fardeau de la preuve pour toute allégation s'écartant des informations ressortant des documents écrits.