

# Pertes résultant d'un investissement dans un produit structuré

Sujet: **Conseil en placement** Numéro de cas: **2019/09**

A la suite d'un entretien de conseil, la cliente a investi dans un produit structuré basé sur des opérations sur devises (Forex). Elle a ensuite fait valoir qu'elle n'avait pas compris les caractéristiques essentielles ni les risques de ce produit. Elle n'aurait pas été en mesure de comprendre la fiche d'information relative à celui-ci faute de connaissances suffisantes en anglais. De plus, le produit ne correspondait pas, selon elle, à son profil de risque. La cliente a d'abord exigé de la banque qu'elle l'indemnise pour le dommage résultant de ce placement, qu'elle estimait à 140 000 GBP, puis s'est tournée vers l'Ombudsman face au refus de la banque. Dans le cadre de la procédure de médiation, la banque s'est finalement dite prête à indemniser la cliente à hauteur de 50 000 GBP, ce que celle-ci a accepté.

Avec le produit structuré, la cliente s'était engagée, durant une certaine période, à vendre régulièrement des montants en GBP et à acquérir en contrepartie sa monnaie nationale à un prix déterminé. Si le cours de cette monnaie augmentait par rapport à la livre sterling pendant la durée du produit, la cliente réaliserait un bénéfice. Dans le cas contraire, elle essuierait une perte. Malheureusement pour la cliente, domiciliée dans un pays émergent, le cours de la monnaie nationale a fortement chuté durant la période de placement, principalement en raison de troubles politiques. La cliente a alors fait valoir que, lors de l'acquisition du produit, elle s'était essentiellement fiée aux explications que la conseillère clientèle lui avait données dans sa langue maternelle, faute de comprendre la documentation anglaise relative au produit pour des raisons linguistiques notamment. Elle était donc partie du principe que la durée du produit était nettement plus courte, et le montant d'investissement maximal bien moins élevé. En examinant les documents, l'Ombudsman a constaté que le produit structuré s'adressait expressément à des investisseurs professionnels et que la documentation y relative n'était pas aisément compréhensible.

L'Ombudsman a contacté la banque pour savoir comment elle avait établi le profil de la cliente, comment le processus de conseil s'était déroulé et pourquoi elle estimait que le produit recommandé était compatible avec ledit profil. La banque a expliqué qu'elle avait clarifié les objectifs de placement de la cliente et établi son profil au début de leur relation d'affaires. La cliente avait demandé des propositions de placement pour des obligations en GBP et choisi le dollar américain (USD) comme monnaie de référence malgré une majorité de placements effectués en GBP. Le profil client établi indiquait une propension au risque moyenne, mais une capacité élevée à supporter les pertes. Toujours selon la banque, la cliente avait signé plusieurs documents, dont une information sur les risques qui se concentrait sur les risques liés à des produits structurés similaires à celui qui était contesté en l'espèce. Puis elle avait investi dans des placements fiduciaires en GBP et en USD auprès de banques sises dans son pays de domicile, mais n'avait pas été satisfaite des rendements. Enfin, elle s'était renseignée sur des produits Forex lui permettant de convertir des GBP et des USD dans sa monnaie d'origine à des taux avantageux avant de reconvertir en GBP et en USD les sommes obtenues, une opération qu'elle avait déjà effectuée à plusieurs reprises auprès de banques dans son pays d'origine.

De l'avis de la banque, les caractéristiques et risques principaux du produit structuré avaient été présentés de manière intelligible dans la documentation remise à la cliente. Sa conseillère clientèle les avait en outre expliqués dans la langue maternelle de la cliente, tant dans un e-mail qu'au cours d'un entretien téléphonique, à la suite de quoi la cliente avait décidé d'investir. La banque a également souligné qu'elle avait proposé un mandat de gestion discrétionnaire à la cliente, mais que celle-ci souhaitait prendre elle-même ses décisions de placement et n'avait demandé qu'un service de conseil en placement, qui n'avait toutefois pas été réglé dans un contrat écrit. La cliente avait en outre acquis, au moyen du produit, de la monnaie de son pays d'origine dont elle pouvait avoir besoin. Toujours selon la banque, il y avait donc lieu de se demander si la perte était uniquement due à un cours désavantageux par rapport à la monnaie d'origine (GBP), dans la mesure où la cliente avait effectué les opérations de change à des prix plus élevés que ceux qu'elle aurait pu obtenir avec une opération au comptant. La banque estimait donc n'avoir aucune obligation juridique de réparer le dommage, mais s'est quand même dite prête à régler l'affaire au moyen d'un accord transactionnel en proposant un paiement de 20 000 GBP.

A la suite de cette proposition, l'Ombudsman a contacté une nouvelle fois la banque. Il avait en effet du mal à comprendre pourquoi la banque avait recommandé ce produit-là, qui s'adressait expressément à des investisseurs professionnels, et l'a priée d'expliquer plus précisément pourquoi elle l'avait jugé approprié pour la cliente au vu du profil client établi. Il estimait que la documentation relative au produit n'était pas adaptée aux investisseurs inexpérimentés et comprenait que la cliente s'en soit remise aux explications plus compréhensibles de sa conseillère. Or, si celle-ci n'avait certes donné aucune assurance spécifique quant au produit, elle avait fait montre d'une attitude très optimiste à cet égard. Sur la base des informations dont il disposait, l'Ombudsman estimait donc qu'une offre de 20 000 GBP était insuffisante.

Face à ces arguments, la banque a revu son offre et proposé 50 000 GBP à la cliente. L'Ombudsman lui a recommandé d'accepter ce compromis, étant donné que la banque avait réitéré son opinion selon laquelle le produit était approprié pour la cliente et exclu toute autre concession dans le cadre de la procédure de médiation. De l'avis de l'Ombudsman, même si la documentation relative au produit n'avait pas été rédigée de manière aisément compréhensible, saisir les tribunaux ordinaires dans le but d'obtenir un dédommagement plus important aurait été très risqué pour la cliente. Celle-ci avait en effet signé un document d'information sur les risques et était même disposée, de son propre aveu, à prendre certains risques de change. De plus, son allégation selon laquelle elle s'était attendue à une durée et à un montant de placement moins importants était mal documentée. Suivant les conseils de l'Ombudsman, la cliente a accepté l'offre de la banque.