

# Placements dans le cadre d'une relation «execution only»

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2017/12**

Le client a donné l'ordre à la banque d'acheter les titres d'une société sur un marché étranger. Après vérifications, son conseiller lui a indiqué que ces titres n'étaient pas disponibles pour des investisseurs étrangers. A la suite d'un entretien avec le conseiller qui lui avait indiqué une société au nom très semblable cotée auprès d'une autre bourse, le client l'a instruit de faire l'investissement sur cette autre place. Trois ans plus tard, suite au transfert de son dépôt auprès d'une autre banque, le client a réalisé que son investissement avait été effectué dans une société différente de celle souhaitée. Il s'en est plaint auprès de la banque, qui a réfuté toute responsabilité. Dans la procédure de médiation, la banque a accepté de transiger.

Le client a requis la banque d'acquérir des actions d'une société cotée à la bourse de Shanghai, à propos de laquelle il avait lu des rapports positifs dans un article de journal. Après vérifications, son conseiller lui a indiqué que ces titres n'étaient pas disponibles à l'achat pour des investisseurs étrangers. Selon le client, il lui a alors proposé d'acheter les titres de cette même société auprès de la bourse de Hong Kong, identifiés – pour cette raison – par un numéro de valeur (ISIN) différent de celui indiqué dans l'article de presse. Le client a ainsi acheté des actions pour un montant de 88 000 EUR. Toujours selon ses dires, ce n'est que trois ans plus tard, suite au transfert de son dépôt auprès d'une autre banque, que le client a réalisé avoir investi dans une société différente de celle dans laquelle il souhaitait placer son argent initialement. Dans une intense correspondance avec la banque, qui a perduré pendant presque quatre ans, le client a demandé que celle-ci lui verse une indemnité d'environ 100 000 EUR correspondant à la différence entre la valeur de marché de l'investissement effectif et celle du placement souhaité initialement. La banque a contesté cette version. D'après elle, son back office avait simplement indiqué au conseiller qu'une société au nom presque semblable était cotée à Hong Kong, ce que ce dernier avait rapporté au client qui avait décidé lui-même de l'investissement conformément à son contrat «execution only» avec la banque.

La banque refusant d'entrer en matière, le client s'est adressé à l'Ombudsman. Dans sa demande de médiation, il a insisté sur le fait que sa décision d'investir dans les titres cotés sur la bourse de Hong Kong avait été motivée exclusivement par les informations erronées données par son conseiller bancaire. Il a souligné en outre que le numéro de valeur (ISIN) ou la légère différence dans la raison sociale ne permettaient pas – à eux seuls – de reconnaître l'erreur. Il a également relevé qu'il ne disposait pas de l'accès aux informations qui lui auraient permis de vérifier le renseignement donné par son conseiller ou de constater l'erreur. Au surplus, le client a fait valoir que la banque aurait pu facilement reconnaître l'erreur de son conseiller puisque l'investissement effectué présentait un profil de risque incompatible avec les placements conservateurs dans lesquels il avait depuis de longues années pour habitude d'investir.

La banque a confirmé substantiellement à l'égard de l'Ombudsman la position qu'elle avait déjà communiquée par le passé au client. Etant donné qu'il s'était écoulé plus de sept ans depuis les faits, il n'était selon elle plus possible de reconstituer leur déroulement exact. La banque a toutefois souligné que les investissements avaient été faits dans le cadre d'une relation «execution only» et que, partant, le client avait décidé de son propre chef d'investir dans la société cotée à Hong Kong.

Elle considérait par conséquent n'avoir pas eu d'obligation de conseil à son égard. Le client n'avait en outre jamais contesté les extraits de dépôt qui lui avaient régulièrement été fournis en banque restante. Malgré cela, la banque a offert au client une indemnité de 20 000 EUR, ce montant correspondant à la moitié de la différence entre le cours auquel les actions avaient été souscrites et la valeur de marché au moment où le client avait contesté pour la première fois l'investissement effectué.

L'Ombudsman a jugé cette proposition équitable et a recommandé son acceptation au client. Il a en effet considéré comme établi que le client avait manqué à son devoir de contrôle et de réclamation. Compte tenu du fait que la désignation de l'investissement effectif n'était pas identique à celui souhaité initialement, le client aurait dû, selon lui, suivre de manière attentive le cours des titres sur les deux bourses et, en raison de leur évolution divergente, intervenir auprès de la banque afin d'obtenir de sa part des éclaircissements sur cette situation inattendue. Même en l'absence d'informations financières spécifiques, il lui aurait ainsi été possible de constater sur cette base que l'investissement effectif ne correspondait pas à celui souhaité. L'Ombudsman a en outre fait remarquer qu'en vertu du principe général selon lequel toute personne doit prendre les mesures nécessaires pour éviter l'aggravation d'un dommage, l'indemnité exigée ne pouvait être calculée en tenant compte de l'évolution de la valeur de marché jusqu'au dépôt de la demande de médiation. Il appartenait en effet au client de se séparer de l'investissement contesté aussitôt l'erreur connue. Le client a accepté la proposition de la banque.