

Placements sous propre responsabilité

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2005/12**

Le client plus qu'octogénaire avait travaillé toute sa vie, de l'apprentissage à la retraite, dans la même entreprise. Il n'avait en dépôt que des actions de son ex-employeur. La banque attira son attention sur ce manque de diversification et lui recommanda une stratégie de placement axée sur le revenu. Le client se laissa convaincre et donna à la banque un mandat en ce sens, sur quoi la banque vendit la majeure partie des actions pour les remplacer par des obligations et des fonds. Deux ans plus tard, un des fils du client constata que la valeur du dépôt aurait évolué de manière nettement plus favorable si on avait conservé les actions. Il reprocha en outre à la banque d'avoir convaincu son père de lui confier un mandat inutile, générateur de maigres revenus mais de frais importants.

Dans sa prise de position, la banque fit valoir à juste titre que son client, quoique très âgé, n'était pas sous tutelle, et qu'il pouvait donc prendre ses décisions seul. Elle lui avait présenté les avantages et les inconvénients des différentes possibilités et l'avait conseillé en toute conscience. Sans exercer de pression sur lui ni le convaincre de quoi que ce soit, elle lui avait laissé le temps de mûrir sa décision, qu'il avait prise lui-même. En outre, le client avait donné pouvoir à son deuxième fils, et la banque avait informé ce dernier de chacun de ses actes. Ni le client, ni son fils n'avaient jamais fait la moindre réclamation. S'agissant de l'évolution du dépôt, la banque ne contesta pas qu'il aurait été plus avantageux pour le client de ne pas vendre la position en actions et de la laisser en dépôt. Mais elle expliqua de manière convaincante que, d'un point de vue professionnel, son conseil d'opter pour une stratégie axée sur le revenu était pertinent. Elle avait tenu compte de l'attachement «sentimental» du client à ses actions en en conservant une partie. Mais elle ne pouvait deviner que ce titre progresserait par la suite de manière aussi significative.

L'Ombudsman ne put que souscrire à cette analyse. Dans une certaine mesure, les décisions de placement comportent toujours une part de hasard, et le titre concerné aurait tout aussi bien pu évoluer à l'inverse et perdre de la valeur. En matière de conseil, l'élément essentiel est que la banque tienne compte des besoins et des possibilités du client et le guide vers le produit adapté à son profil. Tel avait été le cas en l'espèce, raison pour laquelle l'Ombudsman suggéra de ne pas poursuivre l'affaire plus avant.