

Prétention en dommages-intérêts en cas de conseil en placement

Sujet: **Conseil en placement** Numéro de cas: **2014/01**

Une cliente avait hérité d'un montant à six chiffres. Après s'être entretenue avec son conseiller en placement, elle avait investi quelque deux tiers de cette somme dans des titres de participation de la banque. Très vite, ceux-ci s'étaient fortement dépréciés. La cliente réclama des dommages-intérêts à la banque pour la perte subie. La banque refusa. Après l'intervention de l'Ombudsman, elle se montra toutefois disposée à rembourser deux tiers de la perte à la cliente.

Depuis un certain temps, la cliente et son mari étaient clients de la banque dans laquelle un de leurs amis travaillait en tant que conseiller en placement. Lors d'un partage successoral, la cliente avait cédé sa part d'un bien immobilier à une cohéritière et placé la somme correspondante (une somme à six chiffres) pour un certain temps sur un compte d'épargne auprès de la banque. Suite à un entretien avec son conseiller en placement, elle avait investi environ deux tiers de cette somme dans des titres de participation de la banque. En recevant les relevés de fin d'année, le couple avait constaté que ce placement s'était fortement déprécié en l'espace de quelques mois. Les époux contactèrent leur conseiller à la clientèle, qui leur recommanda de conserver les titres. Un an plus tard, la perte s'élevait déjà à 30 %. Le couple tenta alors d'obtenir une indemnité de la banque en faisant valoir que le placement leur avait été présenté comme un titre absolument sûr. On ne leur avait pas donné de précisions sur ce placement ni sur les risques qu'il comportait. La banque réfuta toute responsabilité. Dans sa réponse à la demande d'indemnisation de la cliente, la banque expliqua pourquoi ses titres de participation, solides par ailleurs, avaient subi une dépréciation qu'elle jugeait injustifiée et passagère. Elle estimait que ses titres étaient attrayants au regard de la solidité de sa politique commerciale et conseillait de les garder à long terme. La banque considérait que la cliente, une fois le placement effectué, avait été informée de la performance du titre au moyen des relevés qui lui étaient adressés et qu'elle aurait été en mesure de prendre les décisions nécessaires. De surcroît, en apposant sa signature au bas du formulaire «Profil d'investisseur», la cliente avait expressément renoncé à l'établissement d'un tel document ainsi qu'aux informations relatives aux caractéristiques, risques et coûts du placement.

L'Ombudsman jugea opportun d'intervenir auprès de la banque en raison de l'existence manifeste d'une relation de conseil en placement entre celle-ci et la cliente. En principe, la banque aurait dû déterminer la capacité de risque, la propension au risque et les objectifs de placement de la cliente avant d'effectuer ce dernier. Doutant que la cliente dispose des connaissances requises pour investir dans un titre de participation apparenté à une action et ait conscience des risques liés à un tel placement, l'Ombudsman demanda à la banque si elle estimait que la cliente était avisée et expérimentée en matière de placements. Par ailleurs, comme il le signala à la banque, la quote-part en valeur des titres de la banque dans l'ensemble du portefeuille (qui s'élevait à quelque deux tiers au moment du placement) lui semblait problématique, dans la mesure où elle induisait un risque de concentration.

Suite à cette intervention, les responsables de la banque examinèrent de nouveau l'affaire. Dans l'impossibilité de reconstituer la teneur de l'entretien de conseil en placement, la banque décida de proposer un accord amiable à la cliente, à condition toutefois que les importantes distributions

effectuées pendant la période de détention des titres soient retranchées du préjudice occasionné par la perte de cours. Elle se montra disposée à racheter les titres et à restituer à la cliente deux tiers de la perte subie, déduction faite des distributions, arrangement que la cliente accepta.