

Prétentions en dommages-intérêts en relation avec la recommandation d'un produit structuré

Sujet: **Conseil en placement** Numéro de cas: **2023/16**

La cliente a expliqué qu'elle était un investisseur conservateur. Selon elle, en 2007, le conseiller à la clientèle de la banque lui a recommandé d'investir plus de 10 000 CHF dans un Kick-in GOAL contenant trois actions de l'indice SMI comme sous-jacents. Comme l'un de ces sous-jacents a atteint le seuil dit «kick-in level» pendant la durée du produit, elle n'a pas obtenu le remboursement du capital investi à l'échéance du produit, mais s'est vu attribuer des actions d'une grande entreprise cotée en bourse. Par la suite, la banque lui a toujours conseillé de ne pas vendre ces actions, mais de les conserver et d'attendre une éventuelle évolution positive des cours. La reprise de l'entreprise par un autre acteur du marché a pratiquement entraîné une perte totale pour la cliente. La cliente a donc fait valoir une prétention en dommages-intérêts à l'encontre de la banque, au motif du conseil erroné et lacunaire de celle-ci. La banque a rejeté sa demande. L'Ombudsman, auquel elle a soumis son cas par la suite, a dû lui faire savoir qu'une procédure de médiation semblait malheureusement vouée à l'échec.

Le produit structuré acquis par la cliente sur la base du conseil avait une durée d'un an seulement et un coupon de 10%. Après six mois et à l'échéance du produit, CHF 500 lui ont été versés. À l'échéance, elle aurait en outre obtenu le remboursement du capital investi si un ou plusieurs des trois sous-jacents du SMI n'atteignaient pas ou ne descendait pas en-dessous d'un seuil de cours inférieur défini («knock-in level»). Si un tel événement s'est produit pendant la durée du produit structuré, le capital n'est remboursé à l'échéance que si les trois actions atteignaient ou dépassaient à ce moment-là le niveau de cours qu'elles avaient eu une semaine avant le début de la durée du produit structuré. Ce n'était pas le cas en l'occurrence, si bien que la cliente s'est vu attribuer un nombre d'actions du sous-jacent dont le cours avait le moins bien évolué. Cela correspond à la contre-valeur du capital investi de CHF 10'000 que ces actions avaient une semaine avant le début de la durée du produit. Les actions attribuées avaient déjà fortement perdu de leur valeur pendant la durée du contrat.

Les événements décrits ci-dessus montrent clairement que le coupon d'un tel produit ne constitue nullement une rémunération du capital, comme certains clients le comprennent parfois à tort. Il s'agit plutôt d'une prime de risque qui indemnise l'investisseur pour le risque de cours des sous-jacents liés au produit.

Selon la cliente, elle souhaitait vendre les actions immédiatement après leur attribution. Son conseiller à la clientèle lui avait toutefois recommandé de les garder et d'attendre une éventuelle remontée des cours. Plus tard, alors que les actions perdaient de plus en plus de leur valeur, la banque avait émis à plusieurs reprises la même recommandation et l'avait encouragée à espérer une remontée du cours. Elle a chaque fois suivi le conseil de la banque et a perdu la quasi-totalité du capital investi. Elle estimait qu'elle avait déjà été mal conseillée lors de l'achat du produit, voire trompée. La banque lui avait déclaré qu'elle ne prenait pratiquement aucun risque avec cet investissement. En outre, la banque l'avait également conseillée de manière erronée et lacunaire durant la période où elle détenait les titres attribués en dépôt, de sorte qu'elle avait toujours renoncé à les vendre.

La cliente a expliqué que le conseiller à la clientèle avait justifié sa recommandation par le fait que les trois sous-jacents du produit structuré avaient une évolution stable des cours et que le produit n'avait qu'une courte durée d'un an. Il estimait donc que le risque que survienne pendant cette période un événement qui, à l'échéance du produit, ne donne lieu à aucun remboursement de capital, mais à une livraison d'actions, était faible.

L'appréciation du conseiller à la clientèle telle que décrite par la cliente ne semblait pas erronée ou manifestement déraisonnable aux yeux de l'Ombudsman. Son conseiller à la clientèle n'avait pas prévu la crise financière mondiale, qui a probablement été à l'origine des turbulences des cours des sous-jacents. Il n'était cependant pas le seul.

Après 16 ans, il n'a guère été possible de déterminer si la cliente avait été suffisamment informée sur le fonctionnement et les risques du produit structuré. Il était toutefois établi que, dans le cadre du conseil, un term sheet du produit avait été remis à la cliente, indiquant quelles prestations un investisseur allait recevoir et dans quels scénarios. Il n'apparaissait pas dans les documents que la cliente avait déjà confronté la banque avec ses reproches avant sa lettre de réclamation de mars 2023. Comme elle devait connaître les risques liés au produit structuré au plus tard depuis la comptabilisation des actions en 2008, d'éventuelles prétentions en dommages-intérêts fondées sur un conseil erroné ayant conduit à l'acquisition du produit seraient prescrites depuis longtemps.

En ce qui concerne le reproche de la cliente selon lequel elle aurait fait l'objet de conseils erronés et lacunaires à plusieurs reprises après l'attribution des actions, il ressort des documents que les conseillers à la clientèle de la banque lui avaient fourni pour l'essentiel des appréciations sur l'évolution future du cours des titres. De telles estimations comportent toujours des incertitudes, car il est évident qu'il n'est pas possible de prévoir avec exactitude l'évolution future des cours. Si elles s'avèrent fausses, cela est certes regrettable pour les intéressés, mais n'entraîne normalement pas de responsabilité de la part de la banque. En l'espèce, ces appréciations ne pouvaient sans doute pas être qualifiées de manifestement déraisonnables au moment où elles ont été faites. La banque est en droit de supposer que ses clients connaissent les risques généraux de fluctuation de cours et de marché des placements en actions. En règle générale, ces risques doivent être supportés par les investisseurs.

Une responsabilité de la banque pour un risque de marché pourrait entrer en ligne de compte lorsqu'une garantie de performance proprement dite a été donnée. De telles garanties sont toutefois inhabituelles et il n'apparaissait pas que les propos des conseillers à la clientèle décrits par la cliente auraient pu être interprétés en ce sens.

Pour toutes ces raisons, l'Ombudsman a estimé que les efforts de médiation n'avaient aucune chance d'aboutir et a adressé une décision finale à la cliente. Il regrettait les pertes de placement qu'elle avait subies et espérait que ses explications permettraient à la cliente de mieux comprendre la situation.