

Rachat de parts de fonds... surmenage pour la banque?

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2004/11**

Par courrier en date du 29 novembre 2004, la cliente donna ordre à sa banque de vendre les dix parts de fonds qu'elle détenait. Elle demanda que la vente intervienne à fin décembre 2004, mais assez tôt pour que le produit puisse lui être crédité avant la fin de l'année. La banque confirma le 8 décembre qu'elle avait saisi l'ordre et demanda une copie de la carte d'identité de la cliente. A l'occasion d'une conversation téléphonique en date du 10 décembre, la cliente apprit que ses parts de fonds étaient déjà vendues. Le jour même, elle fit une réclamation écrite et annonça qu'elle se réservait le droit de prendre d'autres mesures si cette vente prématurée devait lui occasionner un préjudice financier. La banque, pour sa part, fit valoir que l'ordre avait été exécuté prématurément en raison de la très forte charge de travail en fin d'année et pour s'assurer que la vente intervienne encore en 2004, conformément au souhait de la cliente. Comme les titres finirent l'année en hausse de 11 CHF par rapport à leur cours à la date de la vente, la cliente demanda son aide à l'Ombudsman.

Celui-ci eut du mal à accepter l'argumentation de la banque et lui demanda de prendre position. Dans sa réponse, elle réitéra les arguments déjà invoqués face à la cliente, mais elle se déclara prête à prendre en charge la différence de cours de 11 CHF par titre, soit au total 110 CHF. Elle indiqua néanmoins qu'elle continuerait à se réserver le droit d'exécuter ce type d'ordres de rachat selon la même méthode, les volumes importants en fin d'année pouvant avoir pour conséquence que le rachat de parts n'intervienne qu'en début d'année suivante.

L'Ombudsman prit acte avec satisfaction de l'indemnisation proposée. Mais la réserve de la banque appelait indéniablement un commentaire. Pour que le produit de la vente puisse être crédité sur le compte du client avant la fin de l'année, il n'était pas nécessaire d'exécuter l'ordre avec plus de vingt jours d'avance. L'Ombudsman fit remarquer à la banque que ce mode opératoire revenait pratiquement à donner au client concerné une option gratuite puisque, comme le montre l'expérience, un client ne se plaint d'une date d'exécution erronée que quand l'évolution ultérieure du cours lui est défavorable.