

C - Les dossiers du médiateur

b) La commercialisation des produits financiers

- Le service de la médiation a encore reçu de nombreuses réclamations concernant la commercialisation des OPCVM et plus particulièrement des fonds à formule, essentiellement par les réseaux bancaires.

Les souscripteurs indiquent encore trop souvent avoir investi dans des OPCVM sans avoir reçu le prospectus simplifié ni avoir été alertés sur les risques encourus. Ils exposent n'avoir pas été en mesure de prendre leur décision d'investissement en toute connaissance de cause et avoir souvent cédé aux sollicitations de leur conseiller.

Ce constat est encore plus frappant s'agissant des fonds à formule où l'instruction des dossiers fait apparaître que les souscripteurs en ignoraient la spécificité. A l'échéance, de nombreux épargnants découvrent que ce type de fonds offre uniquement une garantie du capital hors commission de souscription et que l'obtention d'une rémunération additionnelle à cette garantie dépend de l'évolution d'un ou plusieurs indices ou d'un panier d'actions. La présence d'une garantie, ajoutée à une dénomination attractive, laissant supposer un doublement du capital investi ou une formule gagnante à tous les coups, et à une durée de placement conseillée, conduisent les souscripteurs de fonds à formule à croire à l'assurance de gains à l'échéance.

Ainsi, l'année 2007 a vu se multiplier les demandes de médiation sur des fonds à formule dont l'évolution n'a permis à l'échéance que la restitution du capital investi, amputé des droits d'entrée. Pour l'un de ces fonds, l'établissement concerné a, dans un nombre significatif de cas, accepté de verser aux souscripteurs mécontents une indemnisation correspondant aux intérêts annuels du livret A accompagnée souvent du remboursement des frais de garde.

Au-delà des conditions de commercialisation, certains dossiers mettent en avant le souci des investisseurs d'obtenir des informations sur la gestion afin de vérifier la pertinence des résultats à l'échéance et la régularité de la mise en application de la formule.

Les souscripteurs ont alors été invités à interroger la société de gestion afin d'obtenir les explications souhaitées.

En cas de difficultés, le médiateur procède lui-même à cette démarche.

Il est également précisé aux souscripteurs qu'ils peuvent demander un état périodique de gestion ainsi que le rapport annuel de l'OPCVM.

Ce nouveau type de réclamations montre que de plus en plus d'investisseurs cherchent à comprendre l'évolution de leur placement et n'hésitent plus à demander des comptes, non seulement aux intermédiaires commercialisateurs mais également aux sociétés de gestion.

Comme l'an passé, des réclamations portant sur les fonds de la gamme Bénéfic ont encore été soumises au service de la médiation. C'est ainsi qu'une dizaine de dossiers a pu aboutir de manière positive, les souscripteurs ayant reçu tout ou partie de la moins-value constatée pour un montant total d'environ 50 000 €.

- La crise du marché du crédit hypothécaire aux Etats Unis et, dans son sillage, la très forte dévalorisation des actifs adossés à ces crédits, a impacté les OPCVM investis dans cette classe d'actifs.

Ainsi, dès le mois d'août 2007, le service de la médiation a été saisi par des investisseurs s'interrogeant sur le devenir de leur placement ou l'indisponibilité de celui-ci à la suite de la fermeture de leur OPCVM.

L'examen de la trentaine de réclamations a révélé que les OPCVM concernés avaient été présentés à la clientèle -oralement ou par le biais de documents commerciaux- comme ne comportant aucun risque : ces OPCVM étaient catégorisés parmi les placements court terme avec une composante dynamique afin de surperformer les taux du marché monétaire. Leur dénomination de "monétaire dynamique" a été à l'origine d'incompréhensions et de malentendus.

Par ailleurs, il est apparu que certains investisseurs, qui avaient donné instruction expresse à leur conseiller de souscrire des OPCVM monétaires -dans l'attente d'une acquisition immobilière à venir par exemple- s'étaient trouvés détenteurs d'OPCVM "monétaires dynamiques" classés "diversifiés" selon la nomenclature de l'AMF.

Ultérieurement, des demandes relatives aux conditions ainsi qu'au calendrier de remboursement mis en place par le commercialisateur de ces fonds sont parvenues à la médiation.

La plupart de ces dossiers étant encore en cours de traitement, il est impossible à ce stade d'en tirer des conclusions définitives. Il sera dressé un bilan des effets, pour les investisseurs s'étant adressés à la médiation, de cette crise de liquidité, dans le rapport d'activité pour l'année 2008.

- Parfois, des difficultés naissent à la suite de l'octroi de crédit afin de permettre la réalisation d'opérations financières et mettent en évidence un défaut d'information et de conseil.

Ainsi, dans le cadre d'un emprunt *in fine* destiné à financer des travaux, les fonds avaient été versés sur un compte PEA. En raison de la forte dévalorisation des avoirs en portefeuille, le client n'avait pas été en mesure de rembourser la totalité du crédit à l'échéance et la banque a accepté de prendre à sa charge le solde du prêt, soit 6 892 €.

Dans un autre dossier, peu de temps après l'ouverture de son compte, un investisseur particulier avait décidé d'intervenir sur des warrants dont il déclarait connaître les caractéristiques. Il a réalisé de nombreuses opérations alors que son compte présentait une provision insuffisante, sa banque lui octroyant successivement un crédit personnel et un crédit *revolving*, avant de lui interdire finalement tout accès Internet.

Il est apparu que les carences dans le contrôle de la provision du compte du client avaient eu pour conséquence de lui laisser croire qu'il pouvait continuer à passer des ordres alors que son compte était débiteur. Si les mécanismes de blocage et de rappel à l'ordre avaient été mis en oeuvre dès le premier incident, il ne se serait pas trouvé dans une telle situation débitrice.