

France soir du 29/02/2008

Des petits épargnants en colère contre l'Ecureuil

La grogne monte contre la Caisse d'épargne : des clients s'estiment trompés après avoir souscrit un produit qui aurait dû leur permettre de doubler leur capital. L'Association des usagers des banques dénonce une publicité mensongère.

«DOUBLER votre capital ou plus. Ça vous tente ? » Cette publicité de la Caisse d'épargne avait de quoi allécher les clients. En juillet 2001, la banque lance en fanfare son dernier-né : Doubl'Ô.

Un produit censé permettre à l'épargnant de multiplier par deux, en l'espace de six ans, sa mise de départ, tout en garantissant son capital. Le portefeuille est constitué de douze valeurs réputées solides, choisies grâce à des formules de mathématiques financières. L'offre semble tellement performante que certains salariés de la Caisse d'épargne se laissent tenter...

Las, six ans plus tard, les clients ont sérieusement déchanté. Certes, ils ont tous récupéré leur capital - allégé toutefois des frais de souscription (entre 2 et 4 % de la somme investie) - mais ils n'ont jamais vu la couleur des mirifiques bénéfices que la banque leur avait fait miroiter.

« Les conseillers se sont comportés en vendeurs »

Résultat, la grogne monte. L'Afub (l'Association française des usagers des banques) a déjà reçu plus de deux cents lettres de clients mécontents depuis le mois de septembre. Et ce n'est qu'un début, puisque 57 428 personnes se sont laissés tenter par Doubl'Ô pour un montant global de... 429 M€.

L'affaire est donc amenée à prendre de l'ampleur. D'autant que l'Afub s'apprête à saisir la semaine prochaine la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes). Objectif : dénoncer une publicité mensongère. En parallèle, l'association va porter plainte devant l'AMF (l'Autorité des marchés financiers) pour commercialisation abusive. « La Caisse d'épargne - qui a pour mission de protéger la petite épargne - a tout mis en oeuvre pour vendre un maximum de ces produits, souligne Serge Maître, de l'Afub. Les conseillers, censés informer leurs clients, se sont comportés en vendeurs, et là il y a un conflit d'intérêts. Par ailleurs, le produit était commercialisé durant de courtes périodes, et les gens devaient se décider très rapidement. C'est une forme de pression. » Quant aux clients visés par cette offre, ils n'étaient pas des spécialistes des marchés financiers, mais plutôt des investisseurs prudents qui possédaient un livret A ou un Codevi.

Pour la Caisse d'épargne, c'est la chute spectaculaire et inattendue des Bourses mondiales en 2001 qui explique la mauvaise performance de ce fonds. L'établissement tente toutefois d'apaiser ses clients.

« Pour espérer une indemnisation, il faut envoyer une lettre recommandée à son directeur d'agence et saisir le médiateur de la banque », explique Serge Maître. Certains épargnants ont ainsi déjà touché une indemnisation qui correspond à des intérêts de 3 % (comme pour un livret B) sur les sommes placées pendant six ans.