



# Exemples de dommages relevant de la responsabilité civile professionnelle pour les prestataires de services financiers et les établissements financiers

## **Gestionnaire de fortune – E-mail d’instruction perdu**

«Money Administration SA» gère la fortune de la famille Richesse et investit dans des titres en Suisse et à l’étranger. De temps à autre, le père de famille lui transmet des instructions par fax ou par e-mail pour des transactions spéciales. En milieu d’année, il lui envoie un e-mail avec des instructions pour fixer un nouveau seuil de perte. Dans le cadre du rapport semestriel, il constate en fin d’année que son instruction n’a pas été observée et qu’il a essuyé une perte comptable de 350 000 CHF. Il demande à «Money Administration SA» de lui verser immédiatement le montant de cette perte.

Les avocats d’AXA clarifient les faits et constatent que «Money Administration SA» a bel et bien perdu l’e-mail en question. Comme AXA parvient à démontrer que la famille Richesse porte elle aussi une part de responsabilité, les parties se mettent finalement d’accord sur un montant d’indemnisation de 240 000 CHF.

## **Gestionnaire de fortune – Performance des placements insuffisante**

Véronique Exemple confie au gestionnaire de placements «Investment SA» un mandat de gestion pour une partie de sa fortune. Ensemble, ils déterminent un profil de risque et la stratégie de placement. «Investment SA» établit un rapport de performance trimestriel. Au bout de cinq ans, Véronique n’est pas satisfaite du rendement d’à peine 2%. Elle prétend qu’«Investment SA» aurait pu obtenir des résultats nettement supérieurs étant donné la bonne progression des marchés sur cette période. Elle lui demande donc une indemnisation pour la perte de gain.

Les avocats d’AXA clarifient les faits et démontrent clairement à Véronique Exemple que les placements ont été effectués sur la base de conventions écrites et qu’elle ne peut pas prétendre à un niveau de performance précis.

## **Gestionnaire de fortune actif dans la prévoyance professionnelle – Procédure pénale**

«Trading SA» gère la fortune de la caisse de pension Swiss Priority Fondation. Au bout de trois ans, il est rendu public que deux des membres du Conseil de fondation auraient détourné des fonds. Les autorités pénales et l’autorité de surveillance LPP engagent une procédure à l’encontre de toutes les personnes et de tous les prestataires impliqués dans l’administration de la caisse de pension, y compris «Trading SA.»

Les avocats d’AXA clarifient les faits et le rôle joué par «Trading SA». Pour la procédure pénale, AXA mandate un avocat, lequel obtient un acquittement en deuxième instance. AXA prend en charge les honoraires de celui-ci et l’avance des frais du recours.

## **Gestionnaire de fortune – Conseil stop-loss**

«Consulting SA» gère la fortune de Pierre Riche et la place principalement dans des blue chips suisses sur la base du contrat de gestion conclu. Ce client l’appelle un jour parce qu’il souhaite fixer une limite stop-loss pour deux titres particuliers. Au vu de l’évolution actuelle des cours, une conseillère de «Consulting SA» lui recommande de ne pas le faire, et aucune limite n’est fixée. Au bout de deux mois, les cours des deux actions en question s’effondrent et Pierre Riche essuie une perte comptable de 50 000 CHF. Il élève des prétentions envers «Consulting SA» et exige la compensation de cette perte, arguant du fait qu’il a été mal conseillé.

Les avocats d’AXA prennent contact avec lui et conviennent avec Consulting SA d’une indemnisation de 20 000 CHF.

### **Gestionnaire de fortune – Violation du devoir d’information**

Un conseiller en placement d’une grande banque crée sa propre société sous le nom de «Aura Gestion de fortune SA». Ce faisant, il reprend le portefeuille de titres de M. et Mme Futé, un couple de clients de la banque. Le profil de risque «croissance» avait déjà été fixé au moment du transfert, avec une pondération d’actions de 70 %. Par la suite, le dépôt enregistre d’importantes pertes, de sorte que la part d’actions chute d’abord à 50 % puis à 30 %. Finalement, la position en bourse est entièrement liquidée à la demande des clients. Ceux-ci reprochent principalement à «Aura Gestion de fortune SA» le fait que la stratégie de placement choisie depuis longtemps était trop hasardeuse au moment de la reprise du mandat et qu’ils n’ont pas ou pas suffisamment été informés des risques encourus.

Après avoir clarifié les faits, les avocats d’AXA réfutent les récriminations et les prétentions comme étant non fondées. Le couple dépose une plainte à l’encontre d’«Aura Gestion de fortune SA», laquelle est rejetée par toutes les instances. AXA prend en charge les frais de défense et apporte son soutien pendant la durée du procès (presque 4 ans).

### **Conseiller en placement – Investissement dans un fonds en difficulté**

«Money Conseil SA», qui conseille M. Müller, lui recommande d’investir 200 000 CHF dans un fonds de placement domicilié à Malte. Deux ans plus tard, celui-ci rencontre des problèmes financiers et une procédure est engagée à l’encontre de ses organes. Il ressort que le fonds est en difficulté en raison de délits patrimoniaux (escroquerie).

Le portefeuille de M. Müller a perdu 50 % de sa valeur. M. Müller reproche à «Money Conseil SA» d’avoir opéré avec sa fortune un investissement très risqué ne correspondant pas à son profil et de n’avoir pas mené une enquête approfondie sur le gérant de ce fonds.

Les avocats d’AXA prennent contact avec M. Müller et lui démontrent, sur la base de l’entretien-conseil documenté, que «Money Conseil SA» a observé son devoir d’information. Suite à cela, l’investisseur renonce à ses accusations.

### **Trustee – Manque de surveillance**

«Trust Conseil SA» sert de trustee à un trust de Guernesey. Lorsque le gestionnaire de fortune chargé de l’administration du patrimoine du trust met fin à son mandat, plus de douze mois s’écoulent avant que le nouveau gestionnaire ne soit opérationnel, et ce pour diverses raisons (changement de banque, clarification de questions fiscales). La fondatrice du trust (settlor) et première bénéficiaire accuse «Trust Conseil SA» d’être responsable, en tant que trustee, du fait que le nouveau gestionnaire de fortune n’ait été opérationnel qu’avec beaucoup de retard et que la gestion et la surveillance du portefeuille aient été négligées pendant cette période de transition, ce qui a fortement affecté la fortune du trust.

Les avocats d’AXA étudient les faits et parviennent à la conclusion que le long temps d’attente jusqu’à la reprise de l’activité par le nouveau gestionnaire de fortune n’est imputable que dans une très faible mesure à «Trust Conseil SA». La fondatrice reconnaît de son côté qu’il y a trop d’incertitudes pour établir clairement les causes des pertes subies. Les parties trouvent finalement une solution à l’amiable. AXA prend en charge l’indemnisation de 40 000 CHF.

### **Accompagnement professionnel en cas de sinistre**

- Service Sinistres spécialisé, doté de plus de 15 avocats et experts-comptables, offrant un règlement optimal des sinistres
- Collaboration avec la personne assurée en cas de sinistre
- Dépenses internes du service Sinistres non compensées au moyen de la franchise et non déduites de la somme d’assurance
- Hotline disponible 24 heures sur 24 en cas de sinistre (tél. 0800 809 809).