

Journée mondiale des consommateurs : Les organisations de consommateurs réclament de meilleures conditions pour les petits épargnants

Notre argent, nos droits !

C'est aujourd'hui la journée mondiale des droits des consommateurs. Le SKS, l'acsi et la FRC s'associent à plus de 220 organisations de consommateurs du monde entier pour exiger un renforcement des droits des petits épargnants. Malgré la crise financière et ses conséquences, les banques continuent à offrir une documentation compliquée pour les petits investisseurs, ce qui est démontré par une de nos enquêtes récentes. Il n'est pas facile pour un consommateur de se préparer à un entretien de conseil en placement. A côté d'un guide compréhensible pour tout un chacun, un procès-verbal lors de l'entretien de placement devrait être rendu obligatoire, comme c'est le cas en Allemagne depuis le début de l'année. Tant que nos politiciens et les banques ne prennent pas de mesures concrètes, les organisations de consommateurs SKS, acsi et FRC mettront à disposition des consommateurs une brochure leur permettant de préparer plus facilement un entretien de placement.

Le slogan de la journée internationale des consommateurs 2010 est : « Notre argent, nos droits ». Les organisations de consommateurs SKS, acsi et FRC se sont demandé dans ce cadre si les banques ont appris quelque chose de la crise et des lacunes de leurs conseils en placement.

Pour tenter de répondre à cette question, les organisations de consommateurs ont visité quatorze établissements bancaires dans les trois régions du pays pour évaluer l'accueil qui était réservé aux clients envisageant de procéder à des placements et souhaitant disposer d'informations pour se décider.

Le constat est clair: la documentation récoltée à cette occasion dans les banques, toutes catégories confondues (grandes banques, Postfinance, banques cantonales, et autres), ne permet pas de se préparer à un entretien avec un conseiller. Les brochures établies par les banques sont, en effet, soit trop lacunaires, soit trop détaillées pour permettre à un épargnant inexpérimenté de déterminer précisément les éléments auxquels il devra être attentif pour déterminer la stratégie de placement qui est la plus conforme à son profil. L'asymétrie est donc complète entre le conseiller qui suit un processus prédéfini et standardisé et l'épargnant qui arrive totalement impréparé à l'entretien.

Les organisations de consommateurs SKS, acsi et FRC exigent dès lors plus de transparence et une surveillance accrue:

- Lors de l'entretien de placement, un procès-verbal doit être établi et signé par le conseiller. Le cas Lehman Brothers nous l'a démontré, il est très difficile pour un petit investisseur de prouver qu'il a été mal conseillé.
- Les conditions générales écrites en petits caractères ne doivent pas contenir de clauses unilatérales.
- Les commissions de distribution («rétrocession» ou «kick backs») versées aux banques par l'émetteur du produit financier doivent être indiquées de manière claire et transparente lors de la conclusion du contrat.
- Tous les frais à payer durant la période de placement doivent être indiqués clairement.
- Les investisseurs et les épargnants doivent avoir un siège au sein de la FINMA.
- L'ombudsman des banques doit se voir accorder un pouvoir décisionnel.

Le 2 mars dernier, la FINMA a conclu que le droit suisse en vigueur ne protège pas suffisamment les investisseurs dans le domaine du conseil en placement (<http://www.finma.ch/f/aktuell/Pages/mm-lehman-madoff-20100302.aspx>). Elle publiera les résultats de ses travaux assortis de ses propositions de réglementation, dans un document de discussion. Mais cela va évidemment demander du temps: les organisations de consommateurs réclament de la FINMA l'élaboration rapide d'un projet de modification des lois idoines.

Aussi longtemps qu'une nouvelle législation n'est pas mise en place, les organisations de consommateurs conseillent la prudence aux petits investisseurs. Pour les aider, elles publieront à fin mars une brochure «Investir de l'argent en toute sécurité». Avec des conseils clairs et une check-list, les épargnants pourront se préparer globalement à un entretien de placement. Le SKS, l'acsi et la FRC demandent aux banques qu'elles disposent de documentation compréhensible pour un premier entretien ou qu'elles renvoient à notre brochure.

Informations complémentaires :

FRC : Mathieu Fleury, secrétaire général: 021 331 00 90

FRC : Florence Bettschart, avocate: 021 331 00 90

ACSI : Laura Regazzoni, secrétaire générale: 091 966 98 06

SKS : Sara Stalder, secrétaire générale: 031 370 24 20

SKS : Andreas Tschöpe, secrétaire politique: 031 370 24 26