

Impression à partir d'une page du site internet de l'AMF

01 avril 2015

Des indices conservés par le client aident le médiateur à obtenir un dédommagement en matière d'options binaires et de Forex, si la société est agréée.

Un email, une copie d'écran, ou un historique de messagerie instantanée sont autant d'indices pouvant être déterminants dans la résolution d'un litige, notamment face aux sociétés proposant des options binaires et du trading sur le Forex.

Avec la multiplication des sites internet proposant du trading via des options binaires⁽¹⁾ sur l'or, le pétrole ou les devises, nombreux, hélas, sont les particuliers à espérer des gains faciles et immédiats promis par ces sociétés. Je suis ainsi régulièrement saisie par des épargnants ayant perdu la totalité des sommes investies et qui souhaitent obtenir réparation. Bien que ces sociétés ne refusent pas le principe de la médiation⁽²⁾, elles sont peu enclines à coopérer en sachant que les preuves des abus subis par les clients sont difficiles à rapporter. Cependant, lorsque le client a pu conserver des copies d'écran, des historiques de chat⁽³⁾, voire parfois des enregistrements téléphoniques, il s'agit d'indices forts utiles pour corroborer les faits relatés. Je peux alors utiliser ces éléments dans la négociation pour favoriser le dédommagement que j'estime dû au client.

Les faits

Monsieur S., retraité depuis peu, est à la recherche d'un placement qui lui permettrait d'obtenir un revenu complémentaire et régulier. Sur les sites internet de média grand public qu'il fréquente, de nombreuses publicités vantent la possibilité d'obtenir des gains

importants en tradant sur les marchés. Que ce soit pour profiter de l'envolée du prix des métaux précieux, de la baisse du prix du pétrole ou encore de l'introduction en bourse de grandes sociétés, il y aurait de nombreuses occasions à ne pas rater. Même si certaines illustrations représentant un homme avec une liasse de billets à la main devant une voiture de sport laissent Monsieur S. un peu perplexe, il finit par cliquer sur l'une de ces publicités qui le dirige vers un site sur lequel il laisse ses coordonnées.

Début décembre 2014, Monsieur S. est alors contacté par une personne se présentant comme conseiller clientèle d'un grand site internet de trading en ligne. Ce dernier vante la possibilité de réaliser des gains très importants grâce à des options binaires, permettant de démultiplier les profits en investissant une petite somme de départ et, ajoute-t-il, Monsieur S. recevra quotidiennement des statistiques et des indicateurs lui permettant de savoir sur quel produit investir.

Appâté, Monsieur S. accepte de verser 1000 € par carte bancaire. Il est alors contacté très régulièrement, soit par téléphone, soit par chat sur sa messagerie instantanée. Le conseiller lui indique les opportunités à ne pas rater et se montre très précis sur les opérations à réaliser. Monsieur S. qui n'a aucune connaissance en matière financière les suit à la lettre. Rassuré par les promesses de son conseiller et par le montant de son dépôt initial qu'il voit augmenter sensiblement sur son « compte en ligne », il consent à faire un nouveau versement de 5000 €.

Rapidement les gains se transforment en pertes. Les conseils s'avèrent désastreux et, en janvier 2015, la totalité des 6000 € investis est perdue. Plus personne ne répond aux appels téléphoniques de Monsieur S. et aucune réponse n'est apportée à ses réclamations écrites. Monsieur S. comprend qu'il n'aurait pas dû croire aux belles promesses de son conseiller.

Il me sollicite pour que j'intervienne avec l'espoir de récupérer tout ou partie de la somme perdue.

L'analyse

Au préalable, j'ai vérifié l'agrément de la société mise en cause pour pouvoir intervenir en médiation. Il ressort que celle-ci a été récemment agréée par le régulateur de Chypre, pays membre de l'Union Européenne. Cependant, l'examen de cet agrément (« passeport européen ») fait apparaître qu'il ne lui permet pas de fournir en France le service de conseil en investissement, c'est-à-dire de fournir des recommandations personnalisées⁽⁴⁾ à ses clients.



J'interroge alors la société sur la teneur des recommandations qui ont été fournies à son client. Je lui demande aussi de me fournir les enregistrements téléphoniques des conversations passées entre le conseiller et Monsieur S.

La société m'indique qu'un incident technique n'a pas permis d'enregistrer les communications téléphoniques. Elle me précise qu'en tout état de cause, les clauses du contrat telles qu'acceptées par Monsieur S. stipulent que toutes les indications ou informations émanant d'un conseiller ne saurait être analysées comme des conseils en investissement.



Je fais part à Monsieur S. de l'importance de me communiquer tout élément ou indice permettant de corroborer ses dires. Après de multiples recherches, Monsieur S. s'aperçoit qu'un historique des conversations a été conservé par son logiciel de messagerie instantanée. Il retrouve aussi d'anciens emails envoyés par son conseiller.

A la lecture de la copie de ces conversations, je constate que son conseiller lui indiquait précisément l'actif sur lequel investir, le sens de l'opération ainsi que son montant. Sur les emails envoyés par le conseiller, deux font apparaître le même type d'indications. J'estime ces indices suffisamment graves et concordants pour les considérer comme des recommandations personnalisées fournies par le conseiller de Monsieur S.

Je réinterroge donc une seconde fois la société en lui fournissant la copie de ces conversations et de ces deux emails. Après plusieurs relances, la société me répond qu'elle n'est pas responsable des informations divulguées par ce conseiller qui, m'indique-t-elle, aurait depuis été licencié. Cependant, sans plus d'explications, elle propose de rembourser intégralement la perte subie par le client.

La recommandation

Bien que les réponses apportées par cette société soient très insatisfaisantes, les indices conservés par le client ont très certainement permis d'aboutir à cette proposition de remboursement. J'ai alors recommandé à Monsieur S. de l'accepter et j'ai pu vérifier que les 6000 € lui ont bien été reversés, sur son compte bancaire personnel, une dizaine de jours plus tard.



La leçon à tirer

Rappelons que dans 50 % des dossiers reçus, la société n'étant pas agréée, je ne peux pas entamer un processus de médiation et je dois transmettre le dossier au Procureur de la République. S'agissant des sociétés agréées, la conservation d'indices matériels peut être décisive pour me permettre de recommander et d'obtenir une indemnisation. Mais n'oubliez pas qu'intervenir sur les sites d'options binaires et de Forex reste extrêmement risqué, et presque toujours, en pure perte.

En savoir plus

👉 S'abonner au Journal de bord du Médiateur


[1] L'option binaire est un instrument financier permettant de parier sur l'évolution d'un actif sous-jacent (matière première, devise, action, ...). Le Forex désigne la spéculation sur le marché des devises, accessible au grand public

[2] Si la société n'est pas agréée, je ne peux pas intervenir, les faits étant susceptibles de qualification pénale le dossier sera transmis au Procureur de la République conformément à la réglementation

[3] Enregistrement des conversations échangées sur une messagerie instantanée

[4] Selon l'article D321-1, 5° du Code monétaire et financier, « constitue le service de conseil en investissement le fait de fournir des recommandations personnalisées à un tiers, soit à sa demande, soit à l'initiative de l'entreprise qui fournit le conseil, concernant une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers »

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS



MISE EN GARDE

PROTECTION DE L'ÉPARGNE

19 mai 2022

L'AMF et l'ACPR
mettent en garde le
public à l'encontre
d'offres de trading
Forex non autorisées
d'Omega Pro Ltd



MISE EN GARDE

PROTECTION DE L'ÉPARGNE

30 mars 2022

L'AMF et l'ACPR
mettent en garde le
public contre les
activités de plusieurs
acteurs qui proposent
en France des
investissements sur le
Forex et sur des
produits dérivés sur...



MISE EN GARDE

PROTECTION DE L'ÉPARGNE

17 décembre 2021

L'AMF et l'ACPR
mettent en garde le
public contre les
activités de plusieurs
acteurs qui proposent
en France des
investissements sur le
Forex et sur des
produits dérivés sur...



Mentions légales :

Responsable de la publication : Le Directeur de la Direction de la communication de l'AMF. Contact :
Direction de la communication, Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris
Cedex 02

