



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

01 juin 2021

Dans un mandat de gestion, le client ne peut fonder sa réclamation sur l'absence d'instruction de sa part

Les épargnants peuvent décider d'être autonomes et gérer eux-mêmes leur portefeuille de titres. Dans ce cas, ils doivent être à même de comprendre la signification des différents types d'ordre qui existent (exemples : « ordre au marché », « ordre à cours limité » etc....) et de réagir face aux fluctuations des marchés.

Ils peuvent également opter pour une gestion sous mandat. Dans ce cas, leur portefeuille est confié à un spécialiste qui prendra les décisions d'investissement en fonction, entre autres, des objectifs et du niveau de risque fixés préalablement par l'épargnant.

Comme on le verra dans ce dossier du mois, des litiges peuvent survenir si l'épargnant ne dispose pas des connaissances suffisantes en matière financière lui permettant de comprendre pourquoi un ordre qu'il a donné n'a pas été exécuté et pourquoi des ordres sont exécutés sans instruction de sa part.

Les faits



Etant insatisfaite par les réponses apportées par sa banque à ses réclamations, Madame C. m'a saisie concernant deux litiges :

D'une part, les actions d'une société figurant sur son compte-titres n'auraient pas été vendues conformément à ses instructions, à savoir à un cours supérieur à 70 €.

D'autre part, des titres de son PEA auraient été vendus sans instruction de sa part.

L'instruction

J'ai interrogé la banque de Madame C. qui m'a fait part de ses observations et fourni un certain nombre de documents.

— S'agissant tout d'abord de la non-exécution d'un ordre sur le compte-titres de Madame C. :

La banque m'a confirmé qu'en février 2017, Madame C. l'avait informée de son souhait de vendre dès que possible les 1 816 actions de la société A qu'elle détenait en direct sur son compte-titres.

Ainsi, 816 actions de la société A ont été vendues en avril 2017 puisque Madame C. avait donné un ordre à cours limité à 73,20 euros.

Puis, la banque m'a indiqué que le 24 avril 2017, Madame C. avait signé un ordre à cours limité à 70 euros pour les 1 000 titres restants mais que toutefois cette limite n'avait plus jamais été atteinte.

Au regard des éléments fournis par Madame C., j'ai constaté qu'ayant hérité d'actions de la société A évaluées à 70,01 € par titre au moment de la succession, elle avait émis le souhait de vendre ses actions au cours minimum de 70 € afin de ne pas subir de pertes.

Toutefois, il m'est tout d'abord apparu, au regard des éléments transmis par la banque, que Madame C. avait donné, par téléphone, un premier ordre de vente de 816 actions de la société A, au cours limité de 73,20 € le 3 avril 2017, qui a été exécuté et qui n'est pas contesté.

Puis, Madame C. a donné, par téléphone, un second ordre le 24 avril 2017 de 1 000 titres de la société A « à cours limité » de 70 €.



Toutefois, après examen de l'historique du cours de l'action A sur la période considérée, j'ai observé que cette limite de 70 € n'avait jamais été atteinte.

— S'agissant de l'exécution d'ordre sans instruction spécifique la part de Madame C. sur son PEA :

La banque m'a indiqué que Madame C. était titulaire dans leurs livres d'un PEA pour lequel elle avait signé un mandat de gestion le 24 mars 2017. Elle m'a précisé que les opérations réalisées sur le PEA ont donc été faites dans le cadre de ce mandat de gestion.

A titre liminaire, j'ai indiqué à Madame C. qu'elle avait signé un mandat de gestion le 24 mars 2017 et que, par conséquent, je ne pouvais reprocher à sa banque d'avoir vendu des titres sans instructions spécifiques de sa part.

En effet, dans le cadre d'un mandat de gestion, le client s'interdit toute immixtion dans la gestion réalisée par le mandataire qui prend de sa seule initiative toutes les décisions relatives à la gestion du compte.

A la lecture de l'ensemble des documents fournis par Madame C., il m'est apparu que son grief portait plutôt en réalité sur l'absence du rendement escompté sur son PEA. C'était cette absence de rendement qui avait abouti à ce que Madame C. remette en cause les investissements effectués par la banque.

La recommandation

— S'agissant de la non-exécution d'un ordre sur le compte-titres de Madame C. :

La limite fixée par Madame C. n'ayant jamais été atteinte, il n'est pas possible de reprocher à la banque l'inexécution de cet ordre.

Par conséquent, n'ayant aucune preuve que Madame C. avait donné, s'agissant de ces 1 000 titres, un autre ordre qui aurait pu être exécutable, et même si je pouvais comprendre sa déconvenue suite à la chute du cours de ses actions, je ne pouvais conclure que la banque n'avait pas respecté son instruction.

— S'agissant de l'exécution d'ordres sans instruction spécifique de la part de Madame C. sur son PEA :



J'ai informé l'épargnante que, dans le cadre des pouvoirs dévolus par le mandat signé, le mandataire a toute latitude d'action et de décision, à condition de respecter les objectifs de gestion retenus.

J'ai en outre rappelé à Madame C. qu'un mandat de gestion de portefeuille n'engendre pour la banque qu'une obligation de moyens, à défaut d'une obligation de résultat, c'est-à-dire que le mandataire s'engage à déployer les efforts nécessaires pour atteindre l'objectif visé. La charge de la preuve d'un manquement de moyens incombe au mandant, donc à Madame C.

Au regard des éléments indiqués dans son profil épargnant que m'avait fourni la banque, il m'est apparu qu'elle souhaitait préserver et transmettre son patrimoine ainsi que valoriser son capital, que son horizon de placement était supérieur à 5 ans et qu'elle était prête à accepter un risque fort.

En outre, il convient de rappeler que le simple constat de pertes enregistrées sur un portefeuille ou de l'inexistence du rendement espéré ne suffit pas à caractériser un manquement de la part de la banque.

Ainsi, en l'espèce, n'ayant pas d'élément pour caractériser un manquement à une obligation de moyens de la part de la banque, je n'ai pu donner une suite favorable à la demande de Madame C.

Les leçons à tirer

Ce dossier du mois me donne l'opportunité de tirer deux leçons pour l'épargnant :

S'agissant des ordres de bourse :

Le fait d'évoquer pendant un entretien avec son conseiller son souhait de vendre des titres ne peut être qualifié d'ordre. Pour pouvoir être qualifiée d'« ordre », une instruction doit être précise et comporter notamment les indications suivantes : libellé et code ISIN de l'instrument financier ; quantité de titres ou montant à négocier ; durée de validité ; sens de l'ordre (achat ou vente) ; type d'ordre (au marché, à la meilleure limite, à cours limité, etc...).

En outre, les épargnants doivent s'assurer d'avoir bien compris le type d'ordre choisi. S'agissant d'un ordre à cours limité, si la limite fixée est trop haute (à la vente) ou trop basse (à l'achat), il est possible que l'ordre ne soit jamais exécuté.



S'agissant du mandat de gestion :

Le mandat de gestion est un contrat par lequel un épargnant (le mandant) donne pouvoir à un gérant (le mandataire) de gérer un portefeuille d'instruments financiers. La banque doit préalablement évaluer ses connaissances et son expérience, ses objectifs d'investissement, sa situation financière, sa tolérance au risque...

Le principe d'un mandat de gestion est que le mandant n'intervient pas dans la gestion qu'il a confiée au mandataire. Un épargnant ne peut donc pas valablement se prévaloir du fait que des titres ont été vendus ou achetés sans instruction de sa part.

En outre, le simple constat de pertes sur un portefeuille n'est pas suffisant pour engager la responsabilité de la banque (a fortiori lorsque le niveau de risque choisi par l'épargnant est élevé) et exiger le remboursement des pertes. De plus, l'appréciation de la qualité de la gestion d'un portefeuille doit se faire sur sa globalité et sur la durée recommandée.

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS





ACTUALITÉ

COMMERCIALISATION

14 avril 2021

Incitations et
rémunérations : l'AMF
modifie sa doctrine



ACTUALITÉ

SUPERVISION

30 avril 2020

Gestion sous mandat :
l'AMF évalue la qualité
de l'information
fournie aux clients
dans le cadre de ses
contrôles SPOT



CONTRÔLE SPOT

MANDAT DE GESTION

30 avril 2020

Synthèse des contrôles
SPOT sur la conformité
aux nouvelles
dispositions MIF 2 en
matière de gestion de
portefeuille pour le
compte de tiers

**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

