

Activité du Médiateur

Michelle de Mourgues

Compte-rendu annuel
2010

(Mars 2011)

HSBC 

SOMMAIRE

I	NOM DES ETABLISSEMENTS et PERIODE CONCERNEE	3
II	COORDONNEES DU MEDIATEUR.....	3
III	EVOLUTION DE L'ACTIVITE	3
	■ COMPARAISON PAR RAPPORT A L'ANNEE PRECEDENTE	3
	- NOMBRE DE RECLAMATIONS REÇUES :	3
	-NOMBRE DE RECLAMATIONS TRAITEES ET SIGNEES PAR LE MEDIATEUR :	3
	■ COMMENTAIRES SUR L'EVOLUTION DE L'ACTIVITE :	3
IV	ACTIVITE DU MEDIATEUR	4
	■ DUREE DU MANDAT :	4
	■ CHAMP DE COMPETENCE :	4
	■ FORCE CONTRAIGNANTE DES AVIS : OUI	4
	■ PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS (RECEPTION DES DEMANDES, PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATION,...).....	4
	■ ORIGINE DE LA SAISINE :	5
	■ NOMBRE DE RECLAMATIONS REÇUES :	5
V	ANALYSE PAR THEMES DES RECLAMATIONS.....	6
V	ANALYSE DES RECLAMATIONS TRAITEES PAR LE MEDIATEUR.....	7
	■ DELAIS DE REPONSE :	7
	■ NOMBRE DE CONCLUSIONS DE MEDIATION FAVORABLES AU CLIENT :	7
	■ NOMBRE DE CONCLUSIONS DE MEDIATION DEFAVORABLES AU CLIENT :	7
	■ NOMBRE DE CAS OU L'AVIS DU MEDIATEUR A ETE SUIVI :	7
	■ ASPECTS FINANCIERS :	8
VII	RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES	8
VIII	APPRECIATION D'ORDRE GENERAL SUR L'EVOLUTION DES LITIGES.....	9
IX	PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS.....	9

I NOM DES ETABLISSEMENTS et PERIODE CONCERNEE

■ Etablissement concerné (avec code interbancaire)

HSBC France - 30056

■ Période concernée

1^{er} janvier 2010- 31 décembre 2010

II COORDONNEES DU MEDIATEUR

Le médiateur du groupe HSBC France
103 avenue des Champs-Élysées
75419 PARIS Cedex 08

III EVOLUTION DE L'ACTIVITE

■ Comparaison par rapport à l'année précédente

- Nombre de réclamations reçues :

en 2009	en 2010
683	503

-Nombre de réclamations traitées et signées par le médiateur :

en 2009	en 2010
138	84

■ Commentaires sur l'évolution de l'activité :

Si l'activité de la médiation a diminué de 26 % cette année, le niveau du nombre de courrier reçu et des dossiers traités restent à un étiage largement supérieur à la moyenne des quatre années antérieures.

En effet l'année 2009 avait été caractérisée par un volume de courrier inhabituel concernant des litiges liés :

- au lancement d'un nouveau service, le Compte Epargne Direct (compte rémunéré en ligne),
- au fonctionnement du compte courant avec des contestations d'écritures et la gestion du découvert,
- à la tarification notamment la contestation de frais du fonctionnement du compte de dépôts, suite à la parution du Relevé Annuel de Frais,
- les opérations de crédits et les moyens de paiements avec des litiges sur les utilisations des cartes bancaires et les opérations de virements domestiques et aussi internationaux

IV ACTIVITE DU MEDiateUR

■ Durée du mandat :

Nomination le 14 décembre 2002.
Il n'a pas été prévu de durée contractuelle.

■ Champ de compétence :

- Légal
- Etendu à :
 - tous produits et services bancaires (particuliers et entreprises)
 - tous produits et services bancaires (particuliers)
 - opérations de crédit : NON pour l'octroi, OUI pour le formalisme du contrat et son exécution.
 - épargne
 - placements financiers et boursiers
 - assurances-vie

■ Force contraignante des avis : OUI

■ Procédure de traitement des réclamations (réception des demandes, processus de traitement des réclamation,...)

- Recevez-vous directement tous les courriers qui vous sont adressés ?
 Oui immédiatement Non
Toutefois c'est mon assistante qui opère le premier tri
- Envoyez-vous un accusé de réception ?
 Oui immédiatement Non
J'envoie immédiatement trois types d'accusés de réception :
 1. Je me saisis de votre réclamation.
 2. Votre réclamation est hors de mon champ de compétence.
 3. Je transmets votre demande à la Direction de la Qualité qui doit l'examiner avant le médiateur. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez me réécrire.

- Si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services ?
 Oui Non
 Pour que la réclamation soit traitée plus rapidement.

Dans cette dernière hypothèse, êtes-vous informée des suites données par ces derniers ?

- Oui** si je le demande Non
- Cela dépend du cas.

■ Origine de la saisine :

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés : 84
Par le client	81
Par l'intermédiaire d'associations	1
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	1
A l'initiative de l'établissement de crédit	0
Autre : famille du client	1
Total	84

■ Nombre de réclamations reçues :

Réclamations	Nombre de dossiers concernés
Réclamations recevables traitées et signées par le médiateur	84
Réclamations dans le champs de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	278
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champs de sa compétence (détail des motifs à indiquer ci-dessous)	141
Total des réclamations reçues	503

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champs de compétence	Nombre de dossiers concernés
Action contentieuse en cours	24
Opération de crédits ou Assurance	72
Comptes professionnels	40
Absence de litige	5
Total	141

V ANALYSE PAR THEMES DES RECLAMATIONS

Le tableau ci-dessous permet de donner une idée à la fois de la compétence élargie du médiateur et de la part des réclamations dont il s'est saisi.

	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement de compte	158	22
- Ouverture, clôture, transfert de compte	56	7
- Découvert autorisé/non autorisé	59	12
- Interdiction bancaire	26	2
- Contestations d'écritures	17	1
- Moyens de paiement	73	16
- carte bancaire	24	1
- chèques, chèques sur l'étranger	18	7
- virement, prélèvement	19	2
- virements internationaux	1	1
- change	7	5
- espèces, coffre	4	0
- Tarification	50	10
- fonctionnement compte de dépôt	50	10
- fonctionnement de compte titres	0	0
Opérations de crédit	107	8
- découvert entreprise/professionnel	19	3
- crédit personnel	25	2
- équipement investissement	5	0
- crédit immobilier	42	2
- engagement par signature	3	1
- recouvrement amiable	13	0
- fiscalité	6	1
- Epargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne)	24	14
- Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvais exécution d'un ordre..)	11	5
- Assurances (courtage)	34	1
- Successions	6	1
- Autres : Banque à distance et Compte Epargne Direct	6	1
- Autres : Relations – Comportement – Accueil et suivi commercial	28	5
Total	503	84

Pas de ventes avec primes ni de ventes groupées

V ANALYSE DES RECLAMATIONS TRAITEES PAR LE MEDIATEUR

■ Délais de réponse :

	En jours	Nombres de dossiers concernés : 84
Délai moyen de réponse	31 jours	
Dossiers traités dans un délai de moins de 1 mois		52
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 2 mois		27
Dossiers traités dans un délai de plus de 2 mois		5

■ Nombre de conclusions de médiation favorables au client :

■ Nombre de conclusions de médiation défavorables au client : (Cf. tableau ci-dessous)

Conclusions		Nombre de dossiers concernés : 84
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	34
	Conclusions partiellement favorables	27
Conclusions défavorables au client		23

■ Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi :

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	84/84
	partiellemment	
Avis du médiateur non suivi		

■ **Aspects financiers :**

(sur les 84 dossiers)

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	1,35	8
Maximum par dossier	40.000	19.000
Moyenne	2.263	1.605

VII RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

■ **Statut du compte rendu d'activité du médiateur :**

Public

Ce compte rendu sera sur le site internet www.hsbc.fr.

■ **Moyens mis à la disposition du médiateur :**

1 bureau individuel, 1 assistante

2 collaborateurs de la Direction de la Qualité sont plus spécialement chargés d'instruire les dossiers du médiateur et de lui procurer toutes les informations qu'il demande.

■ **Modifications éventuelles de la mission du médiateur par rapport à l'année antérieure :**

■ **Elaboration ou évolution éventuelle de la charte de la médiation signée par le HSBC France:**

VIII APPRECIATION D'ORDRE GENERAL SUR L'EVOLUTION DES LITIGES

■ Apparition de nouveaux types de litiges

- Transferts internationaux et change
- Gestion du découvert
- Recouvrement « amiable »

■ Ressenti des clients

Bon dans l'ensemble

■ Temps de réponse des services clients

Bon

■ Qualité de l'information sur l'existence du médiateur

Assurée dans de bonnes conditions

IX PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS

- question des commissions d'intervention et des taux d'usure.




Charte de la Médiation de HSBC France

1. HSBC France propose à ses clients un service de médiation auquel ils peuvent avoir recours pour le règlement des différends qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de leur agence ou de la Direction de la Qualité « Relations Clientèle » de la Banque.
2. Le Médiateur est choisi par le Président de HSBC France parmi des personnalités extérieures dont l'impartialité, la compétence et l'autorité sont reconnues. Il a pour rôle de parvenir à un accord amiable entre les parties en recommandant des solutions aux litiges dont il est saisi.
3. Le Médiateur peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels de réclamations individuelles relatives :
 - aux services fournis et à l'exécution de contrats conclu dans le cadre d'opérations de banque (comptes, moyens de paiement, crédits...) et d'opérations connexes (location de coffre-fort...),
 - aux services d'investissement et à leurs services connexes,
 - aux instruments financiers et produits d'épargne.Sont exclus les différends relatifs à la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, les taux d'intérêt sur crédit, la décision de contracter ou non tel le refus de crédit,...), et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés ainsi que la gestion de contrats d'assurance.
4. Le Médiateur doit être saisi par écrit ; il ne peut être saisi si une action contentieuse est engagée, sauf accord des parties.
5. Le Médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine, qui suspend la prescription pendant ce délai. La Banque lui fournit les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission.
6. Les recommandations peuvent être faites par le Médiateur en droit ou en équité. Elles sont écrites et motivées. En cas de désaccord persistant, HSBC France ou le Client demeure libre de porter le litige devant le tribunal.

Aux termes du code monétaire et financier, les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

La procédure de médiation est gratuite pour le client.



Paris, le 23 mars 2010

Madame de S..

.....

Madame,

Je vous prie de trouver ci-après les recommandations que je formule après avoir étudié votre réclamation.

- « Madame de S / HSBC France

Madame de S est mécontente de la dissolution du Fonds American Value Industries Hedge dont le rachat, le 23 juillet 2009 a matérialisé la perte que ce FCP avait enregistrée. Madame de S indique avoir subi une perte de 6000 euros, soit -35 % entre mars 2008 date de l'achat de 163,283 parts de ce FCP par le gérant de son portefeuille et juillet 2009, date du rachat.

Madame de S croit que ce FCP est un Hedge Fund ; Elle conteste, n'ayant jamais voulu spéculer, d'avoir eu ce type de produit en portefeuille. Elle constate qu'aucun des Hedges Funds n'a connu une baisse aussi spectaculaire que ce fonds.

Analyse du médiateur

Nature du fonds

L'intitulé du fonds est trompeur. Le terme hedge, est le mot anglais pour « couverture ». Le fonds American Value industries Hedge est donc un FCP classique investi en actions américaines et couvert contre le risque de change.

Madame de S n'était donc pas en possession de ces produits spéculatifs que sont les Hedges funds .

Valorisation du fonds

128,483 parts du fonds American Values Industries avait été acquises en 2004 et 54 parts vendues en 2007. Par la suite 163,283 parts avaient été acquises en mars 2009.

Entre 2004 et 2007, le fonds est gagnant : 9,46% en 2004, 0,33% en 2005, 12,25% en 2006 et 8,30% en 2007. Au cours de l'année 2008, il perdra 37,01%, dont 21,70% au quatrième trimestre.

Ainsi avant la crise ce fonds voyait sa valeur augmenter de façon régulière. On peut remarquer que les ventes de l'année 2007 se sont faites dans des conditions favorables.

La perte de Madame de S découle des achats de mars 2008 et de l'accélération de la crise financière au quatrième trimestre 2008. C'est donc bien cette crise qui est à l'origine de la perte de valeur de ces actions comme elle l'est des produits actions en général.

Raison de la dissolution

Elle est indiquée dans la lettre reçue par Madame de S. L'encours du FCP est désormais trop faible pour qu'il puisse être géré de façon optimale. En d'autres termes cela signifie que la société de gestion ne disposant plus du volume de ressources nécessaire pour arbitrer entre les différentes valeurs de l'indice Standard and Poor's 500 qui est l'indice de référence du fonds, prendrait des risques trop importants en continuant la gestion de ce fonds. Le malheur a voulu que l'AMF refuse la fusion que la banque se proposait de faire avec un autre fonds et cela, parce que le fonds proposé ne présentait pas de couverture contre le risque de change. L'AMF a préféré la solution de la dissolution.

Cas de Madame de S.

Madame de S a dénoncé la gestion en octobre 2008 et elle a conservé son portefeuille en l'état, espérant qu'à terme il se redresserait.

En fait, un portefeuille géré n'est jamais laissé en l'état par le gérant. Selon les informations dont il dispose, il opérera des arbitrages, faisant l'acquisition de titres ou les revendant à l'intérieur de périodes assez courtes. C'est ainsi que pour l'ensemble de ses clients gérés, la sortie du fonds American Value Industries Hedge s'est faite en deux temps, en février, puis en mars 2009. Aucun des clients gérés n'a reçu la lettre faisant mention de la dissolution.

En résumé

La crise financière exceptionnelle qui a sévit aux Etats-Unis est la cause de la dévalorisation du fonds American Value Industries Hedge et de sa dissolution.

Une crise financière rend aléatoire le processus d'anticipations et les choix des gérants. L'achat des titres American Value Industries Hedge en mars 2008 dépendait de l'état des informations de l'époque, leur vente début 2009 à un autre état des informations.

Dénoncer une gestion en pleine crise, ce qu'a fait Madame de S et ne plus toucher au portefeuille précédemment géré au plus près de la conjoncture, n'est donc pas le plus sûr moyen d'obtenir l'amélioration souhaitée, dans la courte comme dans la moyenne ou la longue période.

Conclusion et recommandations.

J'ai essayé de répondre à Madame de S le plus objectivement possible, mais je ne suis pas insensible à sa situation et je comprends parfaitement que l'annonce par la société de gestion de la dissolution de son FCP et de la perte qu'elle allait faire lui ait paru ne pas correspondre au comportement normal d'une banque à l'égard d'une cliente de plus de quarante ans.

Même si la dissolution était la solution la moins mauvaise, et même si je ne constate pas à proprement parler de faute du côté du gérant, dans la conjoncture particulière des années 2008/ 2009, je pense que, du fait de son ancienneté dans la banque et de sa fidélité, Madame de S doit bénéficier d'un geste significatif de cette dernière que j'évalue à 2000 euros. »

Veillez agréer, Madame, l'expression de toute ma considération.

Michelle de MOURGUES

Paris, le 15 juin 2010

G.....

Monsieur C

ROYAUME-UNI

Monsieur,

Je vous prie de trouver ci-après les recommandations que je formule après avoir étudié votre réclamation.

- « G... – HSBC France

Monsieur C est mécontent du cours de change qui lui a été appliqué le 2 septembre 2009 pour l'échange de 670 000 euros contre des livres Sterlings. Il affirme que son correspondant d'HSBC lui avait indiqué un cours de change GBP/EURO de 1,14 tandis que l'opération s'est faite au cours de 1,147 soit pour lui une perte de 3587 Livres.

Cette affaire a été traitée par la salle des marchés, le chargé de compte britannique du groupe de Cannes servant d'intermédiaire.

Le client avait demandé de faire l'opération au meilleur cours, et aussi vite que possible. D'après le chargé de compte il n'y a eu aucune ambiguïté sur le cours de change, proposé et pratiqué : EURO / GBP 0,8718.

Analyse du médiateur

Le client, Monsieur C, et les collaborateurs d'HSBC ont des versions différentes, le premier considère que le cours qui lui avait été indiqué n'est pas celui qui a été pratiqué. Le cambiste de son côté dit qu'il a donné et appliqué à l'opération le même cours, enfin le chargé d'affaire affirme avoir transmis correctement à Monsieur C l'information donnée par le cambiste sur le cours de change.

Il n'est pas possible de choisir entre ces affirmations.

Je note que du côté français on donne le cours de l'EURO en termes de Livres tandis que Monsieur C préfère utiliser le cours de la Livre en terme d'Euros.

Ces deux évaluations devraient normalement conduire au même résultat. Comme Monsieur C continue de penser qu'on lui a donné un cours de la Livre à 1,14, il n'admet pas l'opération faite du côté français à 0,8718. Il s'estime spolié.

Examinons si l'hypothèse de la spoliation est vraisemblable. Il faut pour cela se reporter aux cours du 2 septembre 2009. Raisonnons avec le taux de change vu de France. Pour Monsieur C ce cours aurait dû être 0,8771 Or le cours du fixing qui est le cours que les banques pratiquent entre elles a été ce jour de 0,8759. Ainsi, Monsieur C revendique pour l'Euro un cours supérieur au meilleur cours de change de la place. Il n'est pas possible d'envisager qu'un cambiste professionnel, ici le directeur de la salle de marché ait pu proposer un tel cours. Par ailleurs le fait que l'intermédiaire soit lui-même britannique élimine toute possibilité d'erreur pour cause de langues.

Compte tenu de la somme en jeu, son affaire a été traitée au plus haut niveau, sur la table des changes d'HSBC France.

Le cours qu'il a obtenu est, comme il est normal, inférieur au fixing, compte tenu de la marge que prend la banque. Il est toutefois plus élevé que le taux de vente du jour, 0,867.

Dans la mesure où Monsieur C avait demandé par fax du 2 septembre 2009 portant la mention « urgent » que l'échange entre ses Euros et les Livres se fasse le jour même, je ne peux que constater que l'échange effectué ce même 2 septembre à un cours correspondant aux cours pratiqués ce jour ne peut pas être qualifié de spoliation.

Je regrette simplement que Monsieur C ait dû attendre trois mois une réponse à sa première réclamation. »

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de toute ma considération.

Michelle de Mourgues

Paris, le 26 août 2010

Madame P

.....

Madame,

Je vous prie de trouver ci-après les recommandations que je formule après avoir étudié votre réclamation.

- « Madame P / HSBC France

Madame P écrit au médiateur pour lui indiquer qu'à la suite du décès de son mari survenu le 19 novembre 2000, elle s'est rendue à sa banque pour dénouer un contrat d'assurance vie qui avait été souscrit le 20 juillet de la même année pour un montant de 75 000 euros, et solder un découvert de 135 328,33 francs (20 630 euros) laissé par son mari qui était interdit bancaire.

D'après ses dires, le conseiller de la banque de Picardie (devenue depuis HSBC France) l'aurait dissuadée de racheter ce contrat qui était en perte et a proposé un découvert négocié, et ce pour attendre la remontée des cours.

Dix ans après, le contrat après de fortes fluctuations ne vaut plus au 7 juin 2010 que 51 747,78 euros. Madame P demande à bénéficier de la valeur de ce contrat au jour du décès de son mari.

La banque et la compagnie d'assurance de leur côté estiment que Madame P n'a jamais, malgré différents courriers, fourni les pièces nécessaires au règlement. Elles disposent de lettres du notaire de Madame P (envoyées en en 2003 et en 2007), indiquant que leur cliente désirait différer le dénouement du contrat. Les pièces n'étant pas fournies les choses sont restées en l'état.

A. Analyse du médiateur

Abordons successivement trois points du dossier :

I Les conditions du dénouement et de l'évaluation du contrat

Nous nous trouvons dans ce contrat devant deux indications apparemment contradictoires :

1) le contrat se dénoue au décès de l'adhérent.

2) Pour les contrats à capital variable dont les garanties sont exprimées en unités de compte, le capital payable au bénéficiaire est déterminé lors de la réception de la dernière pièce au dossier de règlement du capital décès.

Or si l'on se reporte à la définition du terme « dénouement » dans son acception financière on trouve que le dénouement est l'évènement qui entraîne la clôture du contrat.

Dans le cas qui nous occupe l'affirmation 1) indique clairement que le dénouement intervient au décès de l'adhérent. Ce décès doit donc entraîner la clôture du contrat. On voit mal dans ces conditions comment justifier l'affirmation. 2) En effet si le contrat est clos, comment peut-il continuer à fonctionner, à faire l'objet d'évaluations successives et finalement à exister encore 10 ans après le décès qui a entraîné sa clôture.

La compagnie d'assurance adopte une définition différente du terme dénouement. Pour elle dénouement signifie non la clôture mais l'impossibilité de faire sur ce contrat un quelconque acte de gestion. Dans le cas d'un contrat à capital variable cela revient à exposer le bénéficiaire à un risque pur et dans le cas présent de tolérer que cette situation dure dix ans. On lit en effet dans la situation client d'HSBC Assurances, au 7 juin 2010 la mention « dérogation accordée dossier client en instance ». (Que signifie une « instance » de dix ans ?)

A ce moment la valeur acquise est de 51 747,78 euros pour 75 00 euros investis dix ans avant.

II Le support du contrat d'assurance-vie HSBC Mix Dynamique

Dans le paragraphe du prospectus simplifié consacré à ce FCP on peut lire :
« Le FCP « HSBC Mix Dynamique » est le fonds profilé qui correspond au profil de risque élevé au sein d'une gamme de plusieurs profils. Avec une allocation stratégique comportant 75% d'actions, il constitue un investissement fortement exposé au risque des marchés d'actions. »

Dans le paragraphe consacré aux souscripteurs on lit :

« Ce FCP s'adresse aux souscripteurs qui sont prêts à subir des risques liés aux investissements dans des actions, sur des pays émergents, sur des titres dits High Yield. »

Dans le paragraphe qui suit, il est bien spécifié que le choix de ce FCP ne peut se faire sans le conseil d'un professionnel et doit s'appuyer sur des critères objectifs tels que le montant et la diversification du patrimoine du client et la partie que l'on peut rationnellement investir dans ce FCP.

Nous pouvons donc supposer que le chargé de clientèle a effectué son travail d'information et d'analyse au moment de la souscription

Néanmoins lorsque Madame P devient bénéficiaire de ce contrat, quatre mois après sa souscription, la valeur acquise a déjà baissé ; Par ailleurs Madame P semble être dans une situation délicate. C'est dans cette situation qu'elle va hériter de ce produit à haut risque

III Le conseil du chargé de clientèle

Pour justifier sa réclamation Madame P adresse au médiateur les relevés bancaires au nom de Monsieur et Madame P, du 1^{er} janvier 2001.

On peut constater qu'au 29 décembre, soit un mois après le décès de Monsieur P, le découvert du compte joint se monte à 129 184,78 francs, avec des agios de 2042,17 francs ; S'ajouteront à ce découvert une échéance de prêt de 3554,59 francs et deux sommes de 185,38 francs pour « annulation interdit autre banque ».

La logique voudrait que Madame P paye les dettes dont elle a hérité et se débarrasse d'un produit à haut risque. Au lieu de cela, d'après ses affirmations, son chargé de clientèle lui conseille de conserver ce placement dont la valeur s'était dégradée et de renégocier son découvert. La négociation a bien eu lieu puisque l'intérêt du découvert a été revu à la baisse. Ce conseil s'est révélé avoir des conséquences désastreuses. L'OPCVM choisi comme support ayant subi des baisses considérables. En 2003, par exemple, sa valeur est descendue à 39 000 euros. On comprend pourquoi Madame P n'a pas effectué les démarches nécessaires à son rachat. Une lettre de la compagnie d'assurance vient maintenant de l'informer qu'après dix ans ses droits seront éteints. A ce moment la valeur acquise du contrat est de 51 747,78 euros, pour 75 00 euros investis en 2000.

Conclusion

La combinaison de ces trois éléments, un contrat d'assurance vie avec un support à haut risque, une clause du contrat d'assurance qui laisse ce produit exister dix ans après le dénouement du contrat et le conseil d'un chargé de clientèle qui ne semble pas adapté à la situation financière de sa cliente, aboutit à une situation que je trouve choquante.

Il convient donc que la logique soit rétablie.

Pour les différentes raisons exposées plus haut, je trouve la réclamation de Madame P justifiée. Je recommande à la banque d'inciter sa cliente à fournir très rapidement, à savoir sous un délai d'un mois, les documents nécessaires au règlement de l'assurance vie de son mari, principalement le document fiscal et de lui régler la somme qu'elle aurait dû toucher au décès de ce dernier. »

Veillez agréer, Madame, l'expression de toute ma considération.

Michelle de Mourgues