

Un bon investissement

Comment l'UE peut mieux protéger les finances des consommateurs



Bureau Européen des Unions de Consommateurs

Un bon investissement

Comment l'UE peut mieux protéger les finances des consommateurs

Les investissements, pas pour moi ?

Investir ne concerne pas que les plus nantis. Qu'il se considère comme un investisseur ou pas, tout consommateur est pourtant concerné :

- Le vieillissement de la population européenne combiné à l'état des finances de nombreux Etats membres rendent nécessaire – pour ceux qui peuvent se le permettre – de compléter leur retraite de base par une épargne personnelle.
- En fin de carrière professionnelle, la retraite complémentaire est perçue dans certains pays sous forme de capital. Il faut alors prendre de bonnes décisions pour que ce capital puisse couvrir les besoins futurs du retraité.
- Dans certains Etats membres, permettre aux enfants de suivre des études supérieures suppose une participation financière non négligeable qui nécessite une épargne préalable.
- Epargner pour le moyen ou long terme suppose qu'on ne se contente pas de dépôts bancaires à court terme dont les intérêts ne compensent pas toujours l'inflation.

Investir est quelque chose de normal qui ne rime pas nécessairement avec spéculation ou recherche effrénée d'un gain financier.

La crise financière nous a par ailleurs montré que nombre de petits épargnants avaient, sans s'en rendre compte ou sans qu'on le leur ait expliqué, investi dans des instruments financiers.

Mettre le consommateur au centre

Nous demandons que la réglementation future des produits financiers et de leur distribution soient, lorsqu'il s'agit de produits destinés à l'épargnant ou à l'investisseur de détail, élaborée en partant des besoins et de l'intérêt du consommateur. Ce n'est pas seulement le meilleur moyen de protéger ses intérêts et rétablir sa confiance dans les marchés financiers, c'est aussi un moyen efficace pour réduire la dissémination de produits 'toxiques' et assainir les marchés financiers.

Anne, française de 35 ans, a récemment vendu son petit appartement près de Paris dans lequel elle vivait avec sa fille Léa.



Investissement

Avec le prix de son appartement et ses économies, elle dispose maintenant d'un capital de 175 000€ qu'elle a déposé à sa banque pour financer en partie l'achat d'une plus grande habitation avec son compagnon.

Préjudice subi:

D'un jour à l'autre, ses comptes ont été bloqués en raison des très graves difficultés auxquelles est confrontée sa banque. La presse mentionne que les clients ont encore une faible chance de récupérer la totalité de leurs dépôts. Mais si ce n'est pas le cas, Anne ne récupèrera que 100 000€.

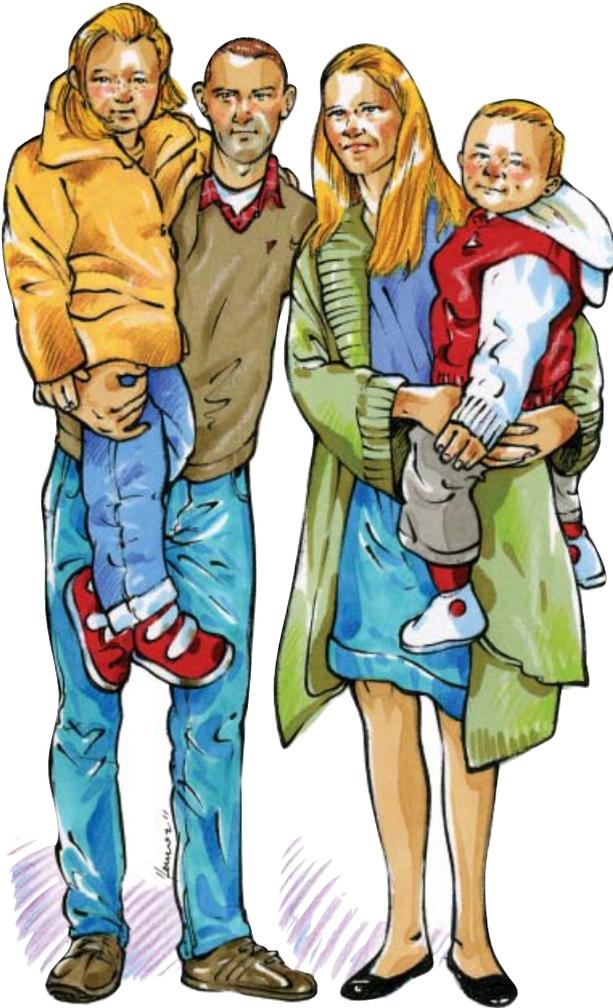
Pourquoi ?

Dans de nombreux pays, la garantie des dépôts est plafonnée à 100 000 €, même en cas de dépassement exceptionnel portant sur une durée limitée. Dans le cas présent, Anne venait de recevoir le solde de la vente de son appartement et s'apprêtait à le réutiliser quelques semaines plus tard pour l'achat d'un nouveau logement. Elle aurait eu à faire face au même problème de plafonnement à 100 000 € si elle avait reçu une importante indemnité à la suite d'un accident de la route, d'un licenciement, etc.

Matthew et Rachel forment un jeune couple vivant à Newcastle. Leurs deux enfants, Mary et Steven, sont encore à l'école maternelle, mais Matthew et Rachel ont déjà décidé de mettre un peu d'argent de côté pour les études de leurs enfants. Ils veulent aussi économiser pour leur retraite.

Investissement

Ils ont placé une part importante de leur épargne dans un placement «sûr» émanant d'une compagnie d'assurance réputée. Sur une échelle de 0 à 6 (du moins risqué au plus risqué), leur profil de risque est considéré de niveau 1, ce qui veut dire que Matthew et Rachel n'entendent prendre que de très faibles risques pour leurs investissements. La publicité et tous les documents fournis relatifs à ce placement étaient élogieux. Le courtier leur avait montré que les 5 placements similaires que la compagnie avait lancés jusqu'alors avaient tous été très rentables.



Préjudice subi:

Au terme du placement de 3 ans, le placement «sûr» avait perdu 55% de sa valeur. Il s'agissait en fait d'un produit structuré dont le rendement dépendait de l'évolution d'indices dans le secteur immobilier. La bulle immobilière s'est dégonflée et la valeur du placement a suivi. Le courtier lui-même n'était pas conscient des risques.

Pourquoi ?

Cette situation aurait pu être évitée si Matthew et Rachel avaient eu accès à une information fiable, objective et compréhensible, si le courtier qui a servi d'intermédiaire dans cette transaction avait vraiment compris les produits qu'il proposait et avait été obligé de faire une évaluation solide des besoins de ses clients au lieu de favoriser des produits financiers qui lui rapportent une bonne commission sur les ventes.

Simos et Ekatarina sont grecs et ont respectivement 60 et 55 ans. Ils sont propriétaires d'un restaurant dans le centre de Thessalonique. Leurs trois enfants, aujourd'hui adultes, ont tous quitté la maison il y a déjà quelques années.



Investissement

Leur épargne et leurs investissements sont destinés à constituer une part importante de leur retraite et à éventuellement aider leurs enfants. Ils ne peuvent pas prendre le risque de perdre une partie de l'épargne accumulée jusqu'à aujourd'hui.

Ils ont souscrit à un placement appelé «Best Invest Plus 5x5». Ils étaient certains de récupérer au moins 100% de leur capital après 5 ans, avec, avaient-ils compris, un gain pouvant aller jusqu'à 25% si certaines actions sélectionnées pour ce placement évoluaient positivement.

Préjudice subi:

A la fin de leur placement, ils ont effectivement récupéré 100% de leur mise initiale, mais si l'on prend en compte l'inflation durant la période de leur placement, la valeur de leur capital a en fait baissé de 10%. Les conditions à respecter pour obtenir un gain de 25% étaient particulièrement complexes et les chances d'y arriver particulièrement faibles. Par contre, la banque et l'institution financière qui ont concocté ce produit au nom ronflant ont bien empoché d'importantes commissions au passage.

Pourquoi ?

Il s'agissait d'un produit structuré, inutilement complexe et incompréhensible pour les consommateurs. Les frais sur ce type de placement, en partie cachés, sont très élevés. Il est par ailleurs impossible de se faire une idée correcte du rendement qu'on peut raisonnablement en attendre.

Olof, un comptable fiscaliste à la retraite depuis 3 ans, a aujourd'hui 68 ans. Il vit dans une petite ville près de Stockholm.

Investissement

Lorsqu'il a pris sa retraite, il a perçu un capital de retraite complémentaire. Il souhaitait convertir ce capital en une rente mensuelle pour compléter sa pension de retraite. La banque lui a proposé un placement devant lui permettre de percevoir une rente de 750 € par mois.



Préjudice subi:

Le capital a été placé dans un fonds de placement qui a fortement souffert de la crise boursière. Le capital initial a fondu comme neige au soleil. Olof n'a plus vraiment de choix : il doit arrêter de percevoir la rente et attendre que le capital reprenne de la valeur. S'il continue à effectuer des prélèvements alors que le capital est au plus bas, tout sera épuisé en quelques années. Olof doit par ailleurs garder des ressources financières pour le cas où, vieillissant, il aurait besoin d'assistance ou de soins.

Pourquoi ?

Le type de placement proposé à Olof n'était pas adapté à ses besoins et sa situation financière. Alors qu'il avait réellement besoin de cet argent, on lui a conseillé un placement comportant des risques importants. L'employé de banque qui l'a conseillé ne l'a pas fait en toute indépendance car il devait réaliser des objectifs de vente, ce qui l'a conduit à ne pas suffisamment tenir compte des besoins de son client.

Solutions pour une meilleure protection

La garantie des dépôts

La protection des dépôts bancaires, c'est-à-dire des liquidités et de l'épargne sous forme de dépôts sur des comptes courants ou des comptes d'épargne (Cf. situation de Anne p. 2), est une protection essentielle. Les modifications de la législation existante, actuellement en discussion au niveau européen, pourraient ne pas apporter toutes les améliorations attendues aux consommateurs. Alors que les propositions d'amélioration qui contribuent directement à la stabilisation des banques font l'objet de larges consensus, ce n'est pas le cas lorsqu'il s'agit de protéger davantage le consommateur. La protection des dépôts qui, pour une raison exceptionnelle, dépassent temporairement le maximum de 100 000€, serait une amélioration significative pour les consommateurs, sans entraîner un coût important pour sa mise en œuvre.

Réglementation des produits financiers

Les produits financiers destinés aux investisseurs de détail, c'est-à-dire les consommateurs et leurs familles, ne devraient être mis sur le marché qu'après avoir été jugés conformes aux besoins du public-cible auprès duquel ils seront commercialisés. Les produits inutilement complexes ou n'apportant pas de plus-value réelle pour leur public-cible, comme dans le cas de Simos et Ekatarina (p. 4), ne devraient plus voir le jour.

Certaines autorités nationales de contrôle se sont engagées dans cette voie. C'est également une piste avancée par la Commission européenne dans son document de consultation publié fin 2010 à propos de la révision de la Directive concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID).

Cette démarche présente un intérêt majeur car elle permettrait d'assainir directement le marché, de limiter les risques de mauvais choix pour les consommateurs ainsi que le nombre de litiges dans lesquels les consommateurs ont beaucoup de mal à faire valoir leurs droits. A titre complémentaire, elle aiderait les entreprises qui émettent ou distribuent ces produits financiers à redorer leur blason.

Une information simplifiée pour chaque produit

Chaque produit d'épargne et de placement devrait être accompagné d'un document d'information court, rédigé dans un langage compréhensible pour le consommateur et présentant les caractéristiques essentielles du produit, en ce compris un indicateur synthétique de risque. C'est ce qui a notamment manqué à Matthew et Rachel (p.3).

Le document d'information clé pour l'investisseur (DICI), tel qu'il a été conçu pour les OPCVM est un bon exemple à suivre. Ce concept devrait être étendu à tous les produits d'épargne et de placement qui sont proposés au consommateur, qu'il s'agisse d'un dépôt bancaire, d'un OPCVM ou d'un produit de placement sous forme d'assurance-vie, que le produit dispose d'un passeport européen¹ ou non. C'est dans cette direction que doivent aller certaines initiatives européennes comme le projet de législation sur les produits d'investissement de détail appelé PRIIPs.

La prévention des conflits d'intérêts

Il est essentiel que les produits conseillés à l'épargnant-investisseur soient conformes à ses besoins et à ses intérêts. Comme dans le cas de Matthew et Rachel (p. 3) et Olof (p. 5) et ainsi que le confirme une étude commanditée par la Commission européenne, c'est loin d'être le cas. Les conflits d'intérêts entre l'intermédiaire ou le conseiller et le consommateur sont souvent à l'origine de mauvaises décisions qui peuvent s'avérer très dommageables pour les consommateurs. Les commissions versées par les émetteurs de produits de placement aux intermédiaires, les objectifs assignés aux agents et aux employés de banque ainsi que leur mode de rémunération, peuvent avoir pour effet que tous ces acteurs veillent en premier à leur intérêt financier ou à la stabilité de leur emploi au préjudice des intérêts du consommateur.

Il ne suffit pas que l'intermédiaire ou l'employé de banque soit obligé de signaler l'existence de conflits d'intérêt au consommateur pour que celui-ci soit à même de prendre une décision qui soit conforme à ses intérêts. Il faut en premier lieu réduire et supprimer les conflits d'intérêt. Un 'conseiller indépendant' ne devrait jamais être rémunéré par un émetteur et tous ceux qui sont rémunérés par un émetteur devraient n'être considérés que comme de simples vendeurs. De plus en plus d'Etats membres avancent dans cette voie. C'est aussi une piste avancée par la Commission européenne dans son document de consultation publié fin 2010 à propos de la MiFID.

¹ Le passeport européen permet aux prestataires de services d'investissement de fournir leurs services sur l'ensemble du territoire européen, ce qui facilite les prestations transfrontalières

Demandes du BEUC

Avant de prendre sa décision, le consommateur devrait avoir accès à un **document court et compréhensible** pour chaque produit d'épargne ou d'investissement, qui décrit les caractéristiques essentielles du produit – y compris le niveau de risque et les frais – et qui permet sa comparaison avec les autres produits disponibles.

Un contrôle de la **conformité des produits avec les caractéristiques du public-cible** et les besoins de ce dernier doit être effectué préalablement à leur mise sur le marché. Un produit qui ne serait pas adapté au public auquel il est destiné ne devrait pas être distribué.

Tous les intermédiaires financiers devraient être dans l'obligation d'agir honnêtement, loyalement et de manière professionnelle, conformément aux intérêts de leurs clients. Une attention particulière doit être accordée à la **prévention des conflits d'intérêts** comme par exemple les mécanismes de rémunérations ou les objectifs de vente qui incitent les intermédiaires à vendre des produits qui ne sont pas les plus adéquats pour le client.

Adopter une législation de qualité est une chose, la faire respecter en est une autre. Un **contrôle effectif du respect des règles par les autorités de supervision** nationales et européennes est nécessaire. Si cela existe dans certains Etats membres, ce n'est pas le cas dans la grande majorité d'entre eux.

Le régime de la responsabilité des prestataires de services financiers devrait être amélioré. La charge de la preuve doit incomber au prestataire. Des **procédures alternatives de règlement de litiges** réellement indépendantes, de même qu'un **système de recours collectif** doivent être mis en place dans chaque état membre.

GLOSSAIRE

Le **système de garantie des dépôts** (DGS en anglais) protège votre argent qui se trouve sur un compte bancaire (dépôts à vue, compte sur livret ou autre forme de dépôt). Le niveau de protection européen, s'élevant à minimum 20 000 € avant la crise, a été porté à 100 000 €.

MiFID : (en français : directive concernant les marchés d'instruments financiers (DMIF)). Un des objectifs de cette directive (2004/39/EC) est la protection des investisseurs qui exige par exemple que le conseil d'investissement soit en adéquation avec les besoins du client.

OPCVM : organisme de placement collectif en valeurs mobilières (UCITS en anglais). Il s'agit d'instruments de placement collectifs réglementés dans lesquels de nombreux participants investissent ensemble et dont les avoirs sont gérés par une institution financière. Grâce à leur passeport européen, ces produits peuvent être distribués dans les autres états membres de l'UE.

PRIPs (Packaged Retail Investment Products ou produits d'investissement de détail). Pour de nombreux produits d'investissement comme les OPCVM, vous n'investissez pas directement dans une action ou une obligation mais dans une enveloppe qui contient une série d'actions, d'obligations ou d'autres instruments financiers. L'initiative PRIPs tend à harmoniser l'information fournie à l'investisseur de même que les règles de conduite des distributeurs des différents types de PRIPs.

DICI : le document d'information clé pour l'investisseur (KIID en anglais) est un document standardisé composé normalement de deux pages rédigées dans un langage accessible et limité aux informations essentielles. Son objectif est de rendre l'information accessible à l'investisseur de détail et de lui permettre de comparer différents produits d'investissement. Actuellement, le DICI n'est obligatoire que pour les OPCVM.

Indicateur synthétique de risque : cet indicateur, qui combine la plupart des risques liés à un produit d'investissement, est un des éléments essentiels du DICI.

Produits structurés : il s'agit de produits complexes comprenant des dérivés et d'autres instruments financiers. Leur composition et leur rendement varient d'un produit à l'autre. Certains produits structurés offrent une protection du capital investi, ce qui signifie qu'au terme de l'investissement, le capital initial devrait être remboursé.

Les produits d'investissements et assurances sont vendus via des **intermédiaires** qui peuvent être des vendeurs ou agents employés par la banque ou la compagnie d'assurance. Il peut également s'agir d'intermédiaires distincts de l'institution financière mais auxquels celle-ci verse des commissions en fonction des produits vendus.

AT Verein für Konsumenteninformation - VKI
AT Arbeitskammer - AK
BE Test-Achats/Test-Aankoop
BG Bulgarian National Association Active Consumers - BNAAC
CH Fédération Romande des Consommateurs - FRC
CY Cyprus Consumers' Association
CZ TEST - Czech association of consumers
DE Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv
DE Stiftung Warentest
DK Forbrugerrådet - FR
EE ETL - Eesti Tarbijakaitse Liit
EL Association for the Quality of Life - E.K.PI.ZO
EL General Consumers' Federation of Greece - INKA
EL Consumers' Protection Center - KEPKA
ES Confederación de Consumidores y Usuarios - CECU
ES Organización de Consumidores y Usuarios - OCU
FI Kuluttajaliitto - Konsumentförbundet ry
FI Kuluttajavirasto
FR UFC - Que Choisir
FR Consommation, Logement et Cadre de Vie - CLCV
FR Organisation Générale des Consommateurs - OR.GE.CO
HR Croatian Union of the Consumer Protection Associations - Potrosac
HU National Association for Consumer Protection in Hungary - OFE
IE Consumers' Association of Ireland - CAI
IS Neytendasamtökin - NS
IT Altroconsumo
IT Consumatori Italiani per l'Europa - CIE
LU Union Luxembourgeoise des Consommateurs - ULC
LV Latvia Consumer Association - PIAA
MK Consumers' Organisation of Macedonia - OPM
MT Għaqda tal-Konsumaturi - CA Malta
NL Consumentenbond - CB
NO Forbrukerrådet - FR
PL Polish Consumer Federation National Council - Federacja Konsumentów
PL Association of Polish Consumers - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
PT Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO
RO Association for Consumers' Protection - APC-Romania
SE The Swedish Consumers' Association - Sveriges Konsumenter
SI Zveza Potrošnikov Slovenije - ZPS
SK Association of Slovak Consumers - ZSS
UK Which?
UK Consumer Focus



Les activités du BEUC sont en partie financées par le budget de l'UE



The European Consumers' Organisation
Bureau Européen des Unions de Consommateurs
Der Europäische Verbraucherverband

Rue d'Arlon, 80 - B-1040 Bruxelles
Téléphone : +32 (0)2 743 15 90 - Fax: +32 (0)2 740 28 02
E-mail : consumers@beuc.eu - www.beuc.eu

