

Bénéfic et AMF : un rapport qui accuse ...

Le Conseil d'Etat est saisi par le Collectif Bénéfic en ce mois de mai.

La Poste sauvée par le gong ?

L'AMF (la police de l'épargne), plus précisément sa Commission des sanctions, invoque la prescription, c'est-à-dire le délai écoulé depuis plus de 3 ans, pour refuser de se prononcer sur les manquements de La Poste !

Pour justifier sa décision publiée en février 2006, la Commission des Sanctions met gravement en cause le retard pris par son Directeur Général pour décider d'une enquête dans l'affaire Bénéfic, le 5 novembre 2003 seulement.

Pourtant, un rapport qui accuse ...

Et pourtant, à lire le rapport des enquêteurs de l'AMF, ces manquements ne font pas de doute. Puisque ces enquêteurs mettent en évidence des dévoiements et les errements de La Poste en des termes sans équivoque :

Les titres du rapport d'enquête sont édifiants à cet égard :

<<

- **Au sujet de l'élaboration du produit Bénéfic :**
 - 1) **une prise de risque pour les seuls souscripteurs ; (...)**
 - 2) **un positionnement grand public qui a pu induire les souscripteurs en erreur ; (...)**
 - 3) **une cible si étendue qu'elle a pu rendre superflue la connaissance des objectifs du client ; (...)**
 - 4) **un argumentaire commercial générant des incompréhensions de la part des souscripteurs. (...)**
- **Au sujet de la commercialisation :**
 - 1) **une formalisation très insuffisante du processus de connaissance du client ; (...)**
 - 2) **une fréquente absence d'adéquation entre le produit et le profil du client ; (...)**
 - 3) **des clients "harponnés" à l'aide de discours simplificateurs ; (...)**
 - 4) **le commissionnement des conseillers ; (...)**
 - 5) **l'absence de contrôles faits par La Poste sur la qualité de la vente. (...)**
- **Au sujet du traitement des réclamations :**
 - 1) **une procédure inéquitable (...) selon des critères qui apparaissent subjectifs ; (...)**
 - 2) **les clients ne réclamant pas n'ont aucune chance d'être indemnisés. (...)**

... >>

Voilà de quoi contester la prétendue prescription invoquée par l'AMF et sa Commission des Sanctions à ce sujet.

Le juridisme et la fiction ne sauraient efficacement exonérer à l'égard de faits objectivement établis.

C'est pourquoi le Collectif des victimes vient donc de saisir le Conseil d'Etat d'un recours pour dénoncer une décision qui apparaît inique pour toutes les victimes.

Le rapport qui accuse ...

Le Collectif Bénéfic n'avait pas manqué d'inviter les victimes à témoigner auprès des autorités administratives indépendantes.

C'est ainsi que la police de la Bourse (l'Autorité des Marchés Financiers) a ouvert une procédure de sanctions qui devrait déboucher sur une décision en décembre 2005.

Surtout, les vérifications opérées par la Commission de Contrôle des Assurances (Police des Assurances) ont conduit à un rapport qui confirme les plaintes des souscripteurs.

Les extraits ci-dessous sont édifiants :

1) Sur le caractère suggestif des publicités :

"Les documents publicitaires examinés comportent des formules très critiquables ("vous restez gagnant même si le CAC baisse !") ; ils accréditent implicitement l'hypothèse que le capital est garanti".

Le dépliant publicitaire de première génération présente le titre suivant : "Bénéfic, l'épargne musclée. +23% à 3 ans que le CAC fasse 0% ou plus et restez gagnant même si le CAC baisse !"

A l'intérieur, ses quatre slogans principaux sont les suivants :

Plus de performance : +23% à 3 ans que la CAC fasse 0% ou plus !

Plus de sérénité : vous restez gagnant même si le CAC baisse !

Plus de clarté : vous savez dès le départ où vous allez !

Moins d'impôts : un régime fiscal avantageux ... et au choix !

Outre le titre du dépliant, deux de ces quatre slogans sont susceptibles d'induire en erreur le lecteur.

Le deuxième slogan (Plus de sérénité : vous restez gagnant même si le CAC baisse !) énonce que le souscripteur du produit reste "gagnant" même si le CAC 40 baisse. Il est rare que le terme "gagnant" soit appliqué aux situations où l'épargnant perd une partie de son capital. Un lecteur peut donc en conclure légitimement que son capital initial est garanti.

La lecture de la suite du paragraphe peut le conforter dans cette idée : "Avec Bénéfic, votre tranquillité d'esprit est assuré ". La description du rendement de Bénéfic en cas de baisse du CAC 40 est faite dans les termes qui n'excluent jamais la possibilité que le capital soit garanti : "Une innovation qui permet de valoriser votre capital net investi jusqu'à -23% de baisse du CAC".

Les exemples chiffrés de baisse du CAC 40 (-5% et -10%) sont également choisis de sorte que le rendement de Bénéfic reste positif à l'échéance. a la différence des documents destinés aux réseaux, il n'est pas fait d'hypothèse de baisse du CAC qui ferait une perte en capital.

Le troisième slogan (Plus de clarté : vous savez dès le départ où vous allez !) laisse supposer que le produit est sans risque, supposition étayé par la suite du paragraphe : "Avec Bénéfic, la règle du jeu est claire et sans surprise. Bénéfic vous dit exactement combien vous pouvez gagner y compris si le CAC venait à baisser. C'est la transparence absolue !". Encore une fois, la formulation exclut – et de façon peut-être plus claire encore – la possibilité de perdre sa mise. "

2) Sur les conseillers financiers :

"L'argumentaire commercial, tel qu'il est développé, retarde et minimise l'évocation du risque boursier pris par le souscripteur de Bénéfic.

Au moment de la prospection téléphonique, consigne est donnée de "harponner sur le taux sans évoquer la Bourse ni la condition d'obtention de la promesse (cela viendra plus tard lors de l'entretien-vente)".

Par la suite, des conseils sont donnés pour choisir un vocabulaire n'évoquant pas trop la Bourse. Le mémo vendeur précise ainsi, page 10 : "Vous le savez, beaucoup de clients se montrent inquiets lorsque vous parlez de Bourse. N'hésitez pas à leur rappeler que le CAC 40 est le reflet de la croissance des 40 plus grosses entreprises françaises ". Le livret d'animation précise : "Cette définition simplifiée est à utiliser face aux clients, surtout si la Bourse les effraie".

De fait, on rappellera qu'aucun document publicitaire sur Bénéfic ne contient le mot "bourse" ; ces documents font exclusivement référence à des indices : "CAC 40" (puis plus tard, "Euro 50" – qui est une approximation du nom d'un indice boursier). Comme le montre le bagage commercial, la signification de ces indices n'est pas nécessairement claire pour tous les publics.

Enfin, le bagage commercial contient un argumentaire destiné à minimiser l'appréciation du risque de baisse du CAC 40."

3) Sur le traitement des réclamations et l'indemnisation :

"La poste a commis un certain nombre d'erreurs d'appréciation lors de la conception et de la commercialisation de Bénéfic comme unité de compte d'un contrat d'assurance-vie. Par la suite, La Poste a cherché à réparer les erreurs de commercialisation les plus manifestes en mettant sur pied une cellule centralisée de traitement des réclamations. Néanmoins, le fonctionnement de cette cellule n'a pas permis d'atteindre les objectifs d'indemnisation équitable affichés publiquement par La Poste."

"Le traitement effectif des réclamations n'est pas exempt de défauts : centralisation imparfaite des réclamations, instruction hâtive et imprécise, application mal justifiée des critères de remboursement, etc. La mission estime que si La Poste avait appliqué avec plus de rigueur les critères qu'elle s'était elle-même fixés, elle aurait été amenée à indemniser trois fois plus de client que ceux qu'elle a indemnisés à juste titre."

(...)

Comme évoqué ci avant, La Poste s'était toujours engagée à examiner les défauts de conseil et d'information au cas par cas et à les indemniser en totalité, dès lors qu'ils étaient constatés. Il apparaît cependant que même lorsqu'elle a des éléments probants qui montrent que le produit a été vendu de manière trompeuse, elle ne rembourse pas toujours spontanément, surtout si le risque d'une procédure judiciaire n'est pas matérialisé.

(...)

A l'issue de cet exercice, la mission estime que 13% des dossiers déjà traités et non indemnisés auraient mérité un remboursement.

(...)

La Poste aurait manqué d'indemniser les deux tiers des clients qui le méritaient."