

Marc-Etienne Burdet
1412 Valeyres-sous-Ursins

Assemblée générale des actionnaires UBS – Bâle – 18 avril 2000

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

Je suis là pour vous parler de la qualité du service UBS qui est tout à fait lamentable !

Pour vendre son produit et être concurrentielle sur les marchés, une société d'aujourd'hui se doit de respecter certains critères :

- De qualité du produit,
- De qualité des services,
- D'éthique et de morale,
- De Respect de l'environnement.

Je m'en tiendrai personnellement dans cet exposé à la qualité des services.

- J'ai eu au cours de ces dernières semaines à m'occuper d'un cas particulièrement triste de mise en faillite d'un domaine agricole. Une famille de 5 personnes avec des petits enfants, faillite dans laquelle l'attitude de l'UBS a été pour le moins surprenante, peut-on même parler d'abus ? Le failli en effet n'était pas le contractant des dettes qui lui ont simplement été reportées et le contractant de ces dettes était politiquement intouchable. C'est la raison pour laquelle je suis présent aujourd'hui à cette assemblée et pourquoi j'ai demandé le droit de parole.

Devant ce qui est à considérer comme un abus, j'ai pris contact avec le Directoire du Groupe, en la personne de M. Krauer et lui ai soumis le cas pour appréciation. Son opinion quant à l'éthique et la morale dans laquelle le dossier dont je m'occupais avait été traité, allait permettre de définir quelles étaient en général les règles d'éthique et de morale appliquées par l'UBS.

J'ai écrit à deux reprises à M. Krauer, par l'intermédiaire de la personne lésée dans ce dossier, avec une procuration en ma faveur annexée. Eh bien, Mesdames et Messieurs, à ce jour je n'ai **reçu aucune réponse du Président de l'UBS**. Même pas un accusé de réception de mes correspondances. Rien ! Pas un mot ! Pas une lettre !

Aussi, quand je lis avec attention la magnifique revue de l'année 1999, (*montrer*) toutes les mesures prises pour donner satisfaction à votre clientèle, je reste songeur... Comment y croire, alors que **le No 1 du groupe** n'est pas à même de gérer le mécontentement d'un client, même au travers d'un service adéquat.

Ne pensons pas que parce qu'il est Président, il n'était pas concerné par le dossier qui lui était soumis. Je ne lui demandais pas de prendre part au règlement du cas mais bien de se prononcer sur l'éthique et la morale professionnelle sur la base de laquelle un client UBS avait été traité et là, Mesdames et Messieurs, **le Président d'une Société EST CONCERNE**.

Pas un mot. Nous parlions d'éthique et de morale professionnelle... Je laisse Là à chacun le loisir de se faire ses propres réflexions. Mais une chose est sûre, dans le cas présent, le service à la clientèle obtient la note **"médiocre"** et la note est attribuée au **Président du Groupe qui pourtant est sensé montrer l'exemple.**

Alors, Monsieur le Président, dites-moi, avez-vous au moins été mis au courant de ces correspondances ou ont-elles été stoppées à un niveau inférieur ? Pourquoi ce mutisme, que voulez-vous cacher encore dans cette affaire ?

On nous parle de qualité du service. Etes-vous au courant de la perception par le public sur le marché, de la qualité de vos services ? L'écho général n'est pas brillant !

Pourquoi, Mesdames et Messieurs, vous raconter toute cette histoire. Il y a probablement d'autres clients mécontents à l'UBS, qui pourtant ne viennent pas se plaindre lors de l'assemblée générale...

Mais dans le cas présent, j'ai décidé de me battre pour rétablir la justice et pour que l'éthique et la morale dans le règlement de ce dossier soient respectés. J'ai fait part à Monsieur le Président, lors de l'une de mes correspondances, des mesures que j'allais entreprendre si je ne trouvais pas un terrain d'entente avec lui.

Et c'est là Mesdames et Messieurs que vous êtes, en votre qualité d'actionnaires, concernés. Ces mesures seront révélées au plus tard au mois de mai lors d'une conférence de presse, avec tous les détails sur cette affaire. Nous tous savons combien l'opinion publique peut être heurtée et sensible dans certains domaines. Et comment pourraient réagir les cours des actions bancaires si des milliers de cas similaires refaisaient soudainement surface ?

Je suis convaincu qu'à l'avenir, le succès de nos grandes sociétés va dépendre aussi de l'éthique et de la morale professionnelle dont ils devront faire preuve.

Je vous remercie de votre attention.

Monsieur le Président, si vous avez des remarques sur mon exposé, vous voudrez bien m'en faire part en français. J'ai dû bénéficier d'une aide extérieure pour pouvoir m'exprimer ici en allemand, mais je ne maîtrise pas suffisamment bien votre langue pour comprendre sans lacune ce que vous auriez à dire.

Je tiens à disposition de Mesdames et Messieurs les journalistes, une copie de cet exposé en français et en allemand.