

Annulation d'un ordre d'achat limité pour un produit dérivé

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2018/15**

Le client s'est plaint que la banque avait annulé un ordre d'achat limité pour un produit dérivé avant la date d'échéance choisie, sans l'en informer, sous prétexte que l'émetteur dudit produit l'avait temporairement signalé comme «indisponible». Or, dès le lendemain, le produit était à nouveau offert à un prix inférieur à la limite d'achat fixée par le client, qui aurait pu le revendre le jour même et réaliser ainsi un gain important. Par conséquent, le client a exigé de la banque qu'elle lui verse des dommages-intérêts à hauteur de la différence entre le prix auquel il aurait pu acheter le dérivé et le prix auquel il aurait pu le revendre. La banque a rejeté toute obligation de réparer le dommage, arguant qu'elle ne pouvait nullement garantir le négoce d'un tel produit aux termes des conditions applicables à cet égard. Dans le cadre de la procédure de médiation, une solution à l'amiable a pu être trouvée.

L'Ombudsman ne comprenant pas la réponse de la banque compte tenu des griefs soulevés par le client, il l'a priée de lui faire parvenir une prise de position complète sur les faits décrits par celui-ci. La banque a certes mis trois mois pour rédiger sa réponse, ce qui peut sembler long dans le cadre d'une procédure de médiation, mais elle a pris position de manière très détaillée.

La banque a ainsi expliqué qu'elle plaçait les ordres des clients relatifs à de tels dérivés sur une plateforme externe. Conformément aux conditions applicables au système de négoce électronique concerné, que les clients ont acceptées, les émetteurs d'instruments financiers ne sont pas tenus d'accepter les ordres que la banque place pour le compte de ses clients sur la plateforme externe, laquelle constitue l'interface entre la banque et les émetteurs. La banque n'est dès lors pas en mesure de garantir qu'un client pourra négocier tel ou tel instrument financier à un moment précis. Un ordre ne peut être exécuté que si l'émetteur concerné confirme accepter ledit ordre. En l'espèce, toujours selon la banque, l'émetteur a changé le statut du produit pour le signaler comme «indisponible». A la suite de ce changement, qui s'est produit une nuit alors que le délai fixé pour l'ordre d'achat limité n'était pas encore arrivé à échéance, la plateforme a immédiatement effacé l'ordre que la banque avait placé pour le client. Celle-ci a ensuite communiqué cette suppression au client dans la minute qui a suivi, par le biais d'une notification sous la section «mes ordres» de son compte.

Le lendemain matin, après avoir vu le message relatif à son ordre d'achat, le client a téléphoné à la banque, qui lui a confirmé la suppression. Alors qu'il savait que le produit était à nouveau disponible sur la plateforme, il n'a pas demandé le placement d'un nouvel ordre. La banque a en outre rejeté les allégations du client s'agissant du prix du dérivé: le jour de négoce en question, le produit nouvellement disponible n'avait jamais été négocié à un prix inférieur à la limite d'achat du client. Par conséquent, la banque n'aurait de toute façon pas pu acheter le produit au prix souhaité par le client, dans la mesure où le prix de vente le moins élevé qui avait été proposé restait sensiblement supérieur à la limite qu'il avait fixée. De l'avis de la banque, l'incident n'avait donc pas occasionné de dommage au client. Tout en contestant la prétention en dommages-intérêts dans sa prise de position à l'attention de l'Ombudsman, la banque a offert de payer le tiers du montant exigé par le client. Elle a toutefois précisé qu'elle ne reconnaissait aucune obligation juridique à cet égard et qu'elle proposait ce geste commercial eu égard à leur relation d'affaires de longue date.

Compte tenu des circonstances du cas d'espèce, l'Ombudsman comprenait l'irritation du client face à la suppression, avant son échéance, de son ordre d'achat limité. Comme l'illustre le présent cas, la modification du statut d'un produit peut en effet s'avérer temporaire, et, bien que la banque ait à juste titre indiqué n'avoir aucune influence sur une telle modification, la raison pour laquelle celle-ci devrait nécessairement entraîner la suppression d'un ordre d'achat limité reste peu claire. D'un autre côté, la loi autorise la banque, en tant que mandataire, à annuler en tout temps un ordre qui lui a été transmis, tout comme le mandant est autorisé à révoquer un tel ordre à tout moment. Une telle annulation ou révocation est possible même en temps inopportun, auquel cas elle est toutefois susceptible de faire naître une obligation de verser des dommages-intérêts. En l'espèce, quand bien même on qualifierait d'inopportune la suppression de l'ordre d'achat limité pendant la nuit, cette suppression n'aurait occasionné aucun dommage, dans la mesure où le produit n'a jamais atteint la limite d'achat fixée par le client durant le jour de négoce en question. Par ailleurs, la banque a valablement fait valoir qu'elle avait informé le client de la suppression.

A la lumière de ces considérations, l'Ombudsman a estimé que le geste commercial proposé au client était équitable et lui a donc suggéré de l'accepter. Quoique toujours en désaccord avec plusieurs faits exposés par la banque, le client s'est dit satisfait de la proposition de celle-ci et l'a finalement acceptée.