Communications au destinataire dans un ordre de paiement

Sujet: **Exécution d'ordres** Numéro de cas: **2014/07**

Le client avait fait parvenir à sa banque, par e-banking, un ordre de paiement portant sur un montant en USD à virer en Amérique du Sud. Du fait d'une remarque de sa part dans le champ réservé aux communications, la banque correspondante américaine concernée avait bloqué le paiement aux Etats-Unis. Le client estima que sa banque n'avait pas respecté son devoir de diligence, qu'elle aurait dû savoir que cette remarque pouvait entraîner des problèmes aux Etats-Unis et qu'elle aurait dû l'avertir. Il demanda par conséquent à la banque de supporter le dommage. Mais cette dernière exclut tout dédommagement. L'Ombudsman arriva à la conclusion qu'aucune faute engageant la responsabilité de la banque n'avait été commise.

Le client avait donné l'ordre à la banque, par voie électronique, de transférer un montant de 5000 USD à une connaissance vivant en Amérique du Sud, qui en avait besoin d'urgence. Selon lui, c'est par erreur — suite à une confusion — que la communication mentionnée dans le champ de l'ordre de paiement prévu à cet effet comportait le terme «Cuba». La banque avait exécuté cet ordre tel quel. Mais son correspondant bancaire américain avait ensuite bloqué le paiement. Pour justifier sa décision, cette banque avait fait état d'un formulaire électronique d'une autorité américaine. Bien qu'il ait rapidement complété et renvoyé le formulaire requis, le client n'avait pas reçu de réponse de l'autorité américaine en question, ni réussi à obtenir le versement du montant au bénéficiaire. Un autre paiement, dépourvu de remarque dans le champ réservé aux communications, était arrivé à destination sans problème. Estimant que la banque aurait dû savoir qu'une telle remarque pouvait entraîner des problèmes et qu'elle aurait dû, par conséquent, prendre contact avec lui et l'avertir avant d'exécuter l'ordre, le client demanda à la banque de lui rembourser le montant, au motif qu'elle n'avait pas fait preuve de toute la diligence requise. La banque ne put se rallier au point de vue du client. Elle releva qu'elle avait exécuté l'ordre tel qu'il avait été donné et que le client devait intervenir directement auprès de l'autorité américaine compétente en matière de sanctions pour obtenir le déblocage du montant en question. Le client s'adressa alors à l'Ombudsman.
L'Ombudsman tint le raisonnement suivant: dans le cadre de la relation d'affaires avec le client, la banque s'est engagée envers lui à exécuter les transactions de paiement pour son compte fidèlement, conformément aux instructions reçues et à temps. Dans ce contexte, la diligence requise à l'égard du client se limite à contrôler la légitimation et à vérifier si les indications exigées de la part du donneur d'ordre sont complètes et cohérentes.
Les systèmes électroniques et modèles de paiement mis à la disposition des clients permettent, en plus des indications nécessaires à l'exécution de l'ordre, de saisir des informations complémentaires destinées au bénéficiaire du paiement. De l'avis de l'Ombudsman, la banque n'est pas tenue envers le donneur d'ordre de procéder à la vérification des communications s'adressant au destinataire ni de les évaluer selon quelque critère que ce soit. Lorsque les banques analysent néanmoins ces communications, elles ne le font pas au titre d'un devoir de diligence envers les clients, mais plutôt pour s'assurer que les obligations de droit public qui leur sont imposées (p. ex. les mesures de boycott) sont respectées, ou encore pour satisfaire aux exigences réglementaires leur demandant de contrôler et limiter les risques juridiques et de réputation inhérents à leurs activités.
Selon l'Ombudsman, la banque était en l'occurrence uniquement tenue envers le client d'exécuter fidèlement l'ordre de virement passé par e-banking. En revanche, il ne lui incombait pas d'analyser

les communications saisies dans l’ordre à l’attention du destinataire du paiement. Même en admettant un devoir de mise en garde de la banque concernant ce genre de communications, il n’est pas évident, de l’avis de l’Ombudsman, qu’il soit possible de prévoir avec suffisamment de certitude que le terme «Cuba» figurant sur un ordre de virement en provenance de Suisse et destiné à un pays sud-américain puisse entraîner le blocage du paiement par une banque correspondante. Au vu de ces motifs, l’Ombudsman ne disposait pas d’éléments suffisants témoignant d’un comportement fautif de la banque ni d’aucun argument de nature à convaincre la banque de la nécessité de fournir un dédommagement. Il dut ainsi laisser au client le soin de recourir aux voies de droit pour faire valoir ses éventuelles prétentions à l’encontre de la banque et/ou d’obtenir le déblocage du paiement par l’autorité américaine compétente en suivant la procédure prévue à cet effet.