

Compensation automatique des positions débitrices en monnaie étrangère

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2017/11**

Depuis 2015, le client effectuait des opérations en ligne sur des actions cotées à la bourse de Hong Kong. Les positions débitrices en monnaie étrangère (HKD) résultant des opérations d'achat devaient être quotidiennement compensées sur son compte en CHF par le biais du système de compensation des changes automatique de la banque. Cependant, en raison d'un problème technique subi par la banque, cette compensation n'a pu avoir lieu que vers la fin de l'année 2016, après que le client s'était adressé à la banque à ce sujet. Les intérêts débiteurs courus dans l'intervalle s'élevaient, après conversion, à 6000 CHF environ. Le client a demandé à la banque de lui restituer ce montant. Compte tenu de la contestation tardive du client, la banque a proposé de prendre en charge la moitié du dommage uniquement. Sur recommandation de l'Ombudsman, le client a accepté cette offre.

Le client effectuait des opérations boursières en ligne de manière active et détenait pour ce faire un compte de trading en CHF auprès de la banque. Il se concentrait habituellement sur des titres cotés à la bourse suisse. En 2015, le client a toutefois commencé à effectuer des opérations sur des titres locaux négociés sur le marché hong-kongais, ce qui a nécessité l'ouverture d'un compte en dollars de Hong Kong (HKD). Sur le plan contractuel, il avait été convenu avec la banque que le client participerait au système de compensation des changes automatique de la banque. Selon ce système, toutes les positions débitrices en monnaies étrangères étaient automatiquement compensées au moyen de l'avoir sur le compte en CHF le soir de chaque jour de bourse. Ce système permettait d'éviter que le client doive assurer lui-même le suivi et que des intérêts débiteurs en monnaies étrangères soient débités. Le client a fait valoir qu'il s'était fié à ce système de compensation automatique et que, de ce fait, il avait remarqué vers la fin de l'année 2016 seulement que cette compensation n'avait jamais eu lieu. Selon lui, des intérêts débiteurs avaient été prélevés jusqu'à cette date sur ses positions en HKD à raison d'environ 6000 CHF après conversion, alors qu'il avait toujours disposé de liquidités suffisantes sur son compte en CHF. Il exigeait par conséquent de la banque qu'elle supporte le dommage eu égard à la défaillance manifeste de son système. Bien que la banque n'ait pas contesté le fait qu'une défaillance technique de son système était à l'origine de l'absence de compensation automatique, elle a invoqué la réclamation tardive du client et s'est donc prévalu de la fiction d'approbation du client prévue par ses conditions générales. En vertu de ces dispositions, les transactions sont réputées être acceptées à défaut de contestation dans un certain délai. Par conséquent, la banque a refusé de prendre en charge l'intégralité du dommage, mais a proposé au client de lui rembourser 50 % des intérêts débiteurs prélevés. Le client n'étant pas disposé à accepter ce règlement amiable, il s'est adressé à l'Ombudsman, qui a sollicité une prise de position de la banque.

Dans sa réponse, la banque a expliqué que les clients effectuant des opérations en ligne pouvaient consulter en tout temps sur la page principale du compte de trading concerné les soldes de l'ensemble des relations en monnaies étrangères, en particulier les intérêts débiteurs courus. Elle a également indiqué qu'à compter du premier jour de bourse en août 2015, le solde du compte en HKD était resté constamment négatif en raison de l'absence de compensation due à la défaillance du

système. Selon la banque, le client aurait pu, et même dû, remarquer à cette date déjà le solde négatif du compte ainsi que les intérêts débiteurs courus. Par ailleurs, la banque a pu démontrer que le client avait dans l'intervalle reçu deux décomptes d'intérêts sur lesquels figuraient les intérêts débiteurs prélevés. En outre, le client s'était indéniablement connecté au système près de nonante fois durant la période en question. De l'avis de la banque, le client était donc informé en détail du non-fonctionnement du système de compensation, et ce depuis le début de ses opérations boursières en HKD. Compte tenu de la réclamation tardive du client (et de la teneur des conditions générales auxquelles la banque s'est à nouveau référée), celle-ci a indiqué qu'elle n'était pas disposée à prendre en charge une part supérieure à la moitié du dommage encouru.

De manière générale, l'Ombudsman considère qu'un client doit pouvoir se fier aux accords contractuels passés avec sa banque, soit en l'espèce la compensation automatique des positions en monnaies étrangères. En revanche, cela ne libère pas pour autant le client du devoir de contrôle et de réclamation qui lui incombe. Or, dans le présent cas, une réclamation du client en temps opportun aurait incontestablement permis d'éviter la majeure partie du dommage. En outre, le système de la banque permettait à chaque client de procéder lui-même à la compensation entre les monnaies et, ainsi, d'éviter le prélèvement d'intérêts débiteurs. Etant donné que la banque avait été en mesure de démontrer que le client s'était connecté au système à près de nonante reprises durant la période en question et qu'il avait même reçu des décomptes dans lesquels figuraient les intérêts débiteurs, il ne faisait aucun doute pour l'Ombudsman que le client aurait dû les remarquer et s'y opposer plus tôt. Au vu de ce qui précède, l'Ombudsman ne disposait pas d'arguments lui permettant d'exiger de la banque la prise en charge de l'intégralité du dommage. Face à ces considérations, le client a finalement accepté la proposition de la banque.