

Cours de change applicable à un paiement pour l'étranger

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2020/04**

Le client a demandé à la banque, par e-banking, de transférer un montant en devise étrangère à un bénéficiaire situé à l'étranger, au débit de son compte en CHF. Un cours de change était donné à titre indicatif pour la conversion y relative. Le lendemain, en vérifiant dans l'e-banking le cours de change effectivement appliqué par la banque pour la transaction, le client a constaté que celui-ci était bien moins avantageux que le cours qui lui avait été donné à titre indicatif. Etant donné que la devise étrangère concernée n'avait pas subi de fluctuation importante par rapport au franc suisse dans l'intervalle, le client s'est plaint auprès de son conseiller. Celui-ci a toutefois refusé de transiger, expliquant que le taux de change donné à titre indicatif se rapporte au cours moyen du jour précédent, auquel s'ajoute encore la marge de la banque. Saisi de l'affaire, l'Ombudsman a conseillé au client d'utiliser les voies de recours internes de la banque. Quelque temps plus tard, le client l'a informé que la banque lui avait remboursé intégralement la différence.

Selon l'Ombudsman, le problème en l'espèce résidait dans le fait que la banque a donné un cours indicatif pour la conversion prévue par le client en omettant de préciser sur quelle base le taux réellement applicable serait calculé. Il était tout à fait compréhensible que la banque se fonde sur le cours du jour précédent pour des raisons pratiques, et le client admettait d'ailleurs que le cours appliqué à la transaction puisse évoluer par rapport à celui qui lui avait été présenté à titre indicatif. Toutefois, étant donné qu'il n'y avait eu aucune fluctuation significative entre les deux devises déterminantes dans l'intervalle en question, ce que reconnaissent d'ailleurs les deux parties, le client ne comprenait pas pourquoi un taux considérablement moins avantageux lui avait été facturé.

La raison en était la suivante: pour le cours indicatif, la banque a pris un taux de change applicable aux opérations interbancaires en vigueur la veille, et non un cours qu'elle utilisait effectivement pour les clients. Même le jour précédent, elle n'aurait pas procédé à la conversion à ce taux-là, mais y aurait encore ajouté sa marge. Faute d'en avoir été informé, le client ne comprenait pas cette manière de procéder et avait l'impression de s'être fait duper. L'Ombudsman, qui trouvait cette réaction tout à fait compréhensible, a conseillé au client de demander une nouvelle fois le remboursement de la différence, cette fois-ci directement à la direction de la banque. Peu de temps après avoir suivi cette recommandation, le client a informé l'Ombudsman que la banque avait satisfait à sa demande. La banque a cependant précisé qu'il s'agissait d'un geste purement commercial: elle n'était pas d'accord avec le client et estimait avoir agi de façon légitime et suffisamment transparente. Ne partageant pas cet avis, le client et l'Ombudsman étaient convaincus que d'autres clients contesteraient cette pratique, ce qui s'est par ailleurs confirmé par la suite. Néanmoins, la tâche de l'Ombudsman se limite à la médiation dans le cadre de litiges concrets: lorsqu'il constate qu'une pratique entraîne régulièrement des problèmes, il en informe certes la banque concernée, mais il ne dispose d'aucun pouvoir d'instruction et ne peut donc pas imposer les modifications qu'il juge pourtant souhaitables.