

# Cours de change applicable à une transaction par carte de crédit

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2020/32**

A Singapour, le client a réglé une transaction en monnaie locale avec sa carte de crédit. En contrôlant ensuite le débit correspondant sur sa facture de carte, il lui a semblé que la banque avait appliqué un cours de change trop élevé pour la conversion du montant en CHF. Il a alors demandé à la banque sur quelle base ce taux était calculé. Dans l'incompréhension face à la réponse reçue, le client a contacté l'Ombudsman. Malgré plusieurs échanges de courriers, celui-ci n'est toutefois pas non plus parvenu à obtenir une réponse compréhensible de la part de la banque. Il a donc dû clore le dossier sans suite après avoir adressé son avis final au client.

L'Ombudsman reçoit de temps à autre des réclamations de clients ne comprenant pas les cours de change appliqués par les banques pour certaines transactions. A cet égard, les clients estiment souvent, à tort, qu'il existerait un taux de change officiel pour chaque paire de devises, auquel leur banque serait tenue de se conformer. Or, les cours de change ne sont pas fixés de manière contraignante sur les marchés centraux: il s'agit de transactions bilatérales entre un prestataire et un client. Certes, les taux appliqués se fondent sur le marché, mais chaque prestataire les définit individuellement selon différents critères, si bien qu'ils peuvent varier d'un prestataire à l'autre. De plus, il est habituel et admis que les prestataires prévoient une marge de profit. De l'avis de l'Ombudsman, il est toutefois essentiel qu'une banque ou une émettrice de cartes de crédit non seulement fixe les cours de change selon des règles claires, mais aussi communique celles-ci de manière transparente, du moins à la demande du client. Si une banque fixe des cours de change sensiblement différents de ceux appliqués par les autres prestataires, elle doit dans tous les cas le justifier, étant toutefois précisé qu'il s'avère généralement difficile de déterminer ce qui constitue une «différence sensible».

D'après l'Ombudsman, les taux de change doivent être raisonnables et non arbitraires. En l'espèce, la banque a expliqué au client que le cours appliqué correspondait au taux interbancaire en vigueur ce jour-là, majoré du supplément de 1,5 % convenu contractuellement. Le client a alors vérifié le cours de change sur la plateforme de l'Association allemande des banques, où il est possible de calculer différents cours de change (taux interbancaire, taux applicable aux transactions par carte de crédit ou aux transactions passées au guichet, etc.) sur la base d'un ensemble de données de marché. Or, même après déduction du supplément susmentionné, il est parvenu à une différence de 7,4 % par rapport au taux appliqué par sa banque.

Saisi de l'affaire, l'Ombudsman a enjoint à la banque de lui indiquer les bases de calcul du cours de change appliqué, ainsi que de lui expliquer la différence constatée par le client. Contredisant les renseignements initialement transmis à celui-ci, la banque lui a répondu que le cours de change applicable aux transactions par carte de crédit en monnaie étrangère dépendait de plusieurs facteurs et ne pouvait dès lors pas être mis en parallèle avec un taux de change qui permettrait une comparaison sur un jour entier. En effet, pour de telles transactions, la banque recourt à son propre cours de change, qu'elle adapte plusieurs fois par jour en se fondant sur certaines sources de marché telles que le taux interbancaire et les taux des réseaux de cartes de crédit. En cas de transaction dans une monnaie étrangère effectuée à l'étranger, des frais de traitement de 1,5 % sont en outre

calculés sur le montant total converti. Par ailleurs, les cours appliqués par la banque comprennent d'autres frais, notamment les frais visant à compenser la gestion des risques et les risques de change, ainsi que les frais pour les réseaux de cartes prévus dans les contrats internationaux usuels des organismes de cartes (card schemes). Toujours selon la banque, le taux de change appliqué était indiqué à plusieurs décimales près sur la facture mensuelle et, pour la transaction de 26.00 SGD en question, s'élevait à 0.76159641. La différence de 0.29 CHF constatée après la conversion était quant à elle due au supplément pour monnaie étrangère de 1,5 %.

Malgré plusieurs demandes de renseignements supplémentaires, auxquelles la banque n'a répondu qu'après plusieurs rappels, l'Ombudsman n'est pas parvenu à clarifier davantage la situation. La différence contestée par le client est ainsi restée inexpliquée par les indications peu claires de la banque.

Par conséquent, l'Ombudsman n'a eu d'autre choix que de clore le dossier sans suite. Dans sa réponse finale au client, il lui a fait savoir qu'il regrettait les explications imprécises et contradictoires de la banque. En fin de compte, seul le marché permettra de juger de la viabilité du point de vue soutenu par la banque.