

Domage résultant d'un paiement vers l'étranger retourné

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2018/07**

Le client a effectué par e-banking, au débit de son compte en CHF, un paiement en USD en faveur d'un destinataire canadien. Face à des indications incomplètes, la banque destinataire a toutefois retourné ledit paiement, non sans en avoir préalablement déduit des frais. Du fait de cette déduction ainsi que de la reconversion en CHF effectuée ensuite par la banque émettrice, celle-ci a finalement restitué au client un montant inférieur de plusieurs centaines de CHF au montant initialement prélevé. Accusant la banque émettrice d'avoir violé ses obligations, le client lui a réclamé la différence entre les deux montants. La banque, qui estimait avoir exécuté correctement l'ordre de paiement, a cependant refusé de procéder au remboursement. Le client a soumis son cas à l'Ombudsman. N'ayant constaté aucun comportement fautif de la part de la banque, ce dernier a clos le dossier après avoir communiqué sa réponse au client.

Le client avait conclu un contrat avec un prestataire canadien. Afin de lui verser la rémunération convenue, il a saisi un ordre de paiement dans le système e-banking de sa banque au moyen des informations que le prestataire lui avait transmises. Comme il s'agissait d'un montant en USD, sa contre-valeur en CHF a été débitée du compte du client après conversion. Cependant, si le client avait correctement saisi le nom et l'adresse du prestataire, il avait indiqué, dans le champ prévu pour le numéro de compte du destinataire du paiement, le «Bank Routing Number» de la banque américaine agissant en tant que banque correspondante de la banque destinataire. En l'absence du numéro de compte du bénéficiaire, la banque destinataire n'a pas été en mesure d'attribuer le paiement et l'a donc retourné. La banque correspondante de la banque destinataire a toutefois préalablement déduit des frais du montant viré. La banque du client a ensuite reconverti en CHF le montant en USD retourné avant de créditer à nouveau le compte du client. Celui-ci a subi une perte de change importante en raison de cette conversion et a estimé devoir supporter des frais inutiles.

Aux yeux du client, la banque avait commis des erreurs lorsqu'elle avait accepté et exécuté l'ordre de paiement. Elle aurait en effet dû remarquer que les données qu'il avait saisies étaient incomplètes et n'avait pas le droit d'abandonner ses clients dans une telle situation. Selon lui, la banque n'était autorisée à exécuter l'ordre qu'après s'être assurée de l'exactitude des données. Enfin, le client déplorait le comportement de la banque s'agissant de la révocation de l'ordre: au lieu de se contenter de reconvertir en CHF le montant en USD retourné et de recréditer le compte du client, elle aurait dû veiller à ce que la banque destinataire garde l'ordre en suspens et demande que client complète les données manquantes afin que le paiement puisse finalement être exécuté de manière appropriée.

La banque a réagi à la réclamation du client en lui adressant une réponse détaillée. Tout en disant regretter la situation, elle a nié avoir commis la moindre violation contractuelle en lien avec l'ordre de paiement et a dès lors rejeté toute prétention en réparation du dommage subi par le client. En désaccord avec la réponse de la banque, celui-ci s'est tourné vers l'Ombudsman en faisant valoir les mêmes prétentions et les mêmes arguments.

L'Ombudsman a répondu au client après avoir examiné les arguments des deux parties. D'après lui, la banque n'avait commis aucune erreur en acceptant et en exécutant l'ordre de paiement. Il a en effet expliqué au client que, s'agissant des ordres de paiement, l'obligation de la banque se limitait

essentiellement à leur exécution en dû temps selon les indications et instructions communiquées. En l'espèce, le client avait saisi un ordre e-banking complet et cohérent en remplissant tous les champs nécessaires. Etant donné que la banque ne connaissait pas le numéro de compte du bénéficiaire et dépendait donc des indications du client à cet égard, elle n'avait aucun moyen de savoir qu'il s'était trompé en saisissant ledit numéro.

S'agissant des erreurs relatives à la révocation de l'ordre de paiement que le client déplorait, les documents du cas d'espèce montraient que plusieurs banques étaient impliquées, une situation par ailleurs habituelle lorsque des ordres de paiement internationaux sont exécutés. Pour les paiements en USD, la banque du client faisait appel à une banque correspondante américaine, à l'instar d'ailleurs de la banque destinataire canadienne. Deux banques correspondantes différentes étaient donc impliquées. En outre, la banque destinataire n'avait pu se rendre compte de l'inexactitude du numéro de compte indiqué par le client que lorsqu'elle avait constaté que ledit numéro ne correspondait à aucun de ses clients. Elle aurait alors certes pu décider de suspendre l'ordre de paiement et d'obtenir les informations manquantes par le biais de sa banque correspondante, mais a cependant préféré retourner le paiement. La banque du client n'était nullement responsable de cette décision, qui avait été prise hors de sa sphère d'influence. Enfin, aux yeux de l'Ombudsman, le choix de la banque de reconvertir en CHF le montant retourné en l'absence de compte USD du client et de recrediter sans délai son compte CHF était conforme aux obligations que le contrat relatif au compte ainsi que les usages dans la branche imposent à la banque.

En définitive, l'Ombudsman estimait que le comportement de la banque n'avait pas été fautif. Tout en regrettant de ne pas pouvoir rendre un avis plus favorable au client, il espérait que ses explications l'aideraient quand même à mieux comprendre le cas.