

Erreur de la banque correspondante lors d'un virement international

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2023/06**

En relation avec un virement que la cliente a effectué depuis son compte auprès d'une banque sud-américaine vers son compte en Suisse, la cliente a reçu un montant de 616 dollars américains inférieur à ses attentes. Après avoir tenté de clarifier le cas avec sa banque en Suisse, la cliente s'est adressée à sa banque en Amérique du Sud. Celle-ci l'a renvoyée à son tour auprès de la banque en Suisse. Lasse de cette situation, la cliente s'est adressée à l'Ombudsman. Celui-ci a pris contact avec la banque suisse et l'a invitée à contribuer à la clarification de la situation, même si elle n'en était pas nécessairement directement responsable. Les démarches que la banque a entreprises ont ensuite montré qu'une des banques correspondantes, impliquées dans le virement, avait commis une erreur. Sans disposer de l'autorisation nécessaire, celle-ci avait en effet converti les dollars américains en francs suisses. Par conséquent, la banque destinataire avait dû procéder à une nouvelle conversion en dollars. Ce qui a porté à la perte contestée par la cliente. La banque correspondante a admis son erreur et a versé sur le compte de la cliente pratiquement l'intégralité du montant manquant.

La cliente avait transmis par e-banking un ordre de virement d'un montant de 20'000 dollars américains depuis le compte qu'elle détenait auprès d'une banque sud-américaine vers son compte en dollars américains auprès d'une banque en Suisse. La cliente a ensuite constaté que seulement 19'384.02 dollars avait été crédités sur son compte auprès de la banque suisse. La cliente a alors réclamé à deux reprises auprès de la banque suisse et lui demandé qu'elle lui crédite le montant de 616 dollars, soit la différence entre l'argent envoyé depuis son compte en Amérique du Sud et celui reçu sur son compte en Suisse. Dans ses réponses à la cliente, la banque suisse faisait valoir en substance qu'elle avait reçu de la banque intermédiaire le montant en francs et que, par conséquent, elle avait dû le convertir en dollars. Elle lui a en outre indiqué que, dans un cas comme le sien, il appartient à la banque émettrice d'effectuer des recherches auprès des banques intermédiaires.

Dans sa requête de médiation, la cliente a indiqué à l'Ombudsman avoir aussi contacté à plusieurs reprises la banque sud-américaine et d'avoir donc fourni des efforts non négligeables pour tenter de régler la situation par ses propres moyens. Selon la cliente, la banque expéditrice lui avait assuré, avec référence aux documents correspondants, que le montant avait été transféré en dollars auprès de sa banque correspondante. La banque sud-américaine prétendait en outre ne pas être en mesure de lui fournir des informations supplémentaires. Elle avait donc invité la cliente à régler la situation avec sa banque en Suisse. Concernant cette dernière, la cliente était d'avis qu'elle ne lui avait pas transmis les documents relatifs à la réception du montant en francs. Selon elle, la banque réceptrice devait disposer de la compétence nécessaire pour contester l'erreur auprès de la banque intermédiaire. Lasse de cette situation, la cliente avait l'impression que les deux banques, celle en Amérique du Sud et celle en Suisse, se renvoyaient la balle.

Même si la banque suisse n'était pas nécessairement directement responsable de la situation, l'Ombudsman est intervenu auprès de celle-ci. Il l'a invitée à prendre contact avec les autres établissements bancaires impliqués dans le virement et à contribuer ainsi à résoudre ce cas dans l'intérêt de la cliente.

La banque suisse a alors contacté sa banque correspondante, qui - à son tour - a contacté la deuxième banque intermédiaire impliquée dans l'exécution du virement. Ces recherches ont révélé que cette deuxième banque intermédiaire avait changé la monnaie du virement de dollars américains en francs suisses. Cet établissement a reconnu son erreur et a versé la différence de change de 580.98 dollars sur le compte privé de la cliente. En lien avec le virement de 20'000 dollars qu'elle avait effectué, la cliente s'est ainsi vue créditer un montant total de 19'965 dollars sur son compte en Suisse.

Une différence de 35 dollars restait toutefois entre le montant envoyé par la cliente et celui qu'elle avait finalement reçu sur son compte suite à l'intervention de l'Ombudsman et aux démarches entreprises par sa banque en Suisse. L'Ombudsman a expliqué à ce sujet à la cliente que lorsque, comme en l'occurrence, un virement est effectué avec l'option standard de frais partagés (SHA, « shared costs »), les frais de tiers, tels que les frais qu'une banque correspondante pourrait prélever, sont à la charge du bénéficiaire du virement et sont par conséquent déduits du montant transféré. La banque destinataire n'a aucune influence sur cette retenue.

La cliente, très heureuse du dénouement de cette affaire, a remercié chaleureusement l'Ombudsman pour la solution à laquelle il a contribué et pour les explications qu'il lui a fournies.