

Exécution d'ordres passés par e-banking

Sujet: **Exécution d'ordres** Numéro de cas: **2014/09**

Un investisseur en actions expérimenté avait passé pendant la nuit, par e-banking, un ordre d'achat à la banque portant sur un certain nombre d'actions d'une société de biotechnologie qu'il suivait de près. Etant donné que, contrairement aux attentes du client, le cours de l'action à l'ouverture du négoce était nettement supérieur au cours de clôture de la veille, son compte présenta un solde négatif suite à l'exécution de son ordre. Après examen de l'affaire, le client décida de renoncer à faire valoir des prétentions en dommages-intérêts envers la banque, car aucun élément ne permit de conclure à un comportement fautif de la banque.

Le client, qui investissait en actions de manière autonome, envisageait depuis quelque temps un placement dans une jeune société de biotechnologie et suivait, par conséquent, attentivement les informations économiques la concernant ainsi que l'évolution du cours (très volatil) de ses actions. Lorsque le moment lui parut propice pour un investissement, il saisit pendant la nuit — alors que la Bourse était fermée —, dans l'application e-banking de sa banque, un ordre d'achat au mieux pour un certain nombre d'actions de la société. Il en avait fixé le nombre en tenant compte du montant des fonds à investir dont il disposait et du cours de clôture du dernier jour de négoce, de façon à conserver une certaine réserve sur son compte. A l'ouverture de la Bourse, le lendemain matin, la banque exécuta son ordre d'achat immédiatement. Mais, comme le cours d'ouverture de ce titre était nettement plus élevé que le cours de clôture de la veille, le décompte de l'achat dépassa d'environ 7000 CHF le montant disponible sur le compte du client, de sorte qu'après comptabilisation de l'achat ce dernier présentait un solde négatif. Le cours de l'action poursuivit tout d'abord sa hausse à la Bourse, avant de chuter, les jours suivants, au-dessous du niveau auquel le client avait acheté les titres. Dès lors, une vente ne pouvait plus se solder pour lui que par une perte. Au vu de cette situation, le client réfléchit à la possibilité de faire supporter la perte ou au moins une partie du solde négatif en à la banque. Il s'adressa par conséquent à l'Ombudsman en lui demandant d'examiner le cas et de lui faire part de son appréciation.

L'Ombudsman n'intervient pas en tant qu'avocat, mais en tant que médiateur. Outre ses interventions en tant que médiateur indépendant et neutre en cas de litige, l'Ombudsman répond également aux questions et fournit des renseignements aux clients des banques. C'est dans ce contexte qu'il a pu communiquer au client, sans préjudice des suites à donner et sur la base des éléments que ce dernier lui avait soumis, les renseignements d'ordre général suivants: Les ordres d'achat et de vente de titres à la Bourse doivent en principe être considérés comme des affaires urgentes, car, pendant les heures de négoce, les cours peuvent fortement varier entre la réception de l'ordre et son exécution. Les devoirs de diligence de la banque envers le client impliquent par conséquent une prompte exécution de tels ordres. Lorsqu'un ordre, comme dans le cas présent, est passé par le client par e-banking sans conseil préalable de la banque et que celle-ci ne dispose d'aucun indice suggérant une erreur du client, la banque n'a ni le devoir ni l'obligation de vérifier la transaction souhaitée auprès du client. L'opportunité d'autoriser un dépassement — et, le cas échéant, la détermination du montant toléré — lorsque l'avoir du client sur son compte est insuffisant relève de l'appréciation de la banque. Comme, en l'occurrence, le dépassement découlant de l'exécution complète de l'ordre du client pouvait être considéré comme faible — ou du moins comme non disproportionné — au regard de la situation financière du client, l'insuffisance de la couverture ne permettait guère de supposer que le client avait commis une erreur lors de la fixation

du nombre d'actions à acheter. De plus, le client n'avait jamais fait valoir l'existence d'une erreur pertinente. C'est uniquement son hypothèse relative au niveau du cours du titre qui l'intéressait au moment de l'exécution de son ordre qui s'était révélée inexacte. En tant qu'investisseur en actions expérimenté, le client ne pouvait ignorer que de telles variations de cours sont possibles. A défaut d'éléments permettant de conclure à un comportement fautif de la banque, l'Ombudsman considéra que les conditions d'une médiation visant à obtenir le paiement d'une indemnité n'étaient pas réunies.

Le client remercia l'Ombudsman de l'avoir éclairé sur la question et déclara qu'il considérait l'affaire comme close.