

Exécution tardive d'un ordre de vente de titres

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2020/25**

Fin février 2020, la cliente a transmis à la banque, par recommandé, l'ordre de vendre l'ensemble de son portefeuille de titres et de transférer le produit de la vente vers une banque luxembourgeoise. La banque n'a toutefois exécuté cet ordre que deux semaines environ après avoir reçu le recommandé. Puis, dix jours de plus se sont encore écoulés avant que le produit de la vente ne soit crédité sur le compte destinataire. Représentée par un avocat, la cliente a invoqué une prétention en dommages-intérêts de 350 000 EUR à l'encontre de la banque, montant qu'elle a justifié par la chute des cours quelle avait subie du fait de l'exécution tardive de son ordre. Après avoir dans un premier temps contesté cette prétention, la banque a proposé de payer 50 % du dommage allégué. Jugeant cette offre insuffisante, la cliente s'est tournée vers l'Ombudsman. Celui-ci a contacté à son tour la banque, qui s'est finalement résolue à indemniser intégralement la cliente.

Dans sa prise de position adressée à l'avocat de la cliente, la banque a fait valoir qu'il était inhabituel de transmettre un ordre de bourse urgent par recommandé. L'ordre n'aurait pu être exécuté à temps que si la cliente avait averti séparément la banque de l'urgence de la situation. Le service responsable au sein de la banque aurait alors pu veiller à ce que l'ordre soit exécuté au plus tard deux jours après réception. Toujours d'après la banque, la cliente a violé l'obligation de l'informer sans délai de l'inexécution de l'ordre qui lui incombait en vertu des conditions générales. Si elle avait rempli son obligation, l'ordre aurait encore pu être exécuté à une date où la cliente n'aurait pas subi de dommages en lien avec l'évolution des marchés boursiers. La banque a ensuite proposé à la cliente un entretien afin de discuter des éventuelles solutions. Alors qu'elle avait dans un premier temps réfuté la légitimité des prétentions en dommages-intérêts de la cliente, elle a finalement offert de lui rembourser 50 % du dommage allégué.

La cliente et son avocat ont réagi sèchement à la communication de la banque, ne parvenant pas à comprendre son argumentation. Après avoir menacé la banque de rendre l'affaire publique, ils ont préféré se tourner vers l'Ombudsman.

L'Ombudsman comprenait bien la colère de la cliente. Etant donné que la gestion de l'affaire et l'argumentation de la banque n'étaient pas conformes, selon son expérience, aux pratiques en vigueur sur la place financière suisse, et que l'argumentation juridique de la banque lui semblait peu défendable, l'Ombudsman a contacté celle-ci pour lui demander d'expliquer, avant toute chose, pourquoi il y avait eu ce retard reproché par la cliente. La banque n'a pas répondu à cette question, mais a néanmoins offert à la cliente de lui rembourser l'intégralité du dommage allégué, sans pour autant expliquer ce revirement de situation.

Ainsi, l'Ombudsman n'a pas eu besoin d'examiner les arguments respectifs des parties. Il est toutefois d'avis que tout ordre de bourse est par nature urgent, et que les banques devraient par conséquent s'organiser de façon à pouvoir exécuter sans délai de tels ordres. Bien que des circonstances particulières puissent parfois empêcher l'exécution immédiate d'un ordre spécifique, ce n'était nullement le cas en l'espèce. L'Ombudsman n'a pas non plus compris les arguments de la banque. De plus, si les conditions générales citées par la banque imposent certes aux clients d'attirer l'attention

de celle-ci sur l'urgence des ordres lorsque la banque devrait répondre au-delà de la seule perte d'intérêts en cas d'exécution retardée, les ordres de bourse sont expressément exclus de cette obligation.