

Liquidation de transactions en monnaies étrangères en suspens avec appel de marge

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2015/04**

Le client avait une transaction EUR contre CHF en suspens pour laquelle il était convenu d'un ordre stop loss un peu au-dessus de 1,20 CHF/EUR. A peine une minute après l'annonce de la décision de la BNS, la banque avait exécuté et confirmé cet ordre au prix de 1,20 CHF/EUR, ce qui s'était soldé par une petite perte pour le client. Dans la nuit du 15 au 16 janvier 2015, la banque avait toutefois corrigé le prix de cette transaction de 1,20 CHF/EUR à 0,9625 CHF/EUR. La perte essuyée par le client était alors passée de quelques milliers de CHF à des dizaines de milliers de CHF.

Le client avait une transaction EUR contre CHF en suspens pour laquelle il était convenu d'un ordre stop loss un peu au-dessus de 1,20 CHF/EUR. A peine une minute après l'annonce de la décision de la BNS, la banque avait exécuté et confirmé cet ordre au prix de 1,20 CHF/EUR, ce qui s'était soldé par une petite perte pour le client. Dans la nuit du 15 au 16 janvier 2015, la banque avait toutefois corrigé le prix de cette transaction de 1,20 CHF/EUR à 0,9625 CHF/EUR. La perte essuyée par le client était alors passée de quelques milliers de CHF à des dizaines de milliers de CHF. La banque objecta au client que, conformément aux conditions générales qu'il avait acceptées d'un clic, elle était en droit d'adapter à certaines conditions les prix de transactions déjà exécutées, en particulier dans le cas où ils ne correspondent plus aux prix effectifs du marché en raison de circonstances exceptionnelles. En l'occurrence, l'ordre stop loss n'avait pas pu être placé au prix convenu du fait du manque de liquidité, raison pour laquelle la banque en avait corrigé le prix et l'avait ramené à un prix moyen qu'elle pouvait effectivement obtenir sur le marché pendant la période en question. Le client s'adressa alors à l'Ombudsman, arguant que la limite de l'ordre stop loss avait été fixée un peu au-dessus de 1,20 CHF, et que la banque aurait eu le temps de l'exécuter avant que la décision de la BNS ne soit connue du marché. Il indiqua par ailleurs que diverses plateformes d'information reconnues affichaient des transactions réalisées à de bien meilleurs prix pendant la période considérée. Enfin, la banque avait agi comme contractant en son nom propre et devait par conséquent assumer le risque de ne pas avoir pu négocier la transaction à ce prix sur le marché. Elle ne pouvait donc pas adapter a posteriori le prix confirmé au client. Enfin, elle avait garanti la liquidité jusqu'à un certain volume de transactions sur son site Internet.

L'Ombudsman intervint alors auprès de la banque. Celle-ci maintint qu'elle n'avait pas pu exécuter l'ordre stop loss au prix convenu en raison d'un manque de liquidité. Au moment en question, le cours était directement passé d'un niveau bien supérieur au prix fixé à un niveau bien inférieur à 1,20 CHF/EUR. Les transactions affichées sur les plateformes d'information reconnues portaient sur de faibles volumes, et le marché n'avait pas atteint les volumes requis pour l'exécution des transactions en suspens. C'est pourquoi la banque avait vendu des volumes importants d'EUR au meilleur prix possible, puis imputé aux clients des taux moyens sur certaines périodes, ou corrigé après coup les transactions confirmées par erreur à des prix plus élevés. Elle estimait en avoir le droit conformément à ses conditions générales. Du reste, elle affirmait n'avoir jamais garanti de liquidité illimitée à ses clients. Les extraits du site Internet auxquels le client faisait référence avaient, certes, déjà été contestés par l'autorité de surveillance bancaire de sa société mère étrangère, mais la banque n'était pas concernée en sa qualité de filiale suisse indépendante puisqu'elle ne relève pas de la compétence

de l'autorité de surveillance en question et que les observations correspondantes avaient été formulées au regard du droit de la surveillance applicable à sa société mère. Depuis, les extraits correspondants avaient été supprimés ou modifiés dans le cadre d'une refonte générale de ses supports marketing, donc sans aucun lien avec cette décision, que la banque désapprouvait par ailleurs. La banque refusa de se montrer conciliante à l'égard de son client dans le cadre de la procédure de médiation.

L'Ombudsman regretta la position de la banque, mais dut interrompre la procédure de médiation à défaut de chance de succès. Les différentes déclarations sur les conditions du marché après la décision de la BNS du 15 janvier 2015 ne peuvent pas être clarifiées dans le cadre de la procédure de médiation, car l'Ombudsman, en sa qualité d'intermédiaire impartial, doit respecter la crédibilité des parties et ne mène pas de procédures d'administration de preuves requérant des investigations approfondies. Même s'il apparaît clairement que la décision de l'autorité de surveillance de la société mère étrangère ne s'applique pas directement à la filiale suisse, l'Ombudsman est d'avis que les considérations correspondantes doivent nécessairement être prises en compte dans le cadre de la procédure de médiation. La banque qui, dans le cas présent, s'appuie sur des conditions générales lui concédant des droits très étendus, ne devrait rien affirmer, sur son site Internet ou dans tout support publicitaire ou marketing, qui ne soit clairement en accord avec ses dispositions contractuelles. L'Ombudsman dut se contenter de faire parvenir cette analyse aux parties dans son courrier final.